



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Planeamiento estratégico y gestión de servicios públicos en
la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Huamaní López, Errhol José

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto

SECCIÓN

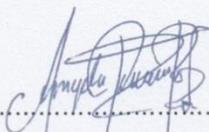
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

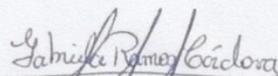
Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

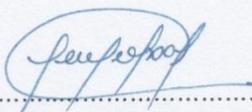
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dra. RIVERA BEGAZO, Ángela Martha
Presidente



.....
Mg. Gabriela Ramos Córdova
Mg. RAMOS CORDOVA, Gabriela Olivia
Secretario



.....
Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto
Vocal

DEDICATORIA

A mi familia, por ser la motivación permanente para el logro de mis metas profesionales y personal, gracias por su comprensión y valoración.

Errhol José

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César vallejo por permitirme realizar mis estudios de post grado, especializándome en Gestión Pública hecho que redundará en mi vida profesional.

A los docentes que estuvieron a cargo de los cursos de Maestría en los diferentes semestres, por compartir sus experiencias y contribuir a mi desarrollo profesional.

Al Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto, por su orientación permanente durante el proceso de desarrollo de la presente investigación, a través de su apoyo y perseverancia he logrado culminar satisfactoriamente mi informe de investigación.

Al Alcalde de la Municipalidad distrital de Tate, por permitir aplicar los instrumentos de evaluación.

El autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Planeamiento estratégico y gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Planeamiento Estratégico y la gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos exigidos por la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, espero que la investigación cumpla con las condiciones exigidas para su aprobación.

El autor

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	26
II. METODO	
2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables, Operacionalización	29
2.3 Población, muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	68

VII. REFERENCIAS	69
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 1.1: Cuestionario sobre planeamiento estratégico	73
Anexo 1.2: Cuestionario sobre gestión de servicios publicos	75
Anexo 2: Validez de los instrumentos	77
Anexo 3: Matriz de consistencia	85
Anexo 4: Constancias de aplicación de instrumentos	87
Anexo 5 Base datos	88

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Nivel de Planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	36
Tabla 2	Nivel de Planificación del planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	38
Tabla 3	Nivel de Implementación estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	40
Tabla 4	Nivel de Evaluación del planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	42
Tabla 5	Gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	44
Tabla 6	Funciones en servicio de la Gestión de los Servicios Públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	46
Tabla 7	Gestión de calidad en la Gestión de Servicios Públicos la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	48
Tabla 8	Relación entre el Planeamiento estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	50
Tabla 9	Relación entre Planeación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	52
Tabla 10	Relación entre Implementación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	54
Tabla 11	Relación entre Evaluación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	56

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Nivel de Planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	36
Figura 2 Nivel de Planificación del planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	38
Figura 3 Nivel de Implementación estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	40
Figura 4 Nivel de Evaluación del planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	42
Figura 5 Gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	44
Figura 6 Funciones en servicio de la Gestión de los Servicios Públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	46
Figura 7 Gestión de calidad en la Gestión de Servicios Públicos la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	48
Figura 8 Relación entre el Planeamiento estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	50
Figura 9 Relación entre Planeación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	52
Figura 10 Relación entre Implementación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	54
Figura 11 Relación entre Evaluación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	56

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre Planeamiento estratégico y gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

Considerando que es una investigación de carácter cuantitativa, tipo básica, se empleó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 y la muestra quedó constituida por el total de la población por tratarse de una muestra pequeña, aplicando la técnica del muestreo censal. Para la recolección de datos se elaboró dos cuestionarios, uno sobre Planeamiento Estratégico con 24 ítems, y otro para la Gestión de los Servicios Públicos el cual contiene 20 ítems. Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva presentando mediante tablas y figuras la información, y la estadística inferencia mediante la cual se realizó la comprobación de las hipótesis.

De los resultados se concluye que existe relación directa entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tate – 2018, esto se corrobora con la prueba de correlación de Pearson que obtiene un valor $r = 0,685$ que indica una relación directa y significativa entre las variables de estudio.

Palabras claves: Planeamiento estratégico, Gestión de servicios públicos.

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate the relationship that exists between strategic planning and management of public services in the district municipality of Tate - Ica, 2018.

Considering that it is a quantitative research, basic type, the descriptive correlational design was used. The population consisted of 60 workers of the district municipality of Tate - Ica, 2018 and the sample was constituted by the total population because it is a small sample, applying the census sampling technique. For the collection of data, two questionnaires were prepared, one on Strategic Planning with 24 items, and the other for Public Services Management, which contains 20 items. For the data processing, descriptive statistics were used, presenting the information by means of tables and figures, and the statistical inference by which the hypothesis was tested.

From the results it is concluded that there is a direct relationship between strategic planning and the management of public services in the District Municipality of Tate - 2018, this is corroborated by the Pearson correlation test that obtains a value $r = 0.685$ that indicates a direct relationship and significant among the study variables.

Keywords: Strategic planning, Public services management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La realidad actual que rodea a las instituciones públicas son cuestionables como consecuencia del mal ejercicio de la labor que ejercen las autoridades y que van en sentido opuesto con las exigencias del mundo global. Los conflictos surgen y muchas veces no se evidencian respuestas en lugar de actuar proactivamente como correspondería a instituciones públicas del estado que tienen la capacidad de reunir gente pensante, se reacciona frente a los acontecimientos como organizaciones carentes de la suficiente agilidad mental que les permita elaborar un pensamiento dinámico y flexible, que acompañe y se adapte a los cambios que posibiliten adelantarse a los sucesos con respuestas oportunas y efectivas, planificando la labor administrativa, institucional y comunitaria, sin embargo no realizan una planificación estratégica adecuada que los encamine hacia donde quieren llegar y cuál es el servicio que se brinda a la población. (Salas, 2011).

En el Perú las gestiones municipales son muy cuestionadas, los recursos del estado no obedecen a una planificación estratégica correcta, muchas veces son improvisaciones que se realizan por atender una demanda aislada de la población, que luego no se sistematiza con necesidades colectivas, es muy común ver la pavimentación de las pistas antes que analizar los riesgos de la red de desagüe, por tanto se suele pavimentar y luego realizar el mantenimiento de la red de desagüe que ocasiona un doble presupuesto.

El planeamiento estratégico no consiste en la mayor o menor destreza que se posea para manipular variables económicas sino en la capacidad para acumular y direccionar fuerzas para el cumplimiento del objetivo superando el plan de los demás contendientes. La existencia de esta relación entre fuerzas divergentes reduce la certeza e incrementa el azar y la incertidumbre del cálculo estratégico y obliga a un cálculo interactivo permanente para conocer los avances, retrocesos y desplazamientos producidos por la

“fricción” de la propia y las demás intencionalidades en el marco de la situación.

El planeamiento es entonces un proceso continuo de adaptación de la aplicación de la energía social a los cambios situacionales esforzándose por sostener la direccionalidad en la borrosidad de las circunstancias que se presentan en la trayectoria trazada hacia los objetivos propuestos.

Esta realidad no es ajena a la comuna iqueña, y de manera específica a la municipalidad del distrito de Tate, en la cual existen indicios que no se ha realizado un proceso de planificación a largo plazo para el crecimiento de la población en el distrito, de otro lado es también cuestionable el nivel de satisfacción del usuario con las obras realizadas por las diferentes gobiernos locales, pues muchas veces no satisfacen en calidad el servicio para el cual han sido contratados. En este contexto cobra relevancia la presente investigación para determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional.

Veloso, (2015), en su tesis “Plan estratégico de desarrollo organizacional para la optimización de la empresa EC Venezuela C.A.Municipio el Hatillo, año 2016” para la obtención del título de Lic. En Administración, en la Universidad Nueva Esparta, Venezuela, concluye que la estructura organizacional de la empresa es el objeto de estudio, considerando que el clima organizacional es el mayor nivel de satisfacción, así mismo refleja la deficiencia de comunicación o liderazgo, en toda entidad. Aporte del trabajo a la investigación: Esta tesis utiliza la misma metodología que la investigación actual, aunque no en un campo a nivel nacional, sino internacional, esto ayuda a generar una mayor visión de las variables en

otras entidades y en otra ubicación, por ello será muy útil, ya que también toma la muestra de manera censo.

Alava, (2015), en su tesis titulada “Plan estratégico para el desarrollo empresarial de radio Viva de la Ciudad de Quevedo Periodo 2014 - 2017”, para la obtención del título de ingeniería en gestión empresarial, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en Quevedo – Ecuador concluye que la situación interna de cada empresa debe ser fortalecida por las relaciones que existen entre gerente y trabajadores, pero a la vez debilita por la falta de planificación estratégica, para ello se implementaron estrategias entre ella la nueva propuesta de programar la expansión en el mercado. Este estudio es un aporte porque desarrolla en el mismo sector de la empresa actual en investigación, en una empresa de servicios, así también tiene la misma metodología y brinda una visión más amplia en el exterior, indicando que también esta tesis.

Herrera, (2015), en su tesis titulada “Plan estratégico y Desarrollo Organizacional para la Cooperativa de Transporte Gilberto Zambrano, del Cantón la Concordia Provincia de Santo Domingo de los Tsachilas”, para optar el grado de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes – Ecuador, concluye que el desarrollo organizacional se limita ya que al no tener claro los objetivos que persigue la cooperativa las personas que trabajan en ella, desperdician sus esfuerzos, ya que no es tan orientados al cumplimiento de estos, y al no tener claro todos los miembros de la cooperativa los fines y objetivos que se desea conseguir, todos los esfuerzos de los integrantes resultan ser innecesarios, por ende , causa duplicidad de estas, y por otro lado desconocen de la existencia de una estructura interna u organigrama. Aporte del trabajo a la investigación. La presente tesis trabaja una problemática similar al trabajo de investigación actual y su unidad de análisis es una empresa de servicios, por ende nos permite una visión más amplia que brinde un gran aporte a la investigación actual

1.2.2. A nivel nacional.

Espinoza, (2013), en su tesis titulada “Planeamiento Estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana”, estudio realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, concluye que si la organización se alinea adecuadamente a un modelo de excelencia en la gestión, se puede mejorar y así mismo desarrollar y ser sostenible a lo largo del tiempo y así extenderse más en el rubro. Aporte del trabajo a la investigación: Esta tesis es de mucha utilidad, ya que la unidad de análisis es dentro de una empresa que brinda servicios al igual que la empresa de Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. en el cual se genera la investigación, considerando así la misma metodología, será de mayor utilidad como guía y verificar los resultados al término de la investigación, mencionando que la muestra es la totalidad de los trabajadores

Bustamante, (2014), en su tesis titulada “Plan estratégico para el desarrollo institucional sostenible del colegio de licenciados en Administración Región II La Libertad 2013 – 2017” para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, concluye que la unidad de investigación hace hincapié en cuatro factores determinante éxito (Capacitación relevante, financiamiento, cumplimiento de obligación y nivel académico del talento), que es importante generar una cultura orientada a la innovación y la ética profesional, que permitan sentar bases para el fortalecimiento de la institución, así mismo lograr la consolidación de un Consejo Directivo, en el cual es pieza fundamental en la ejecución y puesta en marcha del Plan estratégico emitido. La investigación es de mucha utilidad ya que nos brinda una visión a nivel nacional aunque la unidad de investigación sea distinta a la investigación actual, nos permite tener un enfoque con una misma metodología.

Baltazar, (2011), en su tesis titulada “Formulación de un plan estratégico como instrumento de gestión para mejorar la competitividad y desarrollo en una empresa constructora en la provincia de Sánchez Carrión”, para optar el título de Licenciada en Administración, en la universidad Nacional de Trujillo, Perú, concluye que el análisis interno se detectó que las debilidades que más afectan a la empresa es en el área administrativa; el mal manejo de costos, la desorganización son las debilidades más fuertes, así como la falta de capacidad financiera y escasa publicidad, que son necesarios para mejorar su competitividad, Aporte del trabajo a la investigación: Esta tesis es de mucha ayuda, ya que se trabaja con la misma metodología, y nos brinda una visión a nivel nacional, ayudándonos así siendo de otro sector económico, considerando que ambas unidades de investigación, tienen la misma problemática, el no contar con un organigrama y entre otros problemas internos

1.2.3. A nivel regional.

No se han encontrado antecedentes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Planeamiento estratégico

1.3.1.1. Concepto de Planeamiento Estratégico

El término “plan” proviene del latín y significa “espacio que ocupa la base de un edificio”, y más tarde se entendió como “diseño de un edificio” o “distribución del espacio que ocupa la base de un edificio”. Lo que podría equivaler a “esquema básico de diseño de cimientos y base de un edificio”. Siglos después, su sentido se amplió hasta significar la “representación gráfica de cualquier lugar”.

El término “estrategia” en su raíz etimológica, designa originalmente el nombre del “puesto” del titular del ejército, el lugar de mayor jerarquía. Con el correr del tiempo, el alcance del concepto se extendió hasta incorporar a su significado atributos de tipo psicológico y conocimientos y habilidades que se supone deben formar parte de la personalidad del jefe de un ejército:

visión general, carácter, temple, destreza y pericia en el manejo o conducción de los hombres.

En tiempos de Pericles (450 a.C.), el término pasó a denotar las habilidades de conducción (liderazgo, gestión, capacidad o poder) y, en la época de Alejandro Magno (330 a.C.), connotó también la ingeniosidad, habilidad y destreza para el mando y pericia en la aplicación de la fuerza, la capacidad perceptual para anticiparse a los movimientos del enemigo y el manejo del gobierno de la administración y de la guerra en su conjunto.

Hoy los conceptos de plan y de estrategia han sido incorporados al lenguaje habitual de las administraciones pública y privada, de la investigación y de la docencia, de la gerencia empresarial, de la política y, en general, de aquellas actividades humanas que requieran de una especial precisión y balanceo de factores a la hora de determinar fines y de organizar medios para alcanzarlos.

La estrategia se define como un estilo y un método de pensamiento referido a la acción, de carácter consciente, adaptativo y condicional. Este tipo de razonamiento se caracteriza por la reflexión y ponderación de las fuerzas puestas en juego en un escenario determinado, el cálculo y la previsión (por medio de hipótesis) del comportamiento del otro frente al propio, la selección de los medios idóneos y la combinación sincronizada y convergente de los dispositivos que permitan alcanzar los resultados esperados. La “composición y articulación armónica de sus diversos componentes, en un sistema que tiende a conservar y a ampliar el poder y el desarrollo del plan a pesar de la oposición del adversario”, nos permite conceptualizar a la estrategia como arte (de este modo aparece en varias de las definiciones propuestas), privilegiando el rol de la persona en la transformación de las circunstancias. Es “un cálculo permanente que vincula el fin y los medios en un contexto cambiante y con una correlación de fuerzas en transformación”.

Finalmente se puede concluir que el planeamiento estratégico es Herramienta importante dentro del proceso de planificación de la política educativa y un instrumento para la adecuada asignación de los recursos, al vincular los objetivos de corto y mediano plazo con los escenarios de programación presupuestal.

1.3.1.2. Importancia del Planeamiento estratégico

En el ámbito interno de una organización, el desarrollo de un buen proceso de comunicación es fundamental para garantizar el desarrollo óptimo de las actividades y procesos, ya que permite una transmisión adecuada de la información sobre las actividades a desarrollar, sobre la forma en que se van a desarrollar, sobre los objetivos y metas establecidos, así como las dudas e inquietudes de los trabajadores, de modo que se puedan escuchar por los altos mandos realizar la orientación adecuada solucionarlas y llegar a un consenso. Todas estas actividades tienen por finalidad lograr que cada miembro de la institución se sienta valorado y desee permanecer en la institución, que desee superarse y contribuir más a la institución, lo cual permite incrementar la productividad y la efectividad institucional (Pérez, 2017 p. 65)

Cuando el traspaso de información entre todos los colaboradores de la institución es fluida, se logra que cada uno conozca a cabalidad las acciones que se van a desarrollar y con qué finalidad se van a desarrollar, de modo que se logra una adecuada focalización y concentración en la actividad que se desarrolla, una adecuada integración y colaboración entre los miembros con la finalidad de cumplir con las actividades propuestas (Cebrián, 2013 p.45).

Se puede indicar que la comunicación a nivel interno gestionada adecuadamente para asegurar su efectividad ayuda a fomentar un buen clima organizacional cuando partiendo de un diagnóstico, detecta las necesidades de comunicación y áreas de oportunidad; estableciendo objetivos claros, priorizando públicos y definiendo los mensajes clave, a partir de lo cual se elabora el plan de medios, se implementa y se evalúan los resultados (Botica, 2014 p.23).

1.3.1.3. Dimensiones del Planeamiento Estratégico

Para Milla (2007) la planeación trata con a las perspectivas de las decisiones actuales, observa la cadena de consecuencias de las causas y efectos, durante un tiempo, relacionada con una decisión real o intencionada que hubiera tomado el gerente general las dimensiones son:

- Planeación

La estrategia como plan, en el cual es una acción o guía para abordar una situación específica, estas se formulan antes de las acciones y se desarrollan con un propósito determinado. Estrategias como pautas de acción, se centra más en los aspectos dinámicos competitivos, estas son fundamentales para vencer a los rivales de la competencia. Estrategias como patrón, son intencionales, como planes generales o maniobras específicas, estos pueden dar la impresión de surgir sin advertirlo, estas estrategias pueden ser resultados de las acciones de las personas.

- Implementación

La política general es la opinión referente al gobierno de los estados, así mismo la actividad que los rigen a administrar ciertos recursos, a comparación de la política empresarial que determina los objetivos y estrategias de una empresa considerando sus factores internos y externos, se orienta en un diagnostico empresarial, teniendo en cuenta los factores que intervienen para estas, políticos, económicos, sociales, culturales, legales, proporcionando una interrelación sistemática entre las diversas áreas generando el cumplimiento de la misión empresarial.

- Evaluación

Fuerzas externas del cambio (exógenas): Estas son factores educacionales, sociales, culturales, económicos, políticos y tecnológicos, estas son emitidas fuera de la organización en el cual afectan de alguna u otra maneras a esta, ya sea positivamente o negativamente.

Fuerzas internas del cambio (endógenas): Estas fuerzas pueden ser funciones como trabajador, objetivos, políticas o tecnología en la empresa, también son emitidas por la organización pero de manera interna, siendo así fuerzas que impulsen al cambio.

1.3.1.4. Características del desarrollo organizacional

En desarrollo organizacional, se sustenta por conceptos u métodos de conducta en el cual visualiza la organización, de los cuales compromete a mejorar su eficiencia en el largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos o estructuras, ante ello existen distintas características, como el enfoque dirigido a la organización en su conjunto, la orientación sistemática, los agentes del cambio en el cual es un grupo de personas que tienen como principal función estimular y coordinar el cambio dentro de la organización, la solución de problemas, el aprendizaje por experiencia, los procesos de grupo, la retroalimentación intensa, y la orientación situacional.

1.3.2. Gestión de servicios públicos

1.3.2.1. Concepto de la gestión de servicios públicos

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

La gestión de la calidad de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de empresas que buscan la excelencia y la competitividad a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad.

Calidad: No es más que los requisitos que impone la sociedad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestra organización.

1.3.2.2. Importancia de la imagen corporativa

Rubio (2016 p.14) manifiesta que la imagen corporativa adquiere una indudable importancia creando valor para la corporación y aportando un activo intangible estratégico para la misma como consecuencia de la madurez de los mercados, uno de los problemas más importantes, ya que los públicos carecen de la suficiente capacidad de retención para recordar todos los productos o servicios que se ofertan a su alcance, apareciendo una creciente dificultad de diferenciación. No basta con comunicar, hay que existir para los públicos, trabajar sobre ello para ocupar un lugar privilegiado en sus referencias mentales. Existir garantiza cierta percepción que deberemos trabajar a través de una detallada y no necesariamente compleja, estrategia de comunicación, ya que el primer paso para que nos elijan es que existamos para los públicos. Una buena Imagen Corporativa nos diferencia de las organizaciones competidoras a través de la creación de un valor diferencial, lo cual no va a implicar que nos elijan ni el éxito de nuestras campañas, ya que será a través de nuestro trabajo, esfuerzo y valía cuando nos deben considerar como una opción válida ante el resto de competidores. Una buena Imagen lo que va a hacer es abrirnos puertas apoyándonos en la aportación de ese valor diferencial, donde ofreceremos soluciones y beneficios tan valiosos que nos harán minimizar al resto de organizaciones.

1.3.2.3. Dimensiones de la gestión de la calidad de servicios

Según Alfaro (2008) señala como dimensiones:

- Funciones en servicios
 - Nivel de calidad de los procesos de planificación
 - Niveles competitivos de la organización
 - Nivel de seguimiento y dirección de los procesos
 - Niveles de participación en la toma de decisiones

- Gestión de calidad
 - Niveles de desarrollo de trabajo en equipo
 - Nivel de eficiencia

Nivel de eficacia

Nivel de economía

1.3.2.4. La competencia en términos de atributos personales

Este acercamiento a las competencias se centra en aspectos más característicos de las personas y de carácter más amplio en cuanto a su aplicación en el trabajo. Los atributos son definidos usualmente en forma genérica, de modo que permiten su aplicación en diversos contextos.

Normalmente se trata de la definición de atributos subyacentes que ocasionan un desempeño laboral exitoso. Como ejemplo pueden citarse competencias como “comunicación efectiva” o “pensamiento crítico” que pueden aplicarse en una amplia gama de contextos de trabajo.

Estas características generales o atributos poseídos por las personas, serían capaces de explicar su desempeño superior en el trabajo. Al respecto están altamente relacionadas las investigaciones de McClelland y Spencer (1994). Bajo esta perspectiva, la competencia laboral está definida no solo en el ámbito de lo que la persona sabe hacer y puede hacer, sino también en el campo de lo que quiere hacer. Estos modelos de competencia suelen especificar cada uno de los grandes atributos en diferentes graduaciones o niveles para asociarlos al desempeño. Dentro de ellos se destaca el comportamiento orientado hacia el trabajo bien hecho. De este modo se procura atenuar lo que, siendo una gran ventaja en su relativamente fácil enunciado general, se convierte en una desventaja por la falta de especificidad al intentar su aplicación en una situación concreta de trabajo

1.3.2.5. Componentes de la calidad de servicio

Para (Yábar, et al., p.55), la imagen corporativa está constituida por distintos componentes, llegando a relacionarse y trabajar de manera asociada, permitiendo está formada la construcción de un todo que se evidencia sobre el público introduciendo en el cliente, el valor que transmite y llega a ofrecer la organización.

Algunos de los elementos principales son:

-La denominación del ente: el nombre asignado es la impresión que tiene el cliente en primera instancia sobre una determinada empresa u organización.

Esta permite darle una identidad propia, actuando como un organismo con actuar voluntario, por lo que es fundamental determinarlo de manera correcta.

-El logo: Al igual que el anterior componente, es importante dentro del desarrollo de toda empresa u organización, el logo está constituido tanto por la combinación de letras e imágenes, como también sólo tipografía o sólo imagen. Todo organización en la actualidad está en la necesidad de tener identidad propias, diferenciarlo del resto y logrando un mejor posicionamiento en el mercado competitivo, es así que el logo debe reflejar todo lo que contiene la organización, como la historia, la calidad y muchas más cosas que sean representadas y resumidas en un gráfico.

-El eslogan: Forma parte importante de la marca, es la simplicidad de una frase para atraer al target determinado por la empresa, dando a conocer el verdadero propósito y lo que quiere generar sobre sus consumidores o usuarios y por supuesto generar confianza.

-Brochure: que comprende todos aquellos elementos que emplea la institución para presentarse ante el público y ante la sociedad, llegando a comprender el diseño de tarjetas de presentación, la vestimenta de los trabajadores, diversos manuales y folletos en el que transmite sus servicios, etc.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018?

Problemas específicos

P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018?

P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018?

P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018?

1.5 Justificación del estudio

El presente estudio se realizó con la finalidad de determinar cuál es la relevancia que tiene el planeamiento estratégico en la gestión municipal para lograr atender la demanda de población, priorizando los servicios públicos que realiza, este estudio es relevante pues permite establecer como el planeamiento estratégico se convierte en una herramienta fundamental para la gestión pública y atender las demandas de la población, fundamentalmente en una adecuada programación de acuerdo a las necesidades de desarrollo de la población, pues es notorio que en muchos casos a falta de planificación se realizan inversiones del estado en cuestiones triviales sin atender las demandas básicas que requiere una población para desarrollarse, asimismo permite analizar la percepción que tienen la población, en este caso la población del distrito de Tate – Ica, sobre la inversión pública que realiza la comuna distrital y si esta permite la satisfacción de las necesidades del pueblo.

La relevancia social en este estudio son los beneficiarios directos quienes son la población del distrito de Tate quienes verán valorados sus aportes a través de su percepción sobre la planificación que realiza la municipalidad para el desarrollo de su pueblo.

Las implicancias prácticas en este estudio se consideran las recomendaciones que se plantearan después de tener los resultados para que otros investigadores puedan plantear alternativas de mejorar para dichas variables o ampliar el tipo de investigación a experimentales donde puedan detectar las causas y efectos.

El valor teórico en este estudio se considera el análisis de la información de la gestión de la comunicación sus definiciones y dimensiones con

fundamento científico y teórico todo ellos citado asimismo de la imagen corporativa.

La utilidad metodológica en este estudio de este estudio se considera la elaboración de los instrumentos de recolección de datos que se aplica y recoge información acerca del planeamiento estratégico y la gestión de la calidad de servicios.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

HG: Existe una relación directa entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

Hipótesis específicas

H.E1: Existe una relación directa entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

H.E2: Existe una relación directa y significativa entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

H.E.3: Existe una relación directa y significativa entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar en que medida el planeamiento estratégico influye en gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la relación que existe entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

O.E.2: Analizar la relación que existe entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

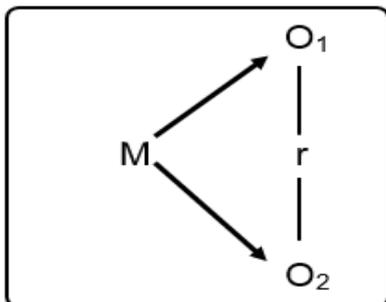
O.E.3: Establecer la relación que existe entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

II. METODO

El método que se empleará en el presente estudio es la metodología cuantitativa que según Hernández Sampieri (2016) sostiene que mediante esta metodología se cuantifica los resultados de las variables de estudio las cuales se observan en su estado natural sin intervención en su estructura del investigador realizando un análisis estadístico descriptivo mediante tablas y gráficos para describir el comportamiento de las variables así como estadígrafos de acuerdo al diseño de investigación si así lo requiere.

2.1 Diseño de investigación

El diseño a emplear en la presente investigación es el diseño descriptivo correlacional. Según Hernández Sampieri (2016) este tipo de estudio tiene como finalidad conocer el nivel o grado de relación o asociación que existe entre dos o mas categorías o variables en una muestra de estudio o contexto particular, para lo cual primero se debe cuantificar las variables, analizarla y establecer vinculaciones. El diseño del presente proyecto de investigación es como se indica:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable planeamiento estratégico

O2 = Observación de la variable gestión de servicios públicos

r = Relación entre las variables de estudio.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Planeamiento estratégico

La Planeación estratégica es un proceso sistemático que debe mantener unido al equipo administrativo en la práctica, para traducir la misión, visión y estrategias en resultados de una empresa. (Milla, 2007)

Dimensiones

D1. Planificación

D2. Implementación

D3. Evaluación

Variable 2: Gestión de servicios públicos

Son actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas creadas por la constitución o las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general (Alfaro, 2008)

Dimensiones:

D1. Funciones en servicio

D2. Gestión de calidad

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Planeamiento estratégico	Es el punto de partida del proceso de planificación en una organización, identifica las orientaciones fundamentales que guiarán en mediano y largo plazo el funcionamiento de una institución respondiendo a las siguientes preguntas ¿quiénes somos? ¿Por qué existimos? ¿Hacia dónde vamos? (Escalante, 2016)	De manera operativa la variable planeamiento estratégico se mide según las dimensiones: planificación, implementación y evaluación, y se media a través del cuestionario de planeamiento estratégico.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visión y misión institucional ✓ Valores y políticas institucionales ✓ Análisis interno y externo del entorno ✓ Determinación de objetivos y metas ✓ Diagnostico situacional 	Escala de intervalo
			Implementación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes institucionales ✓ Programas institucionales ✓ Proyectos institucionales ✓ Asignación de recursos ✓ Asignación de personal idóneo 	
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control interno de procesos ✓ Análisis de resultados ✓ Monitoreo de procesos ✓ Retroalimentación 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de servicios públicos	Son actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas creadas por la constitución o las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general (Alfaro, 2008)	De manera operativa la variable gestión de servicios públicos se medirá a través de las dimensiones: funciones en servicio, gestión de calidad.	Funciones en servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de calidad de los procesos de planificación ✓ Niveles competitivos de la organización ✓ Nivel de seguimiento y dirección de los procesos ✓ Niveles de participación en la toma de decisiones 	Escala de intervalo
			Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de desarrollo de trabajo en equipo ✓ Nivel de eficiencia del servicio público ✓ Nivel de eficacia del servicio público ✓ Nivel de economía del servicio publico. 	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Según Robledo (2015), señala que la población Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada.

La población estará constituida por 60 servidores de la municipalidad de Tate, según registros municipales en el año 2018 distribuidos de la siguiente manera:

Trabajador/ Funcionario	Total
Regidores	08
Gerentes y subgerentes	10
Personal administrativo nombrado	10
Personal administrativo contratado	06
Personal de servicio nombrado	12
Personal de servicio contratado	14
Total	60

2.3.2. Muestra

Es el parte representativa de la población de estudio que presenta las características de la misma. (Vara, 2012).

Para el presente estudio la muestra de estudio estará conformada por toda la población, por tratarse de una población pequeña.

2.3.3. Muestreo

La técnica de muestreo empleado es el muestreo censal, esta se caracteriza por tomar como muestra de estudio a toda la población por tratarse de una población pequeña-

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

En este estudio la técnica que se utilizará es la encuesta.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario de planeamiento estratégico

La variable planeamiento estratégico se evaluara a través de un cuestionario el cual contendrá 30 ítems, 10 ítems para la dimensión planificación, 10 ítems para la dimensión implementación y 10 ítems para la dimensión evaluación; cada ítems tendrá tres alternativas: siempre, a veces, nunca; con las siguientes ponderaciones: 2, 1, 0.

Cuestionario de gestión de servicios públicos

La variable gestión de servicios públicos se evaluara a través de un cuestionario el cual contendrá 20 ítems, 10 ítems para la dimensión funciones en servicio y 10 ítems para la dimensión gestión de calidad; cada ítems tendrá cuatro alternativas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo; con las siguientes ponderaciones: 3, 2, 1, 0.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validación de instrumentos

La validez de los instrumentos se realizará mediante la técnica del juicio de expertos, en tal sentido se recurrirá a tres expertos en la materia para que puedan analizar la coherencia interna y externa de los ítem del cuestionario de planeamiento estratégico y el cuestionario de gestión de servicios públicos. Los instrumentos fueron validados por los siguientes expertos:

- Dr. Jesús Alberto ochoa Carbajo
- Mg. Gabriela Ramos Cordova
- Dr. Pedro Prado Lozano

Confiabilidad de instrumentos

El proceso de confiabilidad de instrumentos se realizara a través de la prueba “alpha de Crombach”, para tal efecto se procederá a seleccionar una prueba piloto con 15 sujetos muestrales con semejantes características a la muestra de investigación, a la cual se le aplicó la prueba “alpha de crombach” obteniendo un coeficiente de 0,78 que indica que los instrumentos son confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizará el paquete estadístico SPSS-22, para ello previamente los datos serán llevados a la hoja de cálculo Excel para obtener datos como: análisis de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas y los coeficientes de correlación que existen entre la variable planeamiento estratégico y la variable gestión de servicios públicos.

Las hipótesis de trabajo serán procesadas y probadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

2.6. Aspectos éticos

Se salvaguardara la identidad de las unidades muestrales asignando un código que solo la investigador conoce y puede identificar así mismo se tendrá en cuenta el consentimiento informado de parte de los integrantes de la muestra de estudio.

Por otro lado la recolección de datos será imparcial y de esta manera los datos que se recojan reflejen la realidad de estudio.

Las citas de los autores serán expresados estrictamente en orden alfabético en las referencias bibliográficas respetando el derecho intelectual y la autoría de la información utilizada en la estructuración del trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los cuestionarios sobre políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios.

Dichos instrumentos presentan las siguientes características:

Cuestionario sobre Planeamiento Estratégico		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Planificación	8	Siempre (2 puntos) A veces (1 punto) Nunca (0 puntos)
D2: Implementación	8	
D3: Evaluación	8	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Deficiente [0-15] Regular [16-31] Bueno [32-48]	Deficiente [0-5] Regular [6-11] Bueno [12-16]	

Cuestionario sobre Gestión de Servicios Públicos		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Funciones en servicio	10	De acuerdo (2 puntos) Indeciso (1 punto) En desacuerdo (0 puntos)
D2: Gestión de calidad	10	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Bajo [0-13] Medio [14-27] Alto [28-40]	Bajo [0-6] Medio [7-13] Alto [14-20]	

Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1: Nivel de Planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

		Vx Planeamiento		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Deficiente [0-15]	14	23,3	23,3	23,3
	Regular [16-31]	27	45,0	45,0	68,3
	Bueno [32-48]	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de planeamiento estratégico

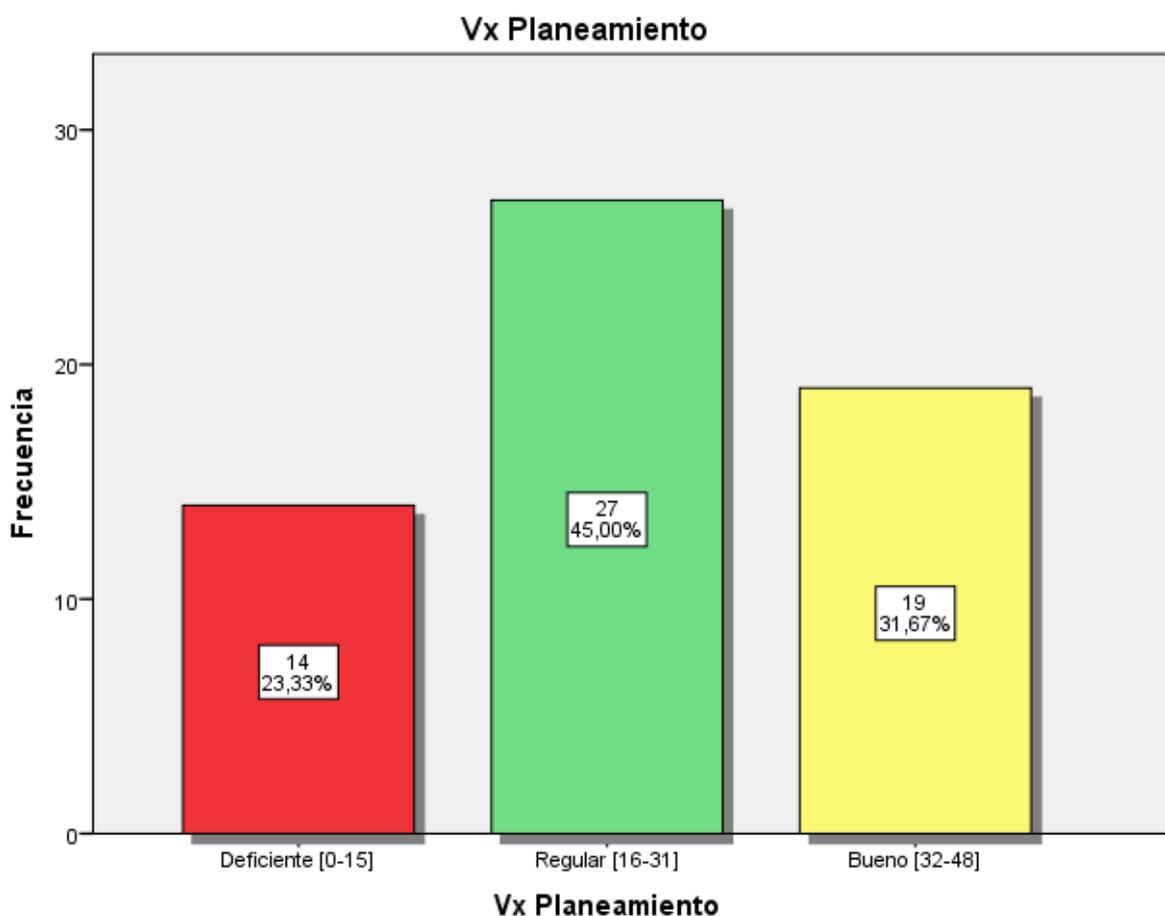


Figura 1: Políticas de desarrollo económico local en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

Interpretación:

La Tabla N° 01 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario para determinar el nivel de Planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

De la tabla se puede apreciar que de 60 encuestados, 27 de ellos que representan un 45% considera que existe un nivel regular de planeamiento estratégico, 19 encuestados que representan un 31,7% considera que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico, mientras 14 de ellos que representa un 23,3% considera que existe un nivel deficiente de planeamiento estratégico que

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel regular de planeamiento estratégico lo cual indica que los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate perciben un nivel aceptable de planeamiento estratégico en la gestión Municipal

Tabla 2: Nivel de Planificación del planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

		d1 Planificación		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Deficiente [0-5]	15	25,0	25,0	25,0
	Regular [6-11]	38	63,3	63,3	88,3
	Bueno [12-16]	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de planeamiento estratégico

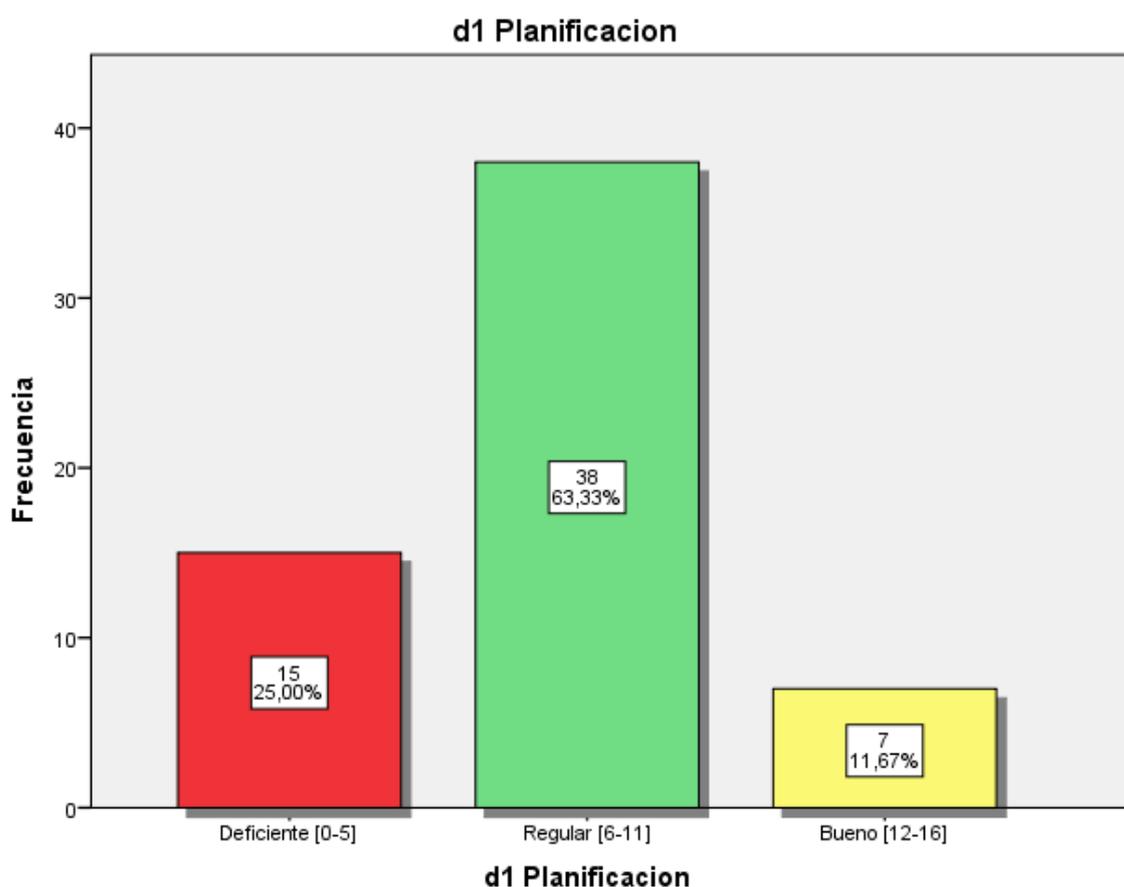


Figura 2: Nivel de Planificación del planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

Interpretación:

La Tabla N° 02 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario para determinar el nivel de Planificación estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

De la tabla se puede apreciar que de 60 encuestados, 38 de ellos que representan un 63.3% considera que existe un nivel regular de planeamiento estratégico, 15 trabajadores que representa un 25.0 % considera que existe un nivel deficiente de planeamiento estratégico, mientras que 7 encuestados que representan un 11.7% considera que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico.

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel regular de planeamiento estratégico lo cual indica que los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate perciben un nivel aceptable de planeamiento estratégico en la gestión Municipal

Tabla 3: Nivel de Implementación estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

		d2 Implementación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [0-5]	14	23,3	23,3	23,3
	Regular [6-11]	35	58,3	58,3	81,7
	Bueno [12-16]	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de planeamiento estratégico

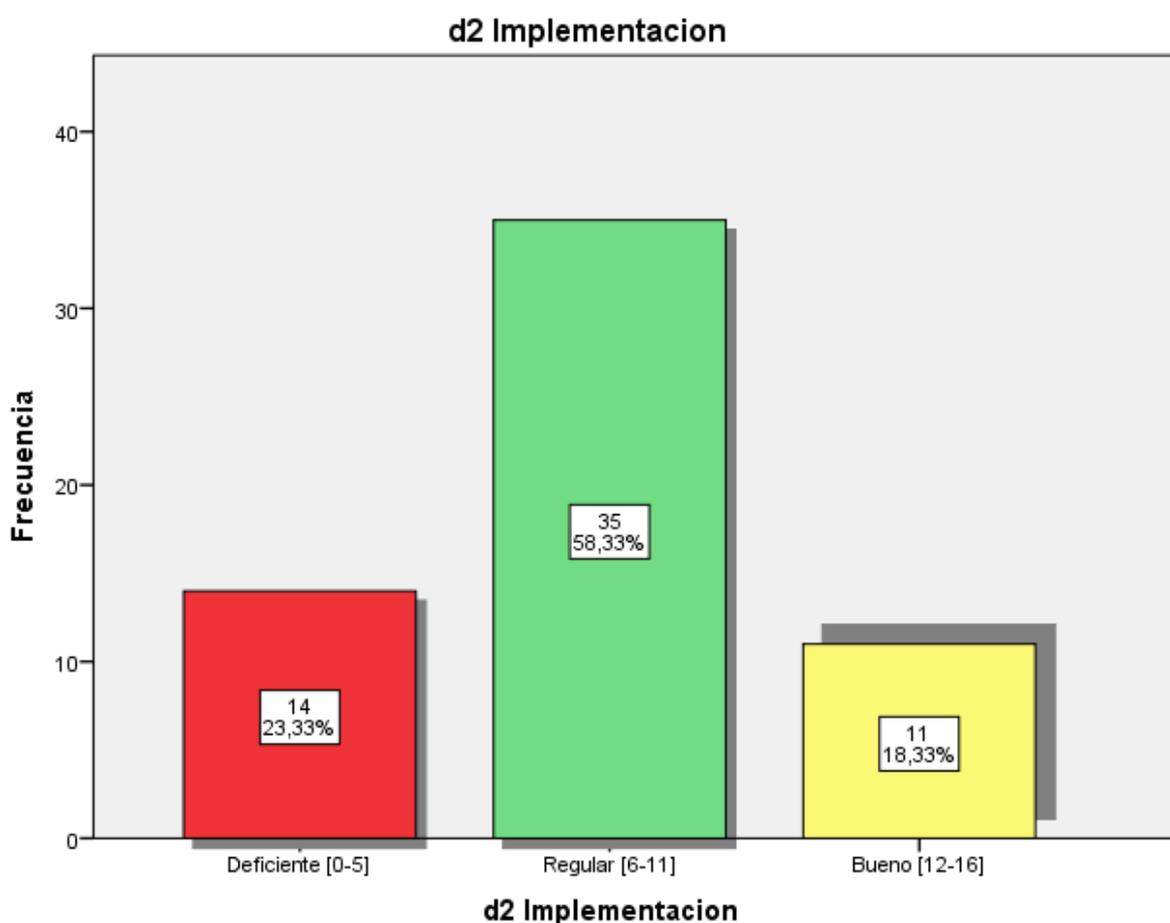


Figura 3: Nivel de Implementación estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

Interpretación:

La Tabla N° 03 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario para determinar el nivel de Implementación estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

De la tabla se puede apreciar que de 60 encuestados, 35 de ellos que representan un 58.3% considera que existe un nivel regular de planeamiento estratégico, 14 de ellos que representa un 23.3 % considera que existe un nivel deficiente de planeamiento estratégico, mientras que 11 encuestados que representan un 18.3% considera que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico.

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel regular de planeamiento estratégico lo cual indica que los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate perciben un nivel aceptable de planeamiento estratégico en la gestión Municipal

Tabla 4: Nivel de Evaluación del planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

		d3 Evaluación		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Deficiente [0-5]	12	20,0	20,0	20,0
	Regular [6-11]	37	61,7	61,7	81,7
	Bueno [12-16]	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de planeamiento estratégico

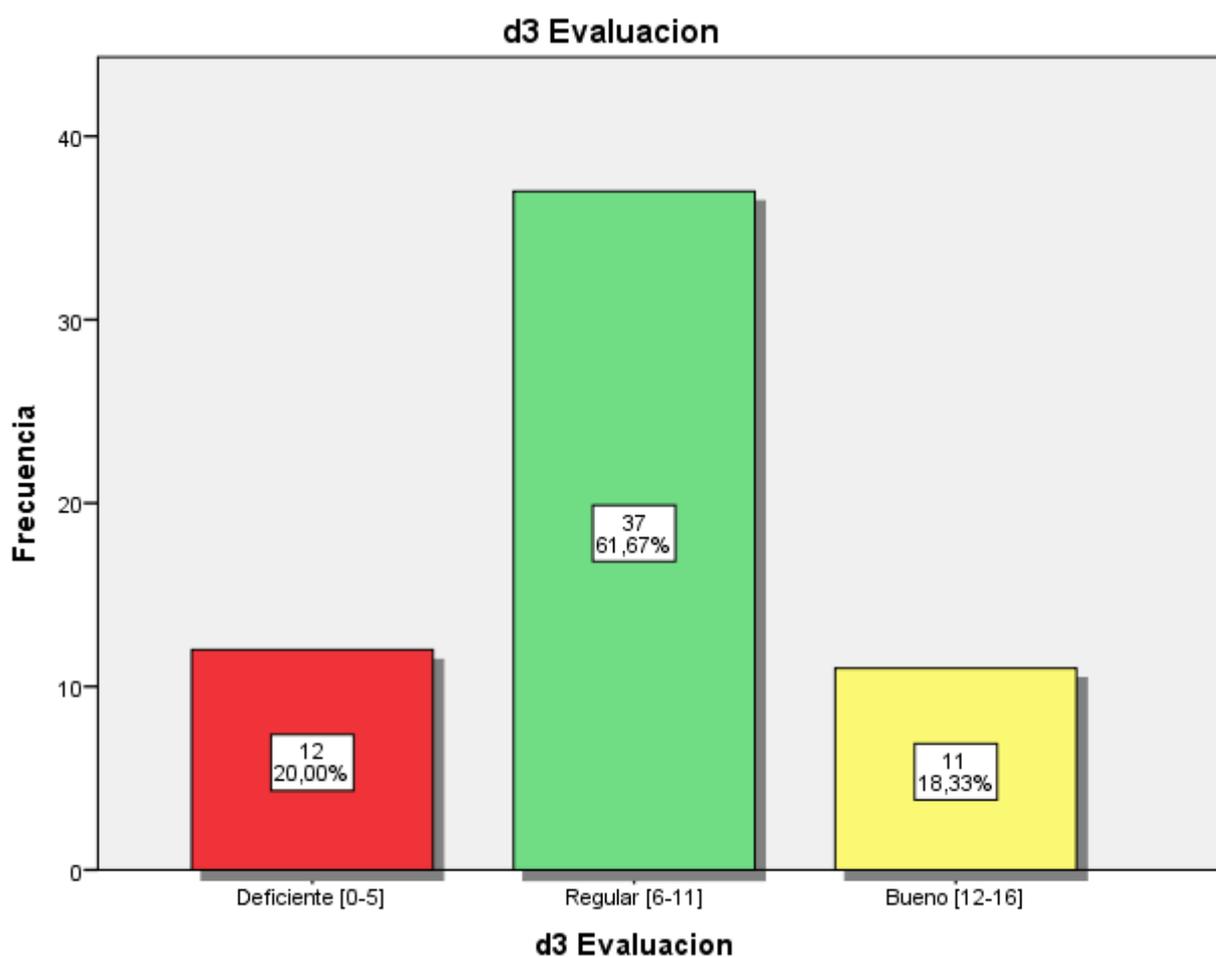


Figura 4: Nivel de Evaluación del planeamiento estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

Interpretación:

La Tabla N° 04 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario para determinar el nivel de Evaluación de Implementación estratégico en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

De la tabla se puede apreciar que, de 60 encuestados, , 37 de ellos que representan un 61.7% considera que existe un nivel regular de planeamiento estratégico, 12 de ellos que representa un 20.0% considera que existe un nivel deficiente de planeamiento estratégico, mientras que 11 encuestados que representan un 18.3% considera que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico.

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel regular de planeamiento estratégico lo cual indica que los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate perciben un nivel aceptable de planeamiento estratégico en la gestión Municipal

Tabla 5: Gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - lca, en el año 2018.

		Vy Gestión de servicios públicos		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo [0-13]	8	13,3	13,3	13,3
	Medio [14-27]	34	56,7	56,7	70,0
	Alto [28-40]	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de gestión de servicios públicos

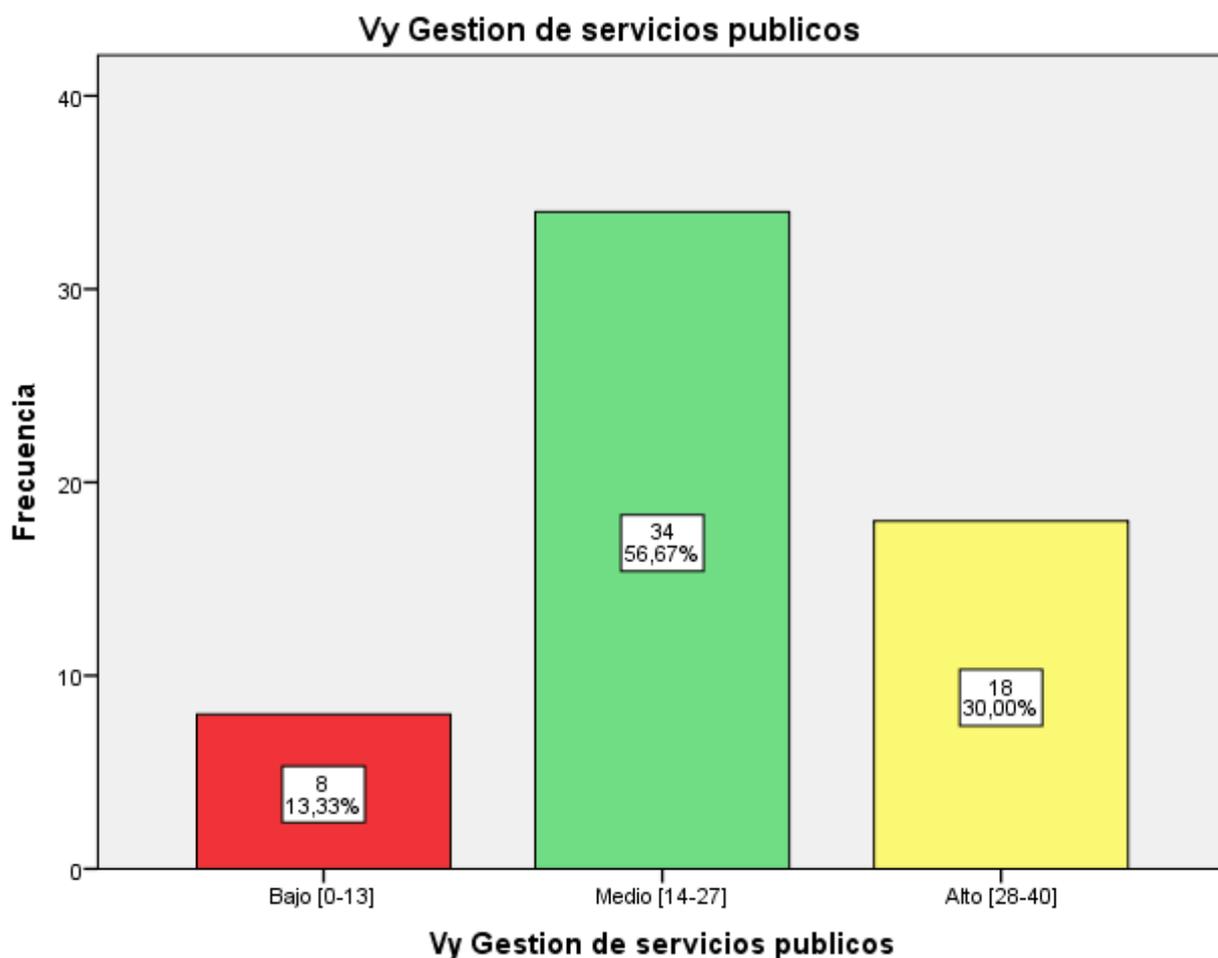


Figura 5: Gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - lca, en el año 2018.

Interpretación:

La Tabla N° 05 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario para determinar el nivel de Gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

De la tabla se puede apreciar que, de 60 encuestados, 34 de ellos que representan un 56.7% considera que existe un nivel medio de planeamiento estratégico, 18 encuestados que representan un 30% considera que existe un nivel alto de planeamiento estratégico, mientras que. 8 de ellos que representa un 13.3% considera que existe un nivel bajo de planeamiento estratégico

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel regular de planeamiento estratégico lo cual indica que los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate perciben un nivel aceptable de planeamiento estratégico en la gestión Municipal

Tabla 6: Funciones en servicio de la Gestión de los Servicios Públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		d1 Funciones en servicio		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo [0-6]	9	15,0	15,0	15,0
	Medio [7-13]	31	51,7	51,7	66,7
	Alto [14-20]	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de gestión de servicios públicos

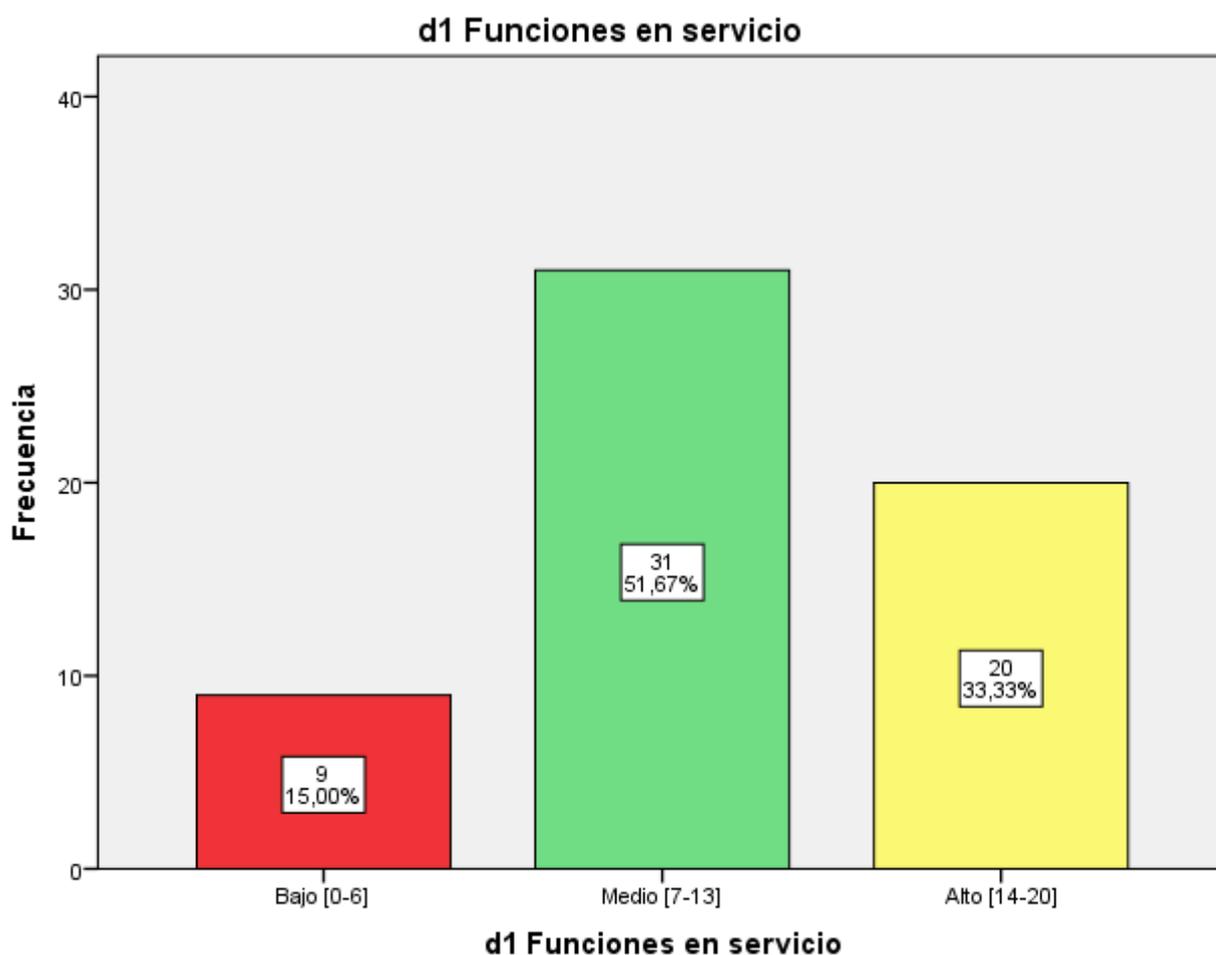


Figura 6: Funciones en servicio de la Gestión de los Servicios Públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018

Interpretación:

La Tabla N° 06 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario para determinar el nivel de Funciones en servicio en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

De la tabla se puede apreciar que, de 60 encuestados, 31 de ellos que representan un 51.7% considera que existe un nivel medio de planeamiento estratégico, 20 encuestados que representan un 33.3% considera que existe un nivel alto de planeamiento estratégico, mientras que 9 de ellos que representa un 15.0% considera que existe un nivel bajo de planeamiento estratégico.

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel regular de planeamiento estratégico lo cual indica que los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate perciben un nivel aceptable de planeamiento estratégico en la gestión Municipal

Tabla 7: Gestión de calidad en la Gestión de Servicios Públicos la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		d2 Gestión de calidad		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Válido			válido	acumulado
	Bajo [0-6]	7	11,7	11,7
	Medio [7-13]	33	55,0	66,7
	Alto [14-20]	20	33,3	100,0
	Total	60	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de gestión de servicios públicos

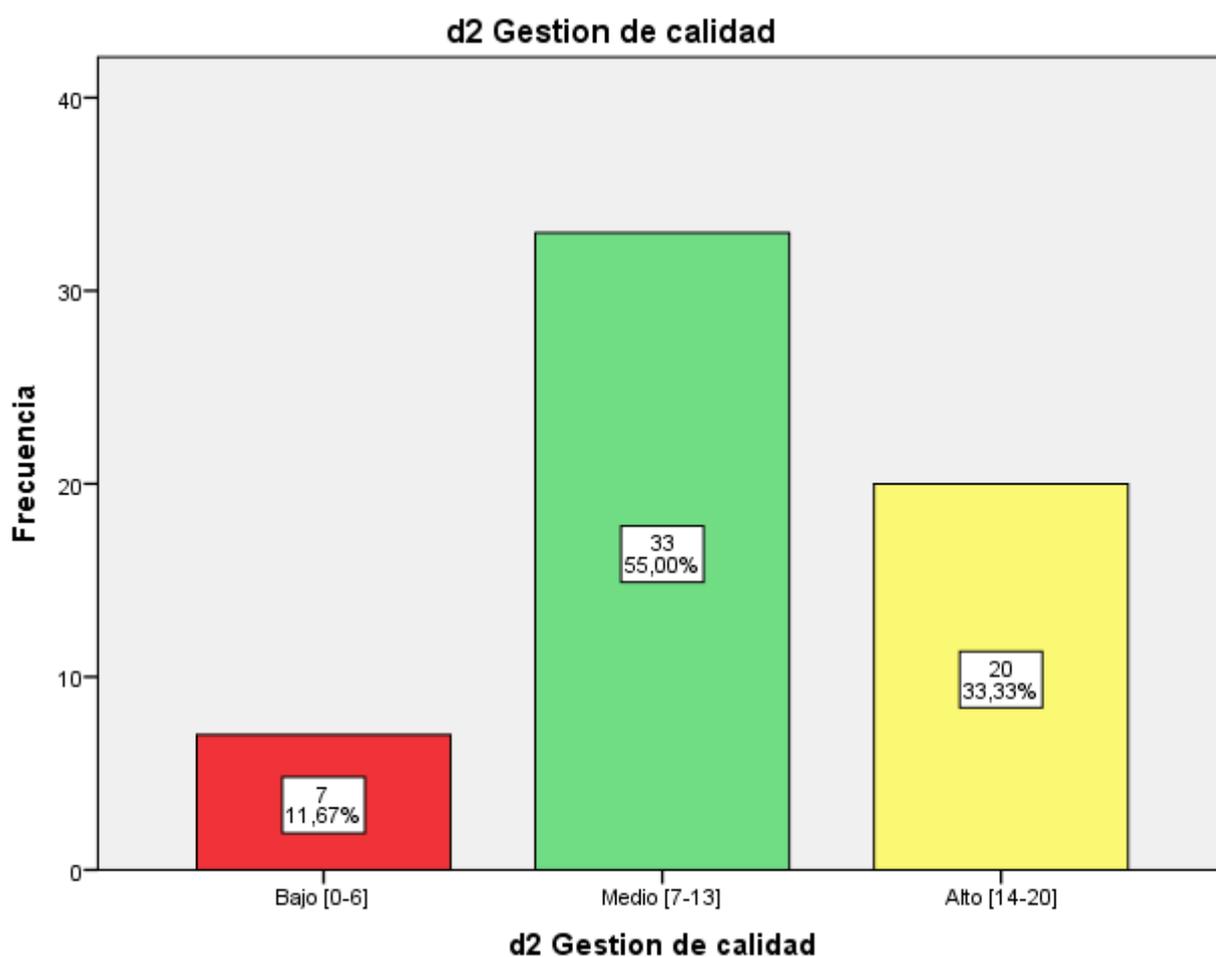


Figura 7: Gestión de calidad en la Gestión de Servicios Públicos la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

Interpretación:

La Tabla N° 07 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario para determinar el nivel Gestión de calidad en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

De la tabla se puede apreciar que, de 60 encuestados, 33 de ellos que representan un 55.0% considera que existe un nivel medio de planeamiento estratégico, 20 encuestados que representan un 33.3% considera que existe un nivel alto de planeamiento estratégico, mientras que 7 de ellos que representa un 11.7% considera que existe un nivel bajo de planeamiento estratégico,

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel regular de planeamiento estratégico lo cual indica que los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate perciben un nivel aceptable de planeamiento estratégico en la gestión Municipal

Tabla 8: Relación entre el Planeamiento estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

Tabla cruzada Vx Planeamiento*Vy Gestión de servicios públicos

		Vy Gestión de servicios públicos			Total
		Bajo [0-13]	Medio [14-27]	Alto [28-40]	
Vx Planeamiento	Deficiente [0-15]	Recuento 8	4	2	14
		% del total 13,3%	6,7%	3,3%	23,3%
	Regular [16-31]	Recuento 0	23	4	27
		% del total 0,0%	38,3%	6,7%	45,0%
	Bueno [32-48]	Recuento 0	7	12	19
		% del total 0,0%	11,7%	20,0%	31,7%
Total		Recuento 8	34	18	60
		% del total 13,3%	56,7%	30,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

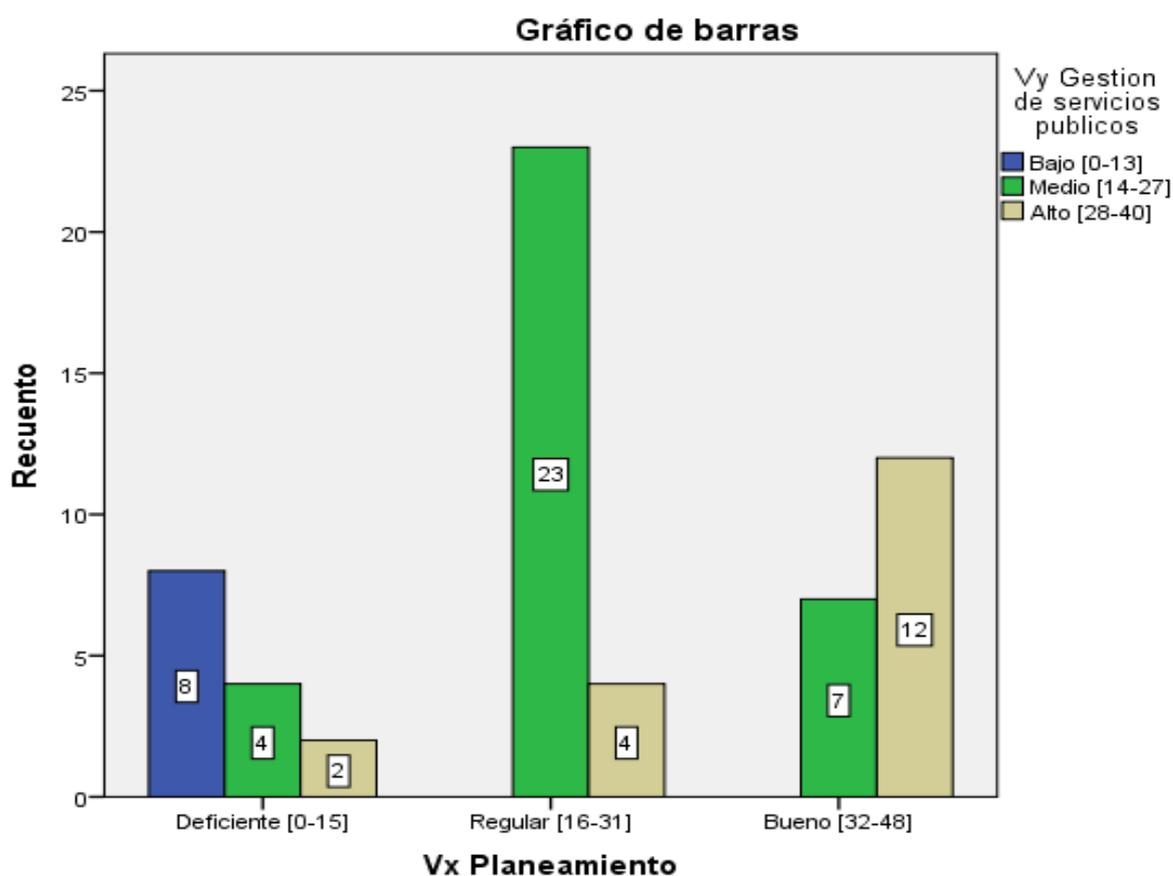


Figura 8: Relación entre el Planeamiento estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018

Interpretación:

La tabla N° 08 presenta la relación cruzada que existe entre el Planeamiento estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

De la tabla se puede apreciar que de 14 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existe un deficiente planeamiento estratégico, 8 de ellos consideran que hay un nivel bajo de gestión de los servicios públicos. De 27 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existen un nivel regular de planeamiento estratégico, 23 de ellos considera que hay un nivel medio en la gestión de servicio público. Finalmente, de 19 trabajadores que consideran que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico, 12 de ellos perciben un nivel alto de gestión de los servicios públicos

Por lo tanto, es de observarse que a un mejor nivel de planeamiento estratégico le corresponde un mayor nivel de gestión de los servicios públicos y viceversa. En consecuencia, se está en condiciones de afirmar que existe una relación directa entre las variables de estudio.

Tabla 9: Relación entre Planeación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		Tabla cruzada d1 Planificación *Vy Gestión de servicios públicos				
		Vy Gestión de servicios públicos				
			Bajo [0-13]	Medio [14-27]	Alto [28-40]	Total
d1 Planificación	Deficiente [0-5]	Recuento	8	5	2	15
		% del total	13,3%	8,3%	3,3%	25,0%
	Regular [6-11]	Recuento	0	28	10	38
		% del total	0,0%	46,7%	16,7%	63,3%
	Bueno [12-16]	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	1,7%	10,0%	11,7%
Total		Recuento	8	34	18	60
		% del total	13,3%	56,7%	30,0%	100,0%

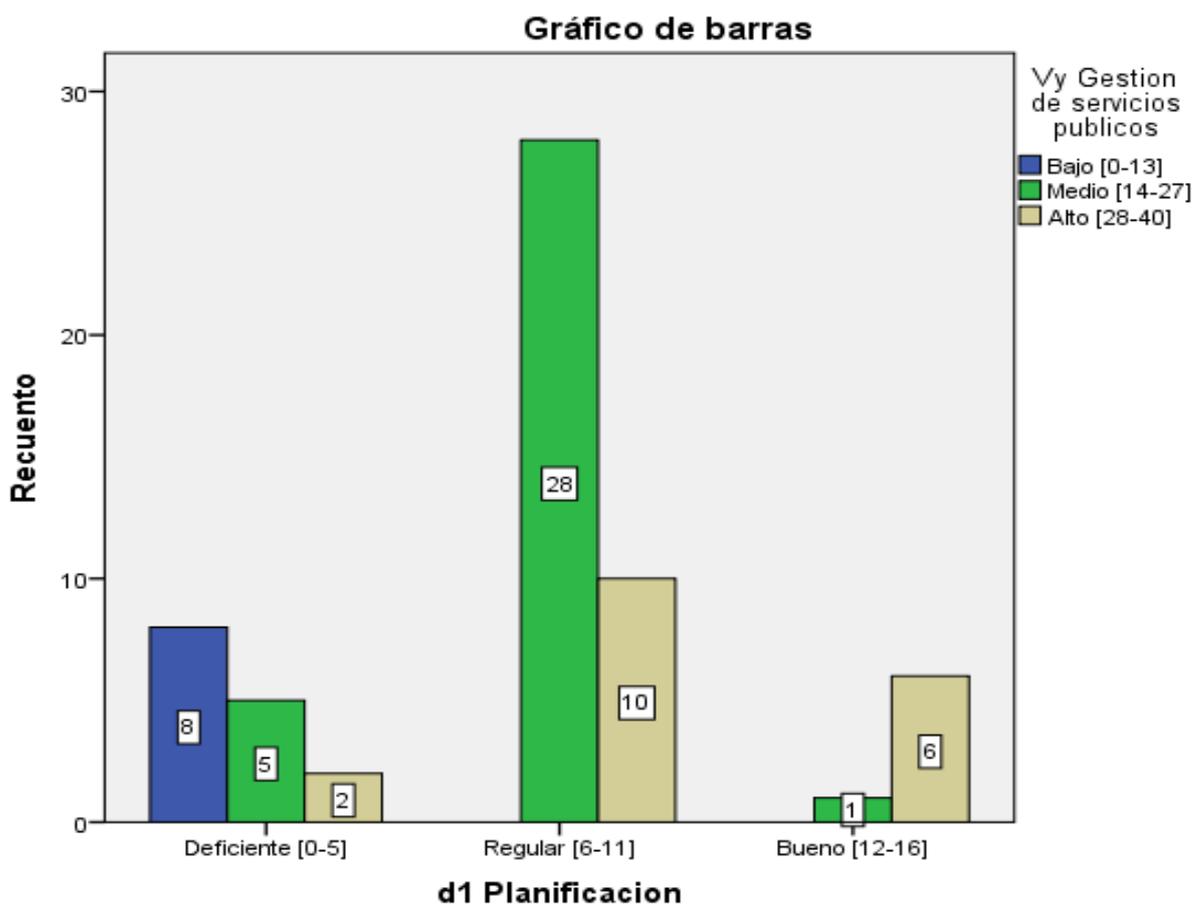


Figura 9: Relación entre Planeación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

Interpretación:

La tabla N° 09 presenta la relación cruzada que existe entre Planeación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

De la tabla se puede apreciar que de 15 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existe un deficiente planeamiento estratégico, 8 de ellos consideran que hay un nivel bajo de gestión de los servicios públicos. De 38 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existen un nivel regular de planeamiento estratégico, 28 de ellos considera que hay un nivel medio en la gestión de servicio público. Finalmente, de 7 trabajadores que consideran que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico, 6 de ellos perciben un nivel alto de gestión de los servicios públicos

Por lo tanto, es de observarse que a un mejor nivel de planeamiento estratégico le corresponde un mayor nivel de gestión de los servicios públicos y viceversa. En consecuencia, se está en condiciones de afirmar que existe una relación directa entre las variables de estudio.

Tabla 10: Relación entre Implementación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

d2 Implementación		Vy Gestión de servicios públicos				
		Bajo [0-13]	Medio [14-27]	Alto [28-40]	Total	
Deficiente [0-5]	Recuento	8	4	2	14	
	% del total	13,3%	6,7%	3,3%	23,3%	
Regular [6-11]	Recuento	0	29	6	35	
	% del total	0,0%	48,3%	10,0%	58,3%	
Bueno [12-16]	Recuento	0	1	10	11	
	% del total	0,0%	1,7%	16,7%	18,3%	
Total		Recuento	8	34	18	60
		% del total	13,3%	56,7%	30,0%	100,0%

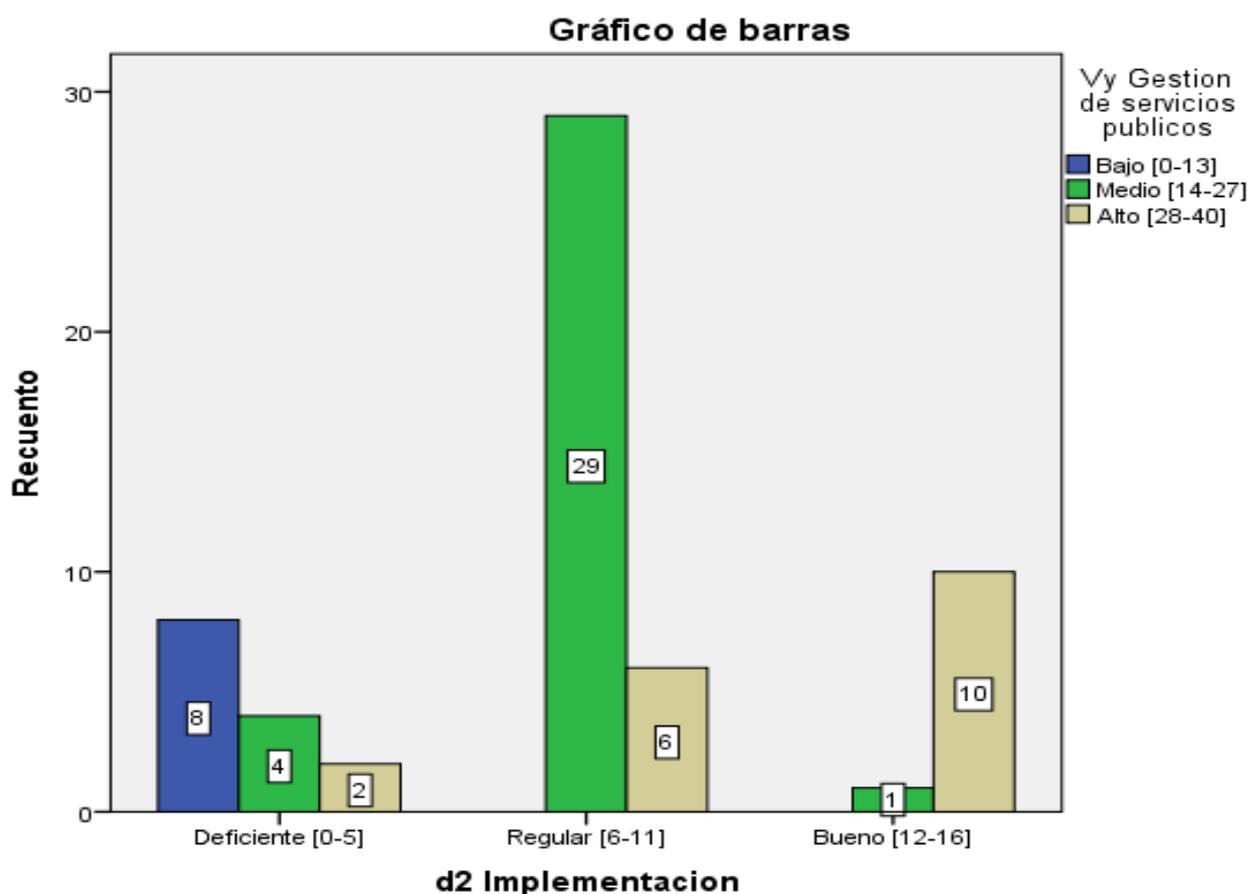


Figura 10: Relación entre Implementación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018

Interpretación:

La tabla N° 10 presenta la relación cruzada que existe entre Implementación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

De la tabla se puede apreciar que de 14 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existe un deficiente planeamiento estratégico, 8 de ellos consideran que hay un nivel bajo de gestión de los servicios públicos. De 35 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existen un nivel regular de planeamiento estratégico, 29 de ellos considera que hay un nivel medio en la gestión de servicio público. Finalmente, de 11 trabajadores que consideran que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico, 10 de ellos perciben un nivel alto de gestión de los servicios públicos

Por lo tanto, es de observarse que a un mejor nivel de planeamiento estratégico le corresponde un mayor nivel de gestión de los servicios públicos y viceversa. En consecuencia, se está en condiciones de afirmar que existe una relación directa entre las variables de estudio.

Tabla 11: Relación entre Evaluación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

Tabla cruzada d3 Evaluación*Vy Gestión de servicios públicos

		Vy Gestión de servicios públicos				
			Bajo [0-13]	Medio [14-27]	Alto [28-40]	Total
d3 Evaluación	Deficiente [0-5]	Recuento	6	4	2	12
		% del total	10,0%	6,7%	3,3%	20,0%
	Regular [6-11]	Recuento	2	27	8	37
		% del total	3,3%	45,0%	13,3%	61,7%
	Bueno [12-16]	Recuento	0	3	8	11
		% del total	0,0%	5,0%	13,3%	18,3%
Total		Recuento	8	34	18	60
		% del total	13,3%	56,7%	30,0%	100,0%

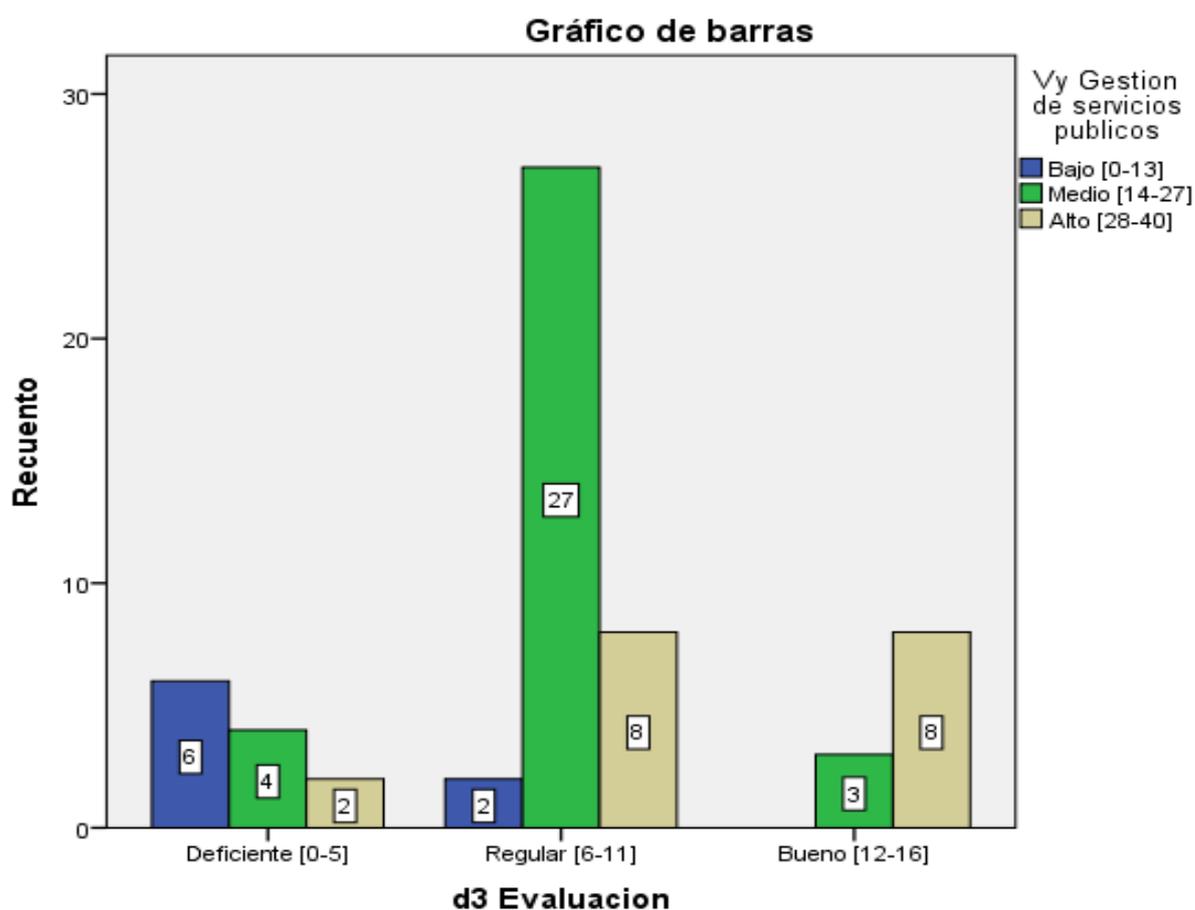


Figura 11: Relación entre Evaluación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

Interpretación:

La tabla N° 11 presenta la relación cruzada que existe entre Evaluación estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

De la tabla se puede apreciar que de 12 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existe un deficiente planeamiento estratégico, 6 de ellos consideran que hay un nivel bajo de gestión de los servicios públicos. De 37 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existen un nivel regular de planeamiento estratégico, 27 de ellos considera que hay un nivel medio en la gestión de servicio público. Finalmente, de 11 trabajadores que consideran que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico, 8 de ellos perciben un nivel alto de gestión de los servicios públicos

Por lo tanto, es de observarse que a un mejor nivel de planeamiento estratégico le corresponde un mayor nivel de gestión de los servicios públicos y viceversa. En consecuencia, se está en condiciones de afirmar que existe una relación directa entre las variables de estudio.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Hipótesis general:

Existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

Hi: Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 12 Correlación entre planeamiento y gestión

		Vx_planeamiento	Vy_servicios_publicos
Vx_planeamiento	Correlación de Pearson	1	,685**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Vy_servicios_publicos	Correlación de Pearson	,685**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0,865$ el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las

variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis general.

Hipótesis específica 1:

Existe una relación directa y significativa entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

Ho: No existe relación entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

Hi: Existe relación directa entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 13: Correlación entre planificación y gestión

		d1_planifica cion	Vy_servicios _publicos
d1_planificacion	Correlación de Pearson	1	,689**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Vy_servicios_publicos	Correlación de Pearson	,689**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0,689$ el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 01.

Hipótesis específica 2:

Existe una relación directa y significativa entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018

Hi: Existe relación directa entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 14: Correlación entre Implementación y gestión

		d2_implementacion	Vy_servicios_publicos
d2_implementacion	Correlación de Pearson	1	,678**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Vy_servicios_publicos	Correlación de Pearson	,678**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0,678$ el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 02.

Hipótesis específica 3:

Existe una relación directa y significativa entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 15: Correlación entre evaluación y gestión

		d3_evaluacion	Vy_servicios_publicos
d3_evaluacion	Correlación de Pearson	1	,616**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Vy_servicios_publicos	Correlación de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0,616$ el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 03.

IV DISCUSION

Luego de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos que son los cuestionarios DE Planeamiento estratégico y el cuestionario de gestión de servicios públicos a una muestra de 60 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate provincia de Ica, se han obtenido resultados descriptivos inferenciales mediante el tratamiento de los datos con el software estadístico SPSS V23 se establece la siguiente discusión teniendo consideración los antecedentes del estudio, el marco teórico y los resultados obtenidos.

Análisis descriptivo

La tabla N° 01 nos presenta los resultados obtenidos sobre el nivel de Planeamiento estratégico que se percibe por los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate - Ica, de el podemos apreciar que un 45% considera que existe un nivel regular de planeamiento, 31,7% considera que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico mientras un 23,3% considera que existe un nivel deficiente de planeamiento estratégico, en general se aprecia una tendencia a considerar que el Planeamiento estratégico tiene un nivel aceptable para la muestra encuestada pues solo un 23,3% considera que el planeamiento estratégico es deficiente. Lo citado tiene relación con lo que indica Veloso (2015) quien en su investigación concluye que la estructura organizacional de una institución se base en su capacidad de planeamiento, indica que el nivel de satisfacción del usuario o cliente de una organización se deriva de atender sus demandas, las cuales deben formar parte fundamental del planeamiento de la organización, asimismo sostiene que el liderazgo y la comunicación en la organización son elementos vitales para una buen planeamiento estratégico para la organización.

En cuanto a los resultados obtenidos para la variable gestión de los servicios públicos de la tabla N° 05 se puede apreciar que un 56,6% considera que existe un nivel medio en la gestión de los servicios públicos; un 30% considera que existe un nivel alto en la gestión de los

servicios públicos, mientras un 13,3% considera que existe un nivel bajo en la gestión de los servicios públicos, en general se puede concluir que se tiene una percepción aceptable en la gestión de los servicios públicos pues solo corresponde a un 13,3% considerar que existe un nivel deficiente, consecuentemente corresponde un 86,7% indicar un nivel aceptable en la gestión de los servicios públicos. Los resultados guardan relación con lo concluido por Baltazar (2011) quien indica que el planeamiento estratégico permite tener una competitividad en la gestión de los servicios que brinda una organización, para ello la organización debe establecer como prioridad la planificación considerando las fuentes financieras para el logro de los objetivos planteados y de esta manera tener una organización eficaz, en tal sentido esta investigación refuerza la idea de que la gestión de los servicios está ligada íntimamente a la planificación.

De otro lado la tabla N° 08 muestra la relación que existe entre el Planeamiento estratégico y la Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018. En ella se puede apreciar que de 14 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existe un deficiente planeamiento estratégico, 8 de ellos consideran que hay un nivel bajo de gestión de los servicios públicos. De 27 trabajadores de la municipalidad distrital de Tate que consideran que existen un nivel regular de planeamiento estratégico, 23 de ellos considera que hay un nivel medio en la gestión de servicio público. Finalmente, de 19 trabajadores que consideran que existe un nivel bueno de planeamiento estratégico, 12 de ellos perciben un nivel alto de gestión de los servicios públicos; en consecuencia se puede apreciar que existe una relación directa entre el planeamiento estratégico y la gestión de los servicios de la salud. Los resultados tienen relación con lo que indica Alava(2015) que en su investigación concluye que la planificación estratégica de una organización permite brindar un buen servicio al usuario de manera competente, atendiendo sus demandas y estableciendo liderazgo en el rubro de la empresa, esto solo puede lograrse a través de dos componentes: las relaciones interpersonales entre gerentes y trabajadores, y la capacitación permanente de los

trabajadores de la institución, en tal sentido se debe tener una visión más amplia en la organización, la reingeniería de los procesos internos de una organización permite ser una entidad competente, brindando un buen servicio al usuario.

Análisis inferencial

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis se puede señalar que: Existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,685 (tabla N° 12) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo que indica Espinoza (2013) quien concluye que el planeamiento estratégico es fundamente para la gestión de los servicios que brinda la entidad, la organización se alinea adecuadamente a un modelo de excelencia en la gestión, se puede mejorar y así mismo desarrollar y ser sostenible a lo largo del tiempo y así extenderse más en el rubro concluyendo que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Otro resultado confirma que existe una relación directa y significativa entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,689 (tabla N° 13) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo que indica Herrera (2015) quien concluye que el desarrollo de una organización puede verse limitado o beneficiado por un buen planeamiento estratégico, mucho se limita el desarrollo de una organización cuando no se planifica no se logran los objetivos estratégicos, por ende se hace necesario ajustar esfuerzos para el logro de los objetivos y no improvisar acciones que no beneficien a los servicios que brinda la organización, en consecuencia se concluye que existe relación entre la planificación y la gestión de los servicios públicos.

Asimismo se confirma que existe una relación directa y significativa entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios

públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,678 (tabla N° 14) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo que cita Bustamante (2014) quien concluye que son cuatro factores los que influyen en el éxito de una organización: capacitación relevante, financiamiento; cumplimiento de obligación, nivel académico de los trabajadores, estas condiciones favorecen el éxito de una organización, en tal sentido se corrobora que la implementación de acciones en el planeamiento estratégico beneficia la gestión de los servicios que brinda, es necesario potenciar estos factores para un buen servicio, en consecuencia los resultados se validan concluyendo que existe relación entre las variables de estudio.

Finalmente se confirma que existe una relación directa y significativa entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,685 (tabla N° 15) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo que indica Pérez (2017) quien concluye que existen elementos necesarios para un buen planeamiento, el desarrollo de un buen proceso de comunicación es fundamental para garantizar el desarrollo óptimo de las actividades y procesos, ya que permite una transmisión adecuada de la información sobre las actividades a desarrollar, sobre la forma en que se van a desarrollar, sobre los objetivos y metas establecidos en tal sentido se sustentan los resultados obtenidos con la prueba de hipótesis reafirmando que existe relación entre la evaluación y la gestión de los servicios públicos.

Por las condiciones precedentes y el sustento de los trabajos previos y el marco teórico se confirma que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 con lo cual se demuestra la investigación.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,685$ (tabla N° 12) que indica una relación directa y significativa.

Segundo: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,689$ (tabla N° 13) que indica una relación directa y significativa.

Tercero: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,678$ (tabla N° 14) que indica una relación directa y significativa

Cuarto: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,616$ (tabla N° 15) que indica una relación directa y significativa

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Al alcalde distrital de Tate, promover espacios de participación de las gerencias en el planeamiento institucional de tal manera que atiendan las demandas que requiera la población.

Segundo: A los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate, capacitarse permanentemente en su especialidad laboral de tal manera que brinde un buen servicio al ciudadano.

Tercero: Al alcalde de la municipalidad distrital de Tate, establecer un mecanismo de evaluación de los servicios públicos de su comuna, de tal manera se pueda realizar una reingeniería de los procesos que permitan una mejora permanente de los servicios brindados.

Cuarto: A los usuarios y población del distrito de Tate, a través del buzón de sugerencia de la municipalidad comunicar las debilidades de los servicios públicos que se brinda en la entidad, de tal forma que se puedan mejorar constantemente.

VII. REFERENCIAS

- Alava,, N. (2015). Plan estratégico para el desarrollo empresarial de radio Viva de la Ciudad de Quevedo Periodo 2014 – 2017. (Para la obtención del título de ingeniería en gestión empresarial). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en Quevedo, Ecuador.
- Aliaga, C. (2011). Fundamentos de gestión pública. Lima: ECITEC S.A.
- Alcántara, A. (2017). Implementación de un plan estratégico y su incidencia en la gestión de la empresa Consorcio Mercantil Giovesa S.A.C. (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Baena, G. (2015). Planeación prospectiva estratégica. Teorías metodológicas y buenas prácticas en América Latina. Universidad Nacional Autónoma de México, México. ,
- Baltazar, B. (2011). Formulación de un plan estratégico como instrumento de gestión para mejorar la competitividad y desarrollo en una empresa constructora en la provincia de Sánchez Carrión. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Barboza, A. (2012). Gestión Cultural en el INC La Libertad. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Bustamante, O. (2014). Plan estratégico para el desarrollo institucional sostenible del colegio de licenciados en Administración Región II La Libertad 2013 – 2017”. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Cebrián, S. et. al. (2017). Plan estratégico para la empresa Geoinstruments International S.A.C. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Escalante, E. (2016) Guía de Planeamiento Estratégico. Colección Mi Negocio. Edit. Invesca. Bogota – Colombia.
- Espinoza, M. (2013), Planeamiento Estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

- Ferro, P. y Yabar, G. (2017). Plan de gestión de la calidad institucional. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Hernández, D. (2015). Propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los servicios públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional; Distrito Federal-México
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, S. (2015). Plan estratégico y Desarrollo Organizacional para la Cooperativa de Transporte Gilberto Zambrano, del Cantón la Concordia Provincia de Santo Domingo de los Tsachilas. (Tesis para optar el grado de Ingeniero de Sistemas). Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, Ecuador.
- Huapaya, R. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. Revista ius et veRitas, N° 50, Julio / issN 1995-2929
- Milla, L. (2007). El poder del planeamiento estratégico. (1ra ed.). Perú: Editorial San Marcos
- Ossorio, A. (2003). Planeamiento estratégico. Dirección de Planeamiento y Reingeniería Organizacional. Argentina.
- Patrón, P., y Patrón, P. (2014). Derecho administrativo y administración pública. Lima: GRIJLEY (1)
- Pérez, G. y Duvali, P. (2017). Planeamiento estratégico de recursos humanos y optimización del capital humano en los colaboradores de Daesa Corporaciones S.A.C. Arequipa 2017. (Para optar el grado de licenciadas en relaciones industriales). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Ramírez, Y. (2015). El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad San Martín de Porres, Lima.

- Ramírez, S., Salgado, C. y Huapaya, J. (2012). Factores que limitan la gestión de las políticas de desarrollo económico local en la municipalidad provincial de Abancay en el periodo 2007-2009. (Tesis para optar el grado de magister en gerencia social). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Reyna, L. y Ventura, K. (2013). Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Robledo, J. (2004). Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica” Nure Investigación, nº 10, Noviembre - (En Línea) Disponible en: [www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODO LOGI CA/formacion%2010.pdf](http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODO_LOGI_CA/formacion%2010.pdf) (Bajado el día 4-6-2008)
- Subsecretaría de Desarrollo Territorial y Descentralización del Salvador (2011). Pautas metodológicas para la planificación estratégica participativa del Municipio con énfasis en el desarrollo económico de su territorio.. Primera edición, San Salvador, El Salvador, C.A.
- Vara, A (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Veloso, B. (2015). Plan estratégico de desarrollo organizacional para la optimización de la empresa EC Venezuela C.A.Municipio el Hatillo, año 2016. (Tesis para optar el título de licenciado en administración). Universidad Nueva Esparta, Venezuela.
- Villacorta, A. (2013). Plan estratégico para mejorar la gestión en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, Trujillo.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE EVALUACION

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

CÓDIGO:.....

FECHA:/...../.....

INSTRUCCIONES: Estimado Empleado/trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	ÍTEMS	Opciones		
		Siempre	A veces	Nunca
Planificación	1. Las acciones que se realizan en la municipalidad toman como principio magno la visión y misión institucional.			
	2. Desde la autoridad edil, los gerentes y jefes de área promueven el conocimiento y desempeño profesional en concordancia con la visión y misión institucional.			
	3. La municipalidad a través de su autoridad edil exhorta a los trabajadores a cumplir con los valores institucionales que reflejan la cultura y la imagen de la institución.			
	4. La municipalidad determina las políticas institucionales en respeto a las metas de los municipios a nivel nacional informando de ellas de manera oportuna.			
	5. En la municipalidad para realizar una obra o servicio público se realiza un estudio preliminar analizando factores económicos, políticos, sociales y su sostenibilidad a futuro.			
	6. En la municipalidad un análisis interno de fortalezas y debilidades, capacidades y destrezas de los empleados, experiencia laboral, para desarrollar proyectos de inversión.			
	7. En la municipalidad se plantean objetivos estratégicos alcanzables, realistas, medibles, y coherentes para el periodo de gobierno analizando sus limitaciones.			
	8. En la municipalidad para establecer mejoras en el servicio que se brinda, se realiza un análisis FODA con la participación de todos los empleados y trabajadores.			
Implementación	9. En la municipalidad cada gerencia presenta su plan institucional la cual orienta sus actividades de acuerdo a las políticas institucionales			
	10. El plan de cada gerencia de la municipalidad se caracteriza porque es medible, realista, específico en el tiempo y considera las prioridades de la institución.			
	11. La municipalidad promueve programas de prevención de la salud de la población de acuerdo a las necesidades que refiere los indicadores del ministerio de salud.			
	12. La municipalidad realiza programas orientados a la mejora del servicio educativo que ofrecen las escuelas de su jurisdicción.			
	13. La municipalidad diseña proyectos de acuerdo a las necesidades básicas que requiere la población como agua y desagüe, electrificación, cuidado y ampliación de áreas verdes, servicios educativos y salud.			
	14. La municipalidad coordina asertivamente con los agentes comunales que participan en el presupuesto participativo sobre la priorización de uso del			

	presupuesto en beneficio de la población en general.			
	15. La municipalidad realiza una distribución equitativa y justa de los ingresos municipales de acuerdo a las políticas institucionales.			
	16. La municipalidad realiza un proceso de selección de personal exhaustivo, resguardando que el perfil del contratado sea el idóneo para el cargo que se requiere.			
Evaluación	17. La municipalidad realiza de manera frecuente una auditoria interna con personal de la municipalidad, cuyas acciones de fiscalización optimizan el servicio al usuario.			
	18. La municipalidad cuenta con un proceso de control interno, el cual se encuentra diseñado de acuerdo a las metas institucionales y los valores institucionales, siendo pasible de sanción el trabajador que incurra en falta sobre los mismos.			
	19. La municipalidad realiza mensualmente reuniones de trabajo con las diferentes áreas para evaluar el avance de las metas institucionales de acuerdo a su responsabilidad.			
	20. La municipalidad brinda información al usuario y público en general de los avances logrados de acuerdo a las metas planteadas.			
	21. La municipalidad cuenta con un plan de supervisión que permite observar y controlar los procesos de las diferentes áreas de la comuna, teniendo un diagnostica en tiempo real de los servicios que brinda la institución.			
	22. El alcalde de la municipalidad verifica constantemente todas las áreas de la comuna, reconociendo in situ el cumplimiento de funciones de cada trabajador.			
	23. La municipalidad contrata personal externo con el propósito de superar debilidades en el desempeño de los trabajadores.			
	24. La municipalidad retroalimenta información permanentemente a los empleados, con el propósito que siempre tengan claro sus funciones, su importancia y las sanciones por un mal desempeño.			

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 1: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS

CÓDIGO:.....

FECHA:/...../.....

INSTRUCCIONES: Estimado Empleado/trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	ÍTEMES	Opciones		
		De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo
Funciones en servicio	1. Los usuarios se muestran satisfechos con la atención brindada, pues demostramos planificación en nuestras áreas.			
	2. En cada área de la municipalidad se encuentra un organigrama funcional y nominal que permite al usuario reconocer a sus autoridades y funciones.			
	3. La población tiene una buen percepción de la planificación de la municipalidad, observa que los proyectos programados se cumplen en el tiempo previsto.			
	4. Los usuarios perciben un buen servicio del municipio, considerando que se encuentra a un nivel de una municipalidad provincial.			
	5. La municipalidad ha recibido condecoraciones por entidades de reconocido prestigio sobre el servicio que brinda a la población.			
	6. El alcalde de la municipalidad empleo estándares ISO para medir el nivel competitivo de cada área, los cuales comunica y publica semestralmente.			
	7. En la municipalidad el alcalde supervisa y brinda seguimiento a los proyectos planificados, verificando que los procesos se cumplan en el tiempo previsto.			
	8. La municipalidad a través de sus diversas gerencias realizan un seguimiento de sus proyectos informando a la ciudadanía de los mismos.			
	9. La municipalidad toma en cuenta la opinión de los empleados para brindar un servicio óptimo al ciudadano.			
	10. La municipalidad motiva la participación de trabajadores y empleados sin exclusión alguno, con el propósito de conocer sus pareceres sobre el trabajo realizado.			
Gestión de calidad	11. Cada área u oficina de la municipalidad que atiende al usuario realiza un trabajo en equipo, de tal manera que el ciudadano recibe un servicio eficiente.			
	12. La municipalidad orienta permanentemente al trabajo colaborativo, deponiendo diferencias de carácter personal que se pudiese presentar, por objetivos institucionales sobre los que existe la institución.			
	13. En la municipalidad los proyectos de inversión planificados se			

	ejecutan el tiempo previsto indicado a la población.			
	14. En la municipalidad los trámites administrativos requeridos por el usuario se realizan en el tiempo asignado por la comuna, sin demoras.			
	15. Los proyectos sociales que se planifican en la municipalidad se cumplen oportunamente, teniendo el respaldo de la población.			
	16. El público usuario de los servicios municipales se encuentra satisfechos con la atención prestada.			
	17. Los cobros de arbitrios y tributos en la municipalidad se realizan de manera rápida y oportuna, comunicando al usuario los beneficios colectivos que se obtienen de dichos ingresos.			
	18. Los trabajadores de la municipalidad atienden al público sin ningún tipo de condicionamiento o preferencia, cualquier anomalía es denunciada y sancionada.			
	19. Los costos de los servicios brindados por la municipalidad se encuentran de acuerdo a lo indicado en el TUPA para municipalidades y se encuentran al alcance económico de los usuarios.			
	20. Los servicios que brinda la municipalidad son reajustables de acuerdo a la necesidad del usuario, dependiendo su nivel de vulnerabilidad se realizan los fraccionamientos o condonaciones correspondientes.			

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 2: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

TITULO: Cuestionario para determinar el nivel de Planeamiento Estratégico

Autor: Br. Huamaní López, Errhol José

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	Planificación	Visión y misión institucional	1. Las acciones que se realizan en la municipalidad toman como principio magno la visión y misión institucional.																
			2. Desde la autoridad edil, los gerentes y jefes de área promueven el conocimiento y desempeño profesional en concordancia con la visión y misión institucional.																
		Valores y políticas institucionales	3. La municipalidad a través de su autoridad edil exhorta a los trabajadores a cumplir con los valores institucionales que reflejan la cultura y la imagen de la institución.																
			4. La municipalidad determina las políticas institucionales en respeto a las metas de los municipios a nivel nacional informando de ellas de manera oportuna.																
		Análisis interno y externo del entorno	5. En la municipalidad para realizar una obra o servicio público se realiza un estudio preliminar analizando factores económicos, políticos, sociales y su sostenibilidad a futuro.																
			6. En la municipalidad un análisis interno de fortalezas y debilidades, capacidades y destrezas de los empleados, experiencia laboral, para desarrollar proyectos de inversión.																
		Determinación de objetivos y metas	7. En la municipalidad se plantean objetivos estratégicos alcanzables, realistas, medibles, y coherentes para el periodo de gobierno analizando sus limitaciones.																

Implementación	Diagnóstico institucional	8. En la municipalidad para establecer mejoras en el servicio que se brinda, se realiza un análisis FODA con la participación de todos los empleados y trabajadores.																			
	Planes institucionales	9. En la municipalidad cada gerencia presenta su plan institucional la cual orienta sus actividades de acuerdo a las políticas institucionales																			
		10. El plan de cada gerencia de la municipalidad se caracteriza porque es medible, realista, específico en el tiempo y considera las prioridades de la institución.																			
	Programas institucionales	11. La municipalidad promueve programas de prevención de la salud de la población de acuerdo a las necesidades que refiere los indicadores del ministerio de salud.																			
		12. La municipalidad realiza programas orientados a la mejora del servicio educativo que ofrecen las escuelas de su jurisdicción.																			
	Proyectos institucionales	13. La municipalidad diseña proyectos de acuerdo a las necesidades básicas que requiere la población como agua y desagüe, electrificación, cuidado y ampliación de áreas verdes, servicios educativos y salud.																			
		14. La municipalidad coordina asertivamente con los agentes comunales que participan en el presupuesto participativo sobre la priorización de uso del presupuesto en beneficio de la población en general.																			
	Asignación de recursos	15. La municipalidad realiza una distribución equitativa y justa de los ingresos municipales de acuerdo a las políticas institucionales.																			
	Asignación de personal idóneo	16. La municipalidad realiza un proceso de selección de personal exhaustivo, resguardando que el perfil del contratado sea el idóneo para el cargo que se requiere.																			
	Evaluación	Control interno de procesos	17. La municipalidad realiza de manera frecuente una auditoria interna con personal de la municipalidad, cuyas acciones de fiscalización optimizan el servicio al usuario.																		
18. La municipalidad cuenta con un proceso de control interno, el cual se encuentra diseñado de acuerdo a																					

			las metas institucionales y los valores institucionales, siendo pasible de sanción el trabajador que incurra en falta sobre los mismos.															
		Análisis de resultados	19. La municipalidad realiza mensualmente reuniones de trabajo con las diferentes áreas para evaluar el avance de las metas institucionales de acuerdo a su responsabilidad.															
			20. La municipalidad brinda información al usuario y público en general de los avances logrados de acuerdo a las metas planteadas.															
		Monitoreo de procesos	21. La municipalidad cuenta con un plan de supervisión que permite observar y controlar los procesos de las diferentes áreas de la comuna, teniendo un diagnostica en tiempo real de los servicios que brinda la institución.															
			22. El alcalde de la municipalidad verifica constantemente todas las áreas de la comuna, reconociendo in situ el cumplimiento de funciones de cada trabajador.															
		Retroalimentación	23. La municipalidad contrata personal externo con el propósito de superar debilidades en el desempeño de los trabajadores.															
			24. La municipalidad retroalienta información permanentemente a los empleados, con el propósito que siempre tengan claro sus funciones, su importancia y las sanciones por un mal desempeño.															

Validez del Instrumento

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el Planeamiento Estratégico

OBJETIVO: Determinar el nivel de Planeamiento Estratégico en la municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

DIRIGIDO A: Empleados y trabajadores de la municipalidad del distrito de Tate, Provincia de Ica, región Ica.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

90%

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
----------------	------------	---------	-------	-----------


Dr. Jesús Alberto Ochoa Carballo
DIRECTOR

FIRMA DEL EVALUADOR

Validez de los instrumentos

TITULO: Cuestionario para determinar el nivel de Gestión de los Servicios Públicos

Autor: Br. Huamaní López, Errhol José

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
GESTION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	Funciones en servicio	Nivel de calidad de los procesos de planificación	1. Los usuarios se muestran satisfechos con la atención brindada, pues demostramos planificación en nuestras áreas.																
			2. En cada área de la municipalidad se encuentra un organigrama funcional y nominal que permite al usuario reconocer a sus autoridades y funciones.																
			3. La población tiene una buen percepción de la planificación de la municipalidad, observa que los proyectos programados se cumplen en el tiempo previsto.																
	Funciones en servicio	Niveles competitivos de la organización	4. Los usuarios perciben un buen servicio del municipio, considerando que se encuentra a un nivel de una municipalidad provincial.																
			5. La municipalidad ha recibido condecoraciones por entidades de reconocido prestigio sobre el servicio que brinda a la población.																
			6. El alcalde de la municipalidad empleo estándares ISO para medir el nivel competitivo de cada área, los cuales comunica y publica semestralmente.																
	Funciones en servicio	Nivel de seguimiento y dirección de los procesos	7. En la municipalidad el alcalde supervisa y brinda seguimiento a los proyectos planificados, verificando que los procesos se cumplan en el tiempo previsto.																
			8. La municipalidad a través de sus diversas gerencias realizan un seguimiento de sus proyectos informando a la ciudadanía de los mismos.																

Gestión de la calidad	Niveles de participación en la toma de decisiones	9. La municipalidad toma en cuenta la opinión de los empleados para brindar un servicio óptimo al ciudadano.																		
		10. La municipalidad motiva la participación de trabajadores y empleados sin exclusión alguno, con el propósito de conocer sus pareceres sobre el trabajo realizado.																		
	Nivel de desarrollo de trabajo en equipo	11. Cada área u oficina de la municipalidad que atiende al usuario realiza un trabajo en equipo, de tal manera que el ciudadano recibe un servicio eficiente.																		
		12. La municipalidad orienta permanentemente al trabajo colaborativo, deponiendo diferencias de carácter personal que se pudiese presentar, por objetivos institucionales sobre los que existe la institución.																		
	Nivel de eficiencia del servicio público	13. En la municipalidad los proyectos de inversión planificados se ejecutan el tiempo previsto indicado a la población.																		
		14. En la municipalidad los trámites administrativos requeridos por el usuario se realizan en el tiempo asignado por la comuna, sin demoras.																		
		15. Los proyecto sociales que se planifican en la municipalidad se cumplen oportunamente, teniendo el respaldo de la población.																		
	Nivel de eficacia del servicio público	16. El público usuario de los servicios municipales se encuentra satisfechos con la atención prestada.																		
		17. Los cobros de arbitrios y tributos en la municipalidad se realizan de manera rápida y oportuna, comunicando al usuario los beneficios colectivos que se obtienen de dichos ingresos.																		
		18. Los trabajadores de la municipalidad atienden al público sin ningún tipo de condicionamiento o preferencia, cualquier anomalía es denunciada y sancionada.																		
	Nivel de economía del servicio público.	19. Los costos de los servicios brindados por la municipalidad se encuentra de acuerdo a lo indicado en el TUPA para municipalidades y se encuentra al alcance económico de los usuarios.																		

			20. Los servicios que brinda la municipalidad son reajustables de acuerdo a la necesidad del usuario, dependiendo su nivel de vulnerabilidad se realizan los fraccionamientos o condonaciones correspondientes.																
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Gestión de Servicios Públicos

OBJETIVO: Determinar el nivel de Gestión de Servicios Públicos en la municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

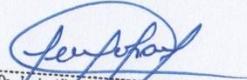
DIRIGIDO A: Empleados y trabajadores de la municipalidad del distrito de Tate, Provincia de Ica, región Ica

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN: 90%

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
----------------	------------	---------	-------	-----------

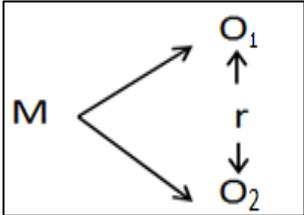

Dr. Jesús Alberto Ochoa Carbajo
DIRECTOR

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Planeamiento estratégico y gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.

Autor: Br Huamaní López, Errhol José

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo: No experimental
¿Cuál es la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018?	Determinar en que medida el planeamiento estratégico influye en gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	Existe una relación directa entre el planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018	Variable X: Planeamiento estratégico Variable Y: Imagen corporativa	Diseño: Descriptivo correlacional 
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Población: Conformado por 60 trabajadores de una municipalidad de Tate - Ica, 2018. Muestra: 127 trabajadores de una municipalidad de Ica, 2018. Técnicas e instrumentos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre Planeamiento estratégico Cuestionario sobre Gestión de servicios públicos
P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018? P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018? P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del	O.E.1: Determinar la relación que existe entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018. O.E.2: Analizar la relación que existe entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018. O.E.3: Establecer la relación	H.E.1: Existe una relación directa entre la planificación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 H.E.2: Existe una relación directa y significativa entre la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 H.E.3: Existe una relación directa y significativa entre	Dimensiones de la Variable X : Gestión de la comunicación D1. Planificación D2. Implementación D3. Evaluación Dimensiones de la variable Y: Gestión de servicios públicos D1. Funciones en servicio D2. Gestión de calidad	

<p>planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018?</p>	<p>que existe entre la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.</p>	<p>la evaluación del planeamiento estratégico y la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018.</p>	<p>Métodos de análisis de datos</p> <p>Se hará uso del software estadístico SPSS-22, para el análisis y proceso estadístico, para ello previamente los datos serán llevados a la hoja de cálculo Excel 2016 data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales, una vez aplicado los instrumentos y recogidos los datos pasaron por los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codificación de los datos. • Calificación • Tabulación Estadística • Elaboración de las pruebas estadísticas • La Interpretación
---	--	---	--

ANEXOS 4: CONSTANCIA DE APLICACION



Municipalidad distrital de Tate - Ica

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TATE, PROVINCIA DE ICA
QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, EL BACHILLER **ERRHOL JOSÉ HUAMANÍ LÓPEZ**, ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE ICA EN EL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, HA APLICADO LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS DE SU TESIS TITULADA: **“PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TATE - ICA, 2018”** DURANTE EL MES DE JUNIO Y JULIO DEL PRESENTE AÑO A LOS TRABAJADORES DE ESTA COMUNA QUE FORMARON PARTE DE SU MUESTRA DE ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

TATE 26 DE JULIO DE 2018.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE TATE
Emp. Walter Gabriel Baldiño Ascencio
ALCALDE

WALTER GABRIEL BALDIÑO ASCENCIO
Alcalde
Municipalidad Distrital de Tate

ANEXO 5: BASE DE DATOS

	Planificacion								Implementacion								Evaluacion								Resumen			
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	d1	d2	d3	T
E1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	4	5	3	12
E2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4	5	3	12
E3	1	0	2	2	0	1	0	2	0	2	0	1	1	2	2	0	1	2	2	0	1	2	2	1	8	8	11	27
E4	1	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	2	0	0	0	0	2	1	5	4	5	14
E5	1	0	1	1	0	1	1	2	2	1	0	0	1	0	2	2	2	2	0	1	0	0	1	1	7	8	7	22
E6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	9	9	10	28
E7	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	12	11	11	34
E8	1	0	2	0	1	0	2	2	1	1	0	1	0	1	0	2	2	0	1	0	1	0	2	1	8	6	7	21
E9	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	11	10	9	30
E10	1	0	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	0	1	1	0	2	1	0	1	0	1	6	8	6	20
E11	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	5	2	4	11
E12	2	2	1	1	0	1	0	2	0	2	1	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	1	0	9	6	8	23
E13	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	0	2	0	2	2	2	1	1	2	1	1	2	11	10	12	33
E14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	9	11	10	30
E15	1	0	1	1	0	2	2	1	2	2	1	0	2	1	0	1	0	2	2	1	1	2	1	0	8	9	9	26
E16	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	10	13	10	33
E17	1	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	8	11	9	28
E18	1	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0	2	0	1	2	2	1	0	2	0	1	2	1	1	9	9	8	26
E19	1	2	1	1	1	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	0	2	2	1	2	1	1	2	10	13	11	34
E20	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	12	14	11	37
E21	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	10	10	11	31

E22	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	11	13	13	37	
E23	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	10	12	13	35		
E24	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	11	11	11	33	
E25	1	0	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	0	1	1	0	2	1	0	1	0	1	6	8	6	20	
E26	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	5	2	4	11	
E27	2	2	1	1	0	1	0	2	0	2	1	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	1	0	9	6	8	23	
E28	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	0	2	0	2	2	2	1	1	2	1	1	2	11	10	12	33	
E29	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	9	11	10	30
E30	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	4	4	3	11	
E31	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	14	13	14	41	
E32	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	13	12	14	39	
E33	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	14	13	13	40	
E34	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	5	4	4	13	
E35	1	0	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	0	1	1	0	2	1	0	1	0	1	6	8	6	20	
E36	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	5	2	4	11	
E37	2	2	1	1	0	1	0	2	0	2	1	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	1	0	9	6	8	23	
E38	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	0	2	0	2	2	2	1	1	2	1	1	2	11	10	12	33
E39	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	9	11	10	30
E40	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	7	6	6	19	
E41	1	2	1	1	0	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	9	25	
E42	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	11	10	11	32	
E43	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	10	10	10	30	
E44	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	9	11	10	30	
E45	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	13	13	13	39	
E46	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	5	3	4	12	

E47	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	4	4	6	14
E48	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	4	6	8	18	
E49	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	10	10	10	30		
E50	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	10	10	10	30			
E51	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	4	4	4	12	
E52	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	7	7	20		
E53	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	4	4	5	13	
E54	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	3	5	4	12	
E55	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	3	3	6	12	
E56	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	11	10	11	32	
E57	1	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	9	12	11	32	
E58	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	11	10	12	33	
E59	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	14	13	15	42	
E60	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	2	1	1	2	1	0	1	0	1	1	2	8	7	8	23	

GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS

	Funciones en servicio										Gestion de Calidad										Resumen		
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	d1	d2	T
E1	1	0	1	1	0	2	2	1	2	2	1	0	2	1	0	1	0	2	2	1	12	10	22
E2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	14	14	28
E3	1	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	11	12	23
E4	1	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0	2	0	1	2	2	1	0	2	0	11	10	21
E5	1	0	1	1	0	2	2	1	2	2	1	0	2	1	0	1	0	2	2	1	12	10	22
E6	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	14	14	28
E7	1	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	11	12	23
E8	1	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0	2	0	1	2	2	1	0	2	0	11	10	21
E9	1	2	1	1	1	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	0	2	2	1	14	14	28
E10	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	16	15	31
E11	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	5	4	9
E12	2	2	1	1	0	1	0	2	0	2	1	1	0	0	2	0	2	0	1	2	11	9	20
E13	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	0	2	0	2	2	2	1	1	14	13	27
E14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	12	13	25
E15	1	0	1	1	0	2	2	1	2	2	1	0	2	1	0	1	0	2	2	1	12	10	22
E16	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	14	14	28
E17	1	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	11	12	23
E18	1	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0	2	0	1	2	2	1	0	2	0	11	10	21
E19	1	2	1	1	1	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	0	2	2	1	14	14	28
E20	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	16	15	31
E21	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	13	13	26

E22	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	14	17	31
E23	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	12	17	29
E24	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	13	15	28
E25	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	18	16	34
E26	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	19	15	34
E27	1	0	1	1	0	2	2	1	2	2	1	0	2	1	0	1	0	2	2	12	10	22
E28	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	14	14	28
E29	1	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	11	12	23
E30	1	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0	2	0	1	2	2	1	0	2	11	10	21
E31	1	2	1	1	1	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	0	2	2	14	14	28
E32	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	16	15	31
E33	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	17	17	34
E34	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	6	5	11
E35	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1	1	1	2	11	11	22
E36	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	14	12	26
E37	1	2	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	11	22
E38	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	13	14	27
E39	1	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	11	12	23
E40	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	9	7	16
E41	1	2	1	1	0	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	11	21
E42	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	13	13	26
E43	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	13	12	25
E44	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	12	13	25
E45	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	16	16	32
E46	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	6	4	10

E47	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	4	7	11
E48	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	10	15
E49	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	12	13	25
E50	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	13	12	25
E51	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	5	5	10
E52	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	9	17
E53	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	5	5	10
E54	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	4	5	9
E55	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	4	5	9
E56	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	14	13	27
E57	1	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	12	14	26
E58	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	14	13	27
E59	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	18	17	35
E60	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	2	1	1	2	1	0	1	9	10	19

