UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Ramón Flores Marita Elena
ID ORCID 0000-0003-2266-7757

Asesor:

Dr. Merino Núñez Mirko
ID ORCID 0000-0002-8820-6382

Línea De Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2021

ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019

PRESENTADO POR:

Ramón Flores Marita Elena

ASESOR

Dr. Merino Núñez Mirko

APROBADO POR:

....

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
PRESIDENTE (A)

Dr. Mego Núñez Onésimo
SECRETARIO(A)

……..…….……

Mg. García Yovera Abraham José
VOCAL(A)

Dedico el presente trabajo a mis padres que siempre depositan su confianza en mí.

A la Universidad Señor de Sipán y sus docentes, por haberme brindado los conocimientos necesarios para culminar el presente trabajo de investigación.

Marita Elena, Ramón Flores

Agradezco a Dios por consentir mi existencia y darme oportunidad de realizar está investigación.

A mis padres por su amor incondicional que me brindan día a día para ser una persona de bien.

Por último, un agradecimiento especial al Dr. José Foción Echevarría Jara por sus asesorías y por contribuir a la realización de este trabajo de investigación.

La autora.

RESUMEN

La presente investigación titulada análisis del plan estratégico de la Municipalidad Distrital de Huabal- 2019, tiene como objetivo principal, la gestión de un plan estratégico influye directa y positivamente en la calidad de atención a los usuarios de la Municipal Distrital de Huabal, 2019

La presente investigación describe de recibir de la administración municipal un servicio de calidad, mejorar sus servicios administrativos con el fin de optimizar su gestión interna las cuales serán analizadas por el investigador en su estado real en la calidad del servicio administrativo.

Mediante la formulación, implementación y desarrollo de estrategias, la población iii muestra que participaron son un total de 29 colaboradores a quienes se les aplicó dos instrumentos de recolección de datos. Es decir, se elaboró y aplicó un cuestionario para determinar análisis estratégico y otro para medir el servicio de atención de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huabal, 2019.

Se determinó que sí existe relación significativa entre ambas variables. Es decir, a medida que el plan estratégico mejora o disminuye la atención de los colaboradores se verá influenciado correspondientemente.

En tal sentido, la mayoría los trabajadores de la comuna Distrital de Huabal, indican el análisis estratégico y su atención de los colaboradores están dispersos y que por tanto se tiene que mejorar bastante. Mientras que un pequeño grupo se encuentran satisfechos con el trato de la Municipalidad Distrital de Huabal. En resumen, en esta institución se requiere de planeamiento de estrategias para que exista una relación entre plan estratégico y su servicio de atención.

Palabra claves: Análisis del plan estratégico.

ABSTRACT

The present investigation entitled the organizational culture and its relation with the labor performance of the workers of the District Municipality of Huabal- 2019, aimed to determine the relationship between the organizational culture and work performance in the personnel of the District Municipality of Huabal, 2019 The research design used is non-experimental. Likewise, the population and sample that participated are a total of 29 collaborators to whom two data collection instruments were applied. That is, a questionnaire was developed and applied to determine the organizational culture and another to measure the work performance of the employees of the District Municipality of Huabal, 2019.

It was determined that there is a significant relationship between both variables. That is, as the organizational culture improves or decreases work performance will be influenced accordingly.

In this sense, the majority of the workers of the District district of Huabal indicate the organizational culture and their performance are dispersed and therefore have to improve a lot. While a small group are satisfied with the treatment of the District Municipality of Huabal. In summary, in this institution strategy planning is required so that there is a relationship between organizational culture and work performance.

Keywords: Organizational culture and work performance

INDICE

RESUMEN v
ABSTRACT.....vi
INDICE vii
INDICE DE TABLAS ix
INDICE DE FIGURAS.....x
I. INTRODUCCIÓN 11
1.1. El problema de investigación 11
A nivel internacional 11
A nivel nacional 12
A nivel local.....13
1.2. Antecedentes de Estudio.....14
A nivel internacional. 14
A nivel nacional. 15
A nivel local. 17
1.3. Formulación del Problema.....18
Problema General.....18
Problema especifico 18
1.4. Aspectos Teóricos 18
1.5. Objetivos 27
1.5.1. Objetivo General 27
1.5.2. Objetivos específicos.....27
1.6. Hipótesis.....27
Hipótesis General 28
1.7. Justificación e Importancia del Estudio 28
II. MATERIAL Y MÉTODO.....30
2.1. Tipo y Diseño de Investigación 30
2.2. Población y muestra 30
2.3. Variables 30
2.4. Operacionalización de variables 31
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....31
III. RESULTADOS.....33
3.1. Tablas y gráficos 33
IV DISCUSION DE RESULTADOS 45
V. CONCLUSIONES.....48

VI. RECOMENDACIONES 49
VII.-REFERENCIAS 50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Herramienta DAFO de la Municipalidad Distrital de Huabal. 25
Tabla 2. Matriz DAFO de la Municipalidad Distrital de Huabal 26
Tabla 3. Operacionalización de variables 31
Tabla 4. Calificación de la gestión municipal del Distrito de Huabal. 33
Tabla 5. Identificación y motivación del trabajador con la Municipalidad Distrital de Huabal 34
Tabla 6. Importancia del bienestar de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Huabal 34
Tabla 7. Las políticas y normas son justas en la Municipalidad Distrital de Huabal 35
Tabla 8. Opinión del trabajador si existe trabajo en equipo entre las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Huabal 37
Tabla 9. Se cuenta con canales de comunicación adecuados para que los trabajadores presenten sugerencias en la Municipalidad Distrital de Huabal 38
Tabla 10. Se recibe periódicamente información sobre acciones y/o actividades que realizan en la Municipalidad Distrital de Huabal 39
Tabla 11. El cargo que ocupa es adecuado a su remuneración en relación a otro puesto similar de la Municipalidad Distrital de Huabal 40
Tabla 12. Recibe algún Incentivo remunerativo o bono cuando realiza un buen trabajo en la Municipalidad Distrital de Huabal 41
Tabla 13. Cuenta con la capacitación necesaria para realizar su trabajo eficazmente en la Municipalidad Distrital de Huabal 42
Tabla 14. Reconocimiento por parte del superior al buen desempeño del trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal 43
Tabla 15. Valoración por parte superior de las fortalezas y necesidades del trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal. 44
Tabla 16. Se proporciona información oportuna y adecuada del desempeño y resultados alcanzados por el trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal 45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calificación de la gestión municipal del Distrito de Huabal. Año 2019..... 33
Figura 2. Identificación y motivación del trabajador con la Municipalidad Distrital de Huabal 34
Figura 3. Importancia del bienestar de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Huabal.. 35
Figura 4. Las políticas y normas son justas en la Municipalidad Distrital de Huabal..... 36
Figura 5. Opinión del trabajador si existe trabajo en equipo entre las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Huabal 37
Figura 6. Se cuenta con canales de comunicación adecuados para que los trabajadores presenten sugerencias en la Municipalidad Distrital de Huabal 38
Figura 7. Se recibe periódicamente información sobre acciones y/o actividades que realizan en la Municipalidad Distrital de Huabal. 39
Figura 8. El cargo que ocupa es adecuado a su remuneración en relación a otro puesto similar de la Municipalidad Distrital de Huabal. 40
Figura 9. Recibe algún Incentivo remunerativo o bono cuando realiza un buen trabajo en la Municipalidad Distrital de Huabal. 41
Figura 10. Cuenta con la capacitación necesaria para realizar su trabajo eficazmente en la Municipalidad Distrital de Huabal…… 42
Figura 11. Reconocimiento por parte del superior al buen desempeño del trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal 43
Figura 12. Valoración por parte superior de las fortalezas y necesidades del trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal. 44
Figura 13. Se proporciona información oportuna y adecuada del desempeño y resultados alcanzados por el trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal 45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación a nivel internacional

Serna (2006) indica atención al cliente integra un conjunto de estrategias, que una organización no debe descuidar, a fin de poder identificar las necesidades de sus clientes, y al mismo tiempo satisfacerlas, superando sus expectativas mejor que sus competidores.

Las organizaciones tienen como propósito principal, asegurar que sus actividades económicas crezcan a través del tiempo, demostrando eficiencia y eficacia en todas sus acciones; es por ello que frecuentemente los directivos de las organizaciones, están buscando estrategias para captar y fidelizar a sus clientes, capacitan a su equipo de trabajo, para brindar una atención de calidad.

Algunos se quejan del servicio que brinda una determinada organización, tal como una entidad financiera, centros comerciales, agencias automotrices, etc. En México, los dueños de las múltiples organizaciones se enfocan más en vender y no toman mucha importancia en el trato al cliente, no les interesa si el cliente se sintió satisfecho, por el intercambio de un producto o la prestación de un servicio; pero sobre todo los clientes mexicanos no saben presentar una queja ante una organización.

En el siglo XXI, las organizaciones, los equipos de trabajo, las áreas de recursos humanos (RRHH), entre otros, se encuentran en la necesidad de rediseñar, reestructurar y sobrescribir sobre las pautas, modelos y cánones del desarrollo y gestión de la fuerza laboral (trabajadores). A partir que, el mundo está viviendo una era de constantes cambios y las reglas del juego para atraer y retener a un trabajador se ha hecho complejo y arduo y agotador.

Se entiende que las organizaciones y/o empresas están constituidas para generar lucro, pero, este fin no se verá logrado si no se tiene una base y/o estructura sólida, es decir no se cuenta con personal capacitado para brindar una atención de calidad a los clientes. En tal situación, el individuo llega a ser el centro de las organizaciones. Es decir, una empresa prospera y exitosa tiene a un trabajador satisfecho y feliz con lo ofrecido por su empleador. El resultado de una organización prospera y un trabajador contento y complacido será el de un consumidor y/o cliente satisfecho con el bien y/o servicio ofrecido.

En tal sentido, las organizaciones están invirtiendo en la masa de su personal a través de un análisis estratégico. Es decir, la fuerza del servicio en atención presenta requerimientos y demandas que orienta al bienestar social, económico, cultural y personal de ellos mismos con los demás.

Por lo tanto, la implementación y aplicación de un plan de gestión para mejorar la calidad de servicio de atención al usuario, será determinante para que las entidades del estado como las del sector privado, tengan una mejor reputación ante la sociedad. La única forma de mantenerse en el mercado de manera exitosa, será atendiendo y satisfaciendo las necesidades y deseos del consumidor, a través de un producto o servicio de calidad.

a nivel nacional

Loli (2013) afirma que los directivos de las organizaciones en el Perú se han visto preocupados en cuanto a sus bienes producidos y servicios prestados, siempre con la ambición de llevar su producción al más alto nivel, en comparación con sus competidores, sacando a flote factores materiales, tecnológicos, económicos; pero han descuidado un factor clave de su éxito, dicho factor es el recurso humano, no consideran el rol que desempeña en cada área de la organización. Las personas y los equipos de trabajo son la clave principal en un negocio y la productividad del individuo en la empresa, depende del conocimiento que este posee al momento de atender al cliente, es por ello que, para lograr una satisfacción plena en el consumidor, se debe de empezar a valorar al colaborador, capacitarlo, reconocer su nivel de desempeño, felicitar sus logros como colaborador, al mismo tiempo satisfacer sus necesidades como un verdadero colaborador. Por tanto, es necesario la participación de todos los factores, sin descuidar ninguno de ellos, ya que el mal funcionamiento de cualquiera de ellos, impedirá satisfacer completamente al cliente.

Existen instituciones en nuestro país como por ejemplo INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual), dónde cada año celebra la semana del consumidor, este evento se realiza con la intención de premiar a las organizaciones que con sus esfuerzos procuran dar soluciones optimas a las discrepancias con sus consumidores. Los altos directivos indican que dicho concurso nace con el propósito de otorgar reconocimiento a las empresas privadas y públicas que se enfocan a lograr la satisfacción de sus clientes, y lo hacen de manera eficiente y creativa; entre las empresas

premiadas están, Electronorte S.A. de la ciudad de Chiclayo, Rímac Seguros, Reaseguros, entre otras.

De este modo, tantas organizaciones del sector público y privado, deben de mostrar su compromiso con el cliente, y llegar a él, a través de un colaborador preparado, que oferta un producto o servicio de buena calidad, logrando el crecimiento continuo de sus organizaciones.

a nivel local

La municipalidad distrital de Huabal tiene autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, cuya finalidad es la prestación de servicios al público en diversos trámites administrativos, fomentar el bienestar de los vecinos, el desarrollo integral y armónico de su localidad, teniendo en la actualidad deficiencias para cumplir eficientemente sus funciones, identificándose la siguiente problemática:

- Los colaboradores de la municipalidad carecen de compromiso y capacidad de gestión en sus actividades que realizan, no conocen claramente sus funciones a realizar, incumplen su horario de trabajo, no se observa un trabajo en equipo, cada colaborador busca sus beneficios personales, lo que produce insatisfacción para los usuarios que acuden por un servicio a la entidad.
- Las autoridades que son elegidas, no cuentan con el perfil y/o requisitos requeridos en las normas administrativas de la entidad, no se encuentran preparados técnica, aptitudinal ni administrativamente, para brindar un servicio satisfactorio a la población.
- El número de profesionales con experiencia en la administración pública, es mínimo, provocando así, que las actividades planificadas por los directivos de la misma, no se cumplan en el tiempo establecido, perjudicando enormemente a la población de Huabal.
- Los recursos destinados por el gobierno regional y gobierno central, son insuficientes para la ejecución de proyectos, obras, equipamiento, servicios públicos que vayan en beneficio de la población.

- Escasa capacitación a colaboradores, respecto a temas de competencia municipal, generando desmotivación que conlleva a tener poca productividad en el desempeño laboral.
- Deficiente clima laboral, presencia de conflictos que afectan directamente al usuario.

1.2. Antecedentes de Estudio.

Nivel Internacional.

Rojas (2018) en su tesis "Diseño de un plan estratégico para mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa Translogal, Guayaquil – año 2018" Ecuador, cuyo objetivo fue diseñar un plan estratégico dirigido a mejorar la calidad del servicio de la empresa de transporte Translogal, para el año 2018. En su metodología el investigador utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, además se realizó una entrevista al Gerente de la empresa objeto de estudio, para el levantamiento de la información necesaria. Los resultados del trabajo investigativo fueron algunas particularidades que como empresa necesitaba minimizar: Retraso en el tiempo de entrega de la mercadería a los clientes, falta de comunicación devoluciones de mercadería, personal no capacitado, retrasos en actividades ligadas al proceso logístico de la empresa. Se concluye con este trabajo, afirmando que es necesario la aplicación de la propuesta de planeación estratégica, el mismo que le permitirá adaptarse a las exigencias de sus clientes y el mercado en su conjunto y de este modo ser más competitivo.

Neira & Tenelema (2017) en su tesis "Plan estratégico para mejorar el servicio técnico automotriz de la empresa Serviexpress en la ciudad de Guayaquil – año 2017" Ecuador, tuvo como objetivo principal, diseñar un Plan estratégico que permita a la Empresa SERVIEXPRES suplir las necesidades organizacionales a través de una planificación formal de sus actividades, para el año 2017. En su metodología el investigador empleo la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, los mismos que fueron aplicados a los empleados y clientes actuales de la empresa Serviexpress. Los resultados obtenidos indicaron que la empresa Serviexpress requiere la implementación de un plan estratégico para mejorar el servicio técnico automotriz, a través de una planificación adecuada y formal de sus actividades. Neira & Tenelema concluyen su investigación indicando que la

planificación estratégica es decisiva y de vital importancia en la organización, para el adecuado desarrollo de las actividades internas y externas, las cuales conllevan al éxito de una organización.

Andrade (2016) en su tesis "Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Cía, año 2016" Ecuador, tuvo como objetivo principal planificar estrategias de forma estructural, organizacional y financiera, con la finalidad de que se logren altos niveles de productividad en cuanto a costos y rentabilidad, cumpliendo con las metas establecidas en la organización, en el año 2016. En su metodología, para el levantamiento de la información, el investigador empleó como técnica la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, que se aplicaron a los colaboradores de la empresa BDO, los cuales en total fueron 81 personas. En sus resultados el investigador da a entender que la forma estructural, organizacional y financiera de BDO necesita de un proyecto de planificación estratégica la cual le permita garantizar un servicio de calidad a los usuarios. Se concluye este trabajo investigativo, recomendando aplicar el plan propuesto, donde se evidenciará una mejor situación para la empresa, accionistas, trabajadores, proveedores, generando de esta manera que la empresa logre la rentabilidad, la cual es la razón de ser del empresario.

A Nivel Nacional.

Sánchez (2019) en su tesis "Planeamiento estratégico y su relación con la calidad del servicio al cliente en la empresa American Service Refrigeration E.I.R.L., Surquillo, Lima – 2019" Perú, cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la empresa American Service Refrigeration, para el año 2019. En su metodología la técnica que se utilizó para la recolección de la información necesaria fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. En sus resultados producto del análisis realizado en el proceso investigatorio, permite indicar que las variables de estudio tanto independiente (Planeamiento estratégico), como la variable dependiente (Calidad del servicio al cliente) reportan un nivel de correlación baja. Se concluye esta investigación afirmando que el planeamiento estratégico guarda una estrecha relación con la calidad del servicio que puede brindar el talento humano en una organización.

Mendez (2019) en su tesis “Plan estratégico para mejorar la calidad del servicio de atención al cliente en la entidad financiera: Banco de Crédito del Perú – Agencia 4 Primavera, Trujillo, 2019” Perú, cuyo objetivo principal fue determinar si el planteamiento estratégico mejora la calidad en el servicio de atención al cliente de la entidad financiera: Banco de Crédito del Perú – Agencia 4 Primavera, 2019. En su metodología, la técnica que se utilizó el investigador, para la recolección de la información necesaria fue la encuesta, mediante el instrumento (cuestionario), además se entrevistó a la Jefa Regional del BCP de la Región de Trujillo en el Perú. Los resultados producto de la interpretación de la información recopilada son favorables en su mayoría, los clientes se muestran satisfechos por el interés de muestran los colaboradores del BCP, sienten un grado de seguridad optimo, los clientes afirman que los colaboradores son empáticos con los clientes, sin dejar de mencionar que se debe fortalecer la capacidad de respuesta a los mismos en sus distintas operaciones. Se concluye este trabajo afirmando que el planeamiento estratégico mejoró la atención al cliente en la Agencia 4 del BCP de la ciudad de Trujillo en el Perú.

Escobedo (2018) en su tesis “Planeamiento estratégico para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa de transportes Mellizo Hnos S.A.C., 2018” Perú, tuvo como objetivo principal mejorar mediante un Plan estratégico, la satisfacción del cliente de la Empresa Transporte Mellizo Hnos. S.A.C, para el año 2018. En su metodología, el investigador utilizó como técnica de recolección de datos, una encuesta, se realizaron reuniones con gerentes Focus Group y como técnicas lluvias de ideas y encuestas con los responsables de la empresa y como instrumento de recolección de datos se elaboró un cuestionario. En sus resultados obtenidos producto de la interpretación de la información recopilada, es que los clientes de la empresa Mellizo Hnos S.A.C., se muestran medianamente satisfechos, toda vez que analizando las dimensiones como son: elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, los resultados refieren que sus expectativas son mayores que sus percepciones, es decir que necesitan un mejor servicio de atención al cliente por parte de la empresa. Se concluye este trabajo de investigación afirmando que la empresa tiene que mejorar en los tiempos de entrega de mercadería, horario de apertura de las oficinas en la zona norte del País, implementar un área exclusiva de atención al cliente y promocionar la empresa a través de tecnologías de comunicación (redes sociales, páginas web, etc.), para que de esta manera sea competente en el mercado.

A Nivel Local.

Gaytan (2018) En su tesis "Una cultura organizacional débil en la Institución Educativa N°16155 San Juan Bautista , del distrito de Huabal en la provincia de Jaén, año 2017" Perú, cuyo objetivo principal fue fortalecer el compromiso del personal docente con la institución, debido a que los docentes no participan en las reuniones de planificación y organización de actividades encaminadas a mejorar la imagen institucional, se observa que los equipos de trabajo docente no funcionan adecuadamente y continuamente se genera la desmotivación del personal docente y administrativo, como consecuencia de estas falencias, se configura el estancamiento organizacional que afecta al desarrollo de la I.E. N° 161555 San Juan Bautista, año 2018. En su metodología, el investigador aplicó una encuesta mediante un instrumento (cuestionario), este instrumento fue aplicado a los directivos y docentes, los cuales que en total fueron 10 personas. En sus resultados de investigación se indica que un 90% de los encuestados manifiestan que no hay una adecuada cultura organizacional en la institución; asimismo, un 80% de los encuestados consideran que la gestión del director de la institución, no es la adecuada; mientras que un 20% de los mismos, afirman que existen docentes capacitados; el 100% de los encuestados inciden que es necesario brindar a los docentes capacitaciones continuas, para mejorar la enseñanza educativa. Se concluye este trabajo de investigación, indicando que es necesario realizar seguimiento frecuente a la gestión de trabajo de cada docente en la institución, con el propósito de evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades planificadas, logrando así una cultura organizacional satisfactoria, con docentes orientados a mejorar la situación actual de la institución.

Rodriguez (2017) En su tesis "Estrategias de gestión transformacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa San Juan Bautista – Huabal del distrito San Felipe en la provincia de Jaén, año 2017" Perú, cuyo objetivo fue desarrollar una propuesta que permita mejorar la gestión de las relaciones interpersonales en la plana docente de la Institución educativa San Juan Bautista, año 2017. En su metodología se utilizó encuesta como técnica para la obtención de la información y se realizó a través del instrumento (cuestionario), el mismo que se aplicó a 14 docentes de la institución educativa objeto de estudio. En sus resultados se indican claramente que las competencias sociales del alumnado, el bienestar interpersonal y personal se va construyendo a través del tiempo, y es necesario tener una educación fortalecida en principios y valores. Se concluye este trabajo

bajo el sustento que es factible y de gran beneficio realizar un diagnóstico organizacional a la institución, para determinar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y a partir enfocarse en potenciar las fortalezas y oportunidades y minimizar o eliminar las debilidades y amenazas, todo esto por el bienestar de la Institución.

1.3. Formulación del Problema.

Problema General

¿Cómo influye un plan estratégico en la mejora de la calidad del servicio de atención al usuario de la municipalidad distrital de Huabal?

Problema especifico

¿Cuál es el nivel de gestión del plan estratégico, para mejorar la atención al cliente en la municipalidad distrital de Huabal?

1.4. Aspectos Teóricos

Plan:

Ordaz & Saldaña (2020) afirman que un plan, es una proyección para realizar una acción o un conjunto de acciones, en base a determinados conocimientos con el fin de lograr objetivos.

Una persona, una organización, a cada instante de su existencia están planificando realizar actividades con el objetivo de mejorar, ya sea en un proceso, producto, servicio, marca, imagen, reputación, etc., dicha planeación debe ser realista, accesible y alcanzable.

Un plan no es solo un documento con ideas y metas, mas allá de eso, planificar involucra recursos (material, económico, tecnológico y humano), es el documento que definirá el rumbo y futuro de una persona o una organización.

Egg (2020) indica que un plan, es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimiento mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad una mayor racionalidad en la organización, es un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí, previstas anticipadamente, tiene el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso de eficiente de medios y recursos escasos o limitados.

Características del pan

Un plan se caracteriza por tener:

Prioridades

Asignación de recursos

Tiempo determinado

Responsables de su ejecución

Estrategia:

Porter (2020) define a la estrategia, como la posición única y valiosa en el mercado, que involucra objetivos, tanto general como específicos, una estrategia también aporta nuevas formas para ser mejor cada día, como persona y organización.

Las estrategias también son actividades únicas perfectamente encajadas, que otorgan valor a corto, mediano y largo plazo.

Las personas y las organizaciones siempre persiguen o realizan actividades encaminadas a alcanzar la eficacia y eficiencia, lo hacen mediante sus mejores capacidades, utilizan sus mejores recursos, y todo para producir un mejor producto o prestar un servicio de calidad.

Plan Estratégico

Sainz (2018) Define que el plan estratégico se refiere a la forma como se analizan de distintas disciplinas en el mundo empresarial, muchos de nosotros pensamos que el plan estratégico es algo papable solo puede observarse en su razón de sus efectos y consecuencias. Es una práctica que conduce a la eficacia que nos sirve para resolver problemas, a otros para intentar ganar guerras, y puede llegar a marcar una papable diferencia entre las actuaciones de unos y de otros."

SINEACE (2015) indica que "el plan estratégico institucional, permita desarrollar modelo de calidad acreditación para lograr los objetivos como primera instancia los planes estratégicos lograr que las unidades académicas de la Universidad cuenten con su propio plan estratégico"

Ramos (2013) Describe que el "plan estratégico aplicado en la administración pública, deben contar con unos procesos que regulen su gestión generando resultados visibles y medibles para la ciudadanía, dando una Organización administrativamente con la identificación de sus objetivos, visión, misión y valores, marcando compromisos de posibilidades del desarrollo de proyectos a corto y mediano plazo".

PLAN ESTRATÉGICO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL 2019-2022

Vision

Al 2022 somos una entidad que produce y entrega a la población de Huabal servicios públicos y obras que reflejan calidad de vida, modernidad y desarrollo humano.

Mision

La Municipalidad de Huabal es un agente promotor del desarrollo local, representa eficazmente al vecindario promoviendo su participación, realiza una gestión transparente con rendición de cuentas, brindando calidad en la prestación de servicios públicos, fomentando el turismo, desarrolla el ordenamiento urbano en condiciones seguras con equidad

Objetivos:

Seguridad Ciudadana

Lograr un clima permanente de seguridad y de gestión de riesgos con participación ciudadana organizada.

- **Objetivo estrategicos**
  - Reducir la incidencia delictiva en la jurisdicción
  - Disminuir la percepción de inseguridad en la localidad
  - Disminuir el índice de abigeato
  - Fortalecer la participación de la población en el sistema de seguridad ciudadana.
- **Objetivos especificos**
  - Mejorar el nivel de cumplimiento de los objetivos del plan de seguridad ciudadana

- Incremento la percepción de la de la buena imagen del servicio de serenazgo.
- Incremento los operativos en coordinación con la policía nacional del Perú.
- Incrementar el número de personas capacitadas en el tema de seguridad ciudadana.

SISTEMA URBANO Y RURAL SIN RIESGOS, ORDENADO Y MODERNO

Ordenar los centros urbanos y rurales de huabal incorporando la gestión de riesgos para mejorar la ocupación del suelo.

- **OBJETIVO ESTRATEGICOS:**
  - Implementar los procesos de gestión de riesgos de desastres en las zonas mas vulnerables.
  - Fortalecer las capacidades de los actores del sistema de gestión de riesgos de desastres.
  - Incrementar el porcentaje de vías pavimentadas y no pavimentadas dentro de la jurisdicción.
  - Incrementar la percepción del mejoramiento del tránsito ordenado y seguro.
  - Disminuir el índice de población urbano y rural que no cuenta con servicios básicos de saneamiento.
  - Incrementar el acceso a la electrificación urbana y rural en la jurisdicción.
- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
  - Identificación de puntos vulnerables de riesgos de desastres.
  - Incremento el número de personas capacitadas en temas de riesgos de desastres.
  - Realizar proyectos de inversión públicas de vías locales y vecinales.
  - Incremento el número de operativos de tránsito en coordinación con la policía nacional del Perú.
  - Realizar proyectos de inversión pública de impacto de manera integral.

- Contar con las condiciones necesarias para la aprobación de proyectos de electrificación.

GESTION AMBIENTAL SOSTENIBLE

Implementar sistemas ecoeficientes de gestión ambiental y manejo de residuos urbanos y rurales.

- **OBJETIVO ESTRATEGICOS:**
  - Ampliar la cobertura del recojo y barrido de residuos solidos.
  - Incrementar el porcentaje de áreas verdes en la jurisdicción.
  - Implementar progresivamente las acciones establecidas en el plan de evaluación y fiscalización ambiental – PLANEFA.
- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
  - Ordenamiento y asignación de laborales adecuadas al potencial humano en las labores de recojo y barrido de residuos sólidos municipales.
  - Realizar proyectos de inversión pública y acciones de mantenimiento de áreas verdes.
  - Aprobar normativas drásticas para el cumplimiento de la sanción del plan evaluación y fiscalización ambiental.

EDUCACION, CULTURA, DEPORTE Y RECREACION

Promover la mejora de la calidad de la educación y salud con equidad que contribuya al desarrollo humano.

- **OBJETIVO ESTRATEGICOS**:
  - Incrementar espacios y servicios.
  - Destinados al deporte, cultura y recreación
  - Incrementar el número de instituciones educativas con calidad en sus servicios.
- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
  - Realizar proyectos de inversión pública de infraestructura deportiva y recreativa.
  - Realizar proyectos de inversión pública de modernización educativa.

DESARROLLO SOCIAL, PARTICIPACION Y BUEN GOBIERNO

Formalizarse el liderazgo democrático del gobierno local en el desarrollo provincial y regional.

- **OBJETIVO ESTRATEGICOS:**
  - Incrementar el nivel de participación de la población en las decisiones municipales.
  - Mejorar el índice de satisfacción de la población sobre los servicios administrativos.
  - Mejorar el nivel de percepción de la población sobre un gobierno electrónico, transparente y abierto.
- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
  - Mejorar al nivel de difusión de las actividades municipales en la población.
  - Mejorar al nivel de atención al ciudadano.
  - Mejorar los mecanismos de acceso a la información municipal.

DESARROLLO ECONOMICO Y TURISMO

Incrementar la producción y productividad agropecuaria en el distrito de huabal.

Incrementar y fortalecer las actividades turísticos recreacionales.

- **OBJETIVO ESTRATEGICOS:**
  - Incrementar la promoción de la pequeña y mico empresa
  - Incrementar la competitividad y desarrollo empresarial.
  - Incrementar el flujo de turistas en las zonas históricas recreativas y culturales.
- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
  - Simplificación del acceso a la formalización empresarial.
  - Formalización de capacidades de los pequeños y microempresarios.
  - Concretar convenios con el ministerio de cultura para el mejoramiento de monumentos históricos en la localidad.

Gestión Municipal

Torres (2005) manifiesta que la gestión municipal consiste en un proceso de planeación integral, permanente y participativo, aunando esfuerzos conjuntos con la población y en beneficio de todos los actores.

Pantigozo (2013) indica que la gestión municipal se sustenta en principios de organización, dirección, ejecución, supervisión y control concurrente a posteriori. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, participación y seguridad ciudadana.

Estrada (2019) afirma que la gestión municipal está integrada por un conjunto de herramientas que permiten medir el desempeño municipal, la correcta articulación de estas herramientas conllevan a un ambiente de tranquilidad y satisfacción en los integrantes de una comunidad.

La Herramienta DAFO

Es una estructura conceptual que toda empresa debe tener bien definida, esta herramienta sirve para saber qué tan fortalecida se encuentra, al mismo tiempo se podrá saber en qué está fallando, es decir, esta herramienta permite a los directivos de una organización identificar (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) asimismo permite maximar las fortalezas y oportunidades y minimizar y/o eliminar sus debilidades y amenazas que encuentra en su entorno.

Tabla 1
Herramienta DAFO de la Municipalidad Distrital de Huabal.

Fortalezas(F)	**Debilidades(D)**
1. Gozar de presupuesto público para mantenimiento de Instituciones Educativas de su jurisdicción 2. Tiene un programa de implementación de bibliotecas. 3. Comunicación continua y productiva con el gobierno regional y provincial para la ejecución de proyectos ejecutados y planificados en beneficio de los pobladores del distrito de Huabal.	1. Carencia del personal necesario para realizar las actividades panificadas por la municipalidad distrital de Huabal. 2. Falta de actualización y modernización en el sistema de administración documentario. 3. Infraestructuras insuficientes para almacenar materia prima y material proveniente de los programas del estado. 4. Falta de capacitación y actualización en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huabal.
Oportunidades(O)	**Amenazas(A)**
1. Coordinaciones constantes con FONCODES para dar a conocer la producción artesanal del talento humano huabalino. 2. Contratar profesionales agrícolas con la capacidad suficiente para ayudar en la	1. Corrupción en la administración pública. 2. Desastres naturales que atrasan y/o postergan la ejecución de proyectos planificados por la Municipalidad. 3. Personas que atentan contra la seguridad del patrimonio institucional

capacitación en el talento humano huabalino. 3. Involucrar a los pobladores Huabalinos a trabajar con la necesidad focalizada	de la Municipalidad Distrital de Huabal.

Fuente: Elaboración propia.

La Matriz DAFO

Es un instrumento técnico que refleja el estado actual de una empresa u persona, y permite crear estrategias que ayuden a fortalecer positivamente la situación actual de una organización, maximizando las fortalezas y oportunidades y minimizando las debilidades y amenazas que pueda tener una persona u organización.

A continuación, la matriz DAFO de la municipalidad distrital de Huabal.

Tabla 2

Matriz DAFO de la Municipalidad Distrital de Huabal

Estrategia FO	**Estrategia DO**
1.Continuar con el mantenimiento de las I.E. y crear convenios con FONCODES para la capacitación a los pobladores y sus familiares en la producción del talento humano. 2.Seguir afianzando las buenas relaciones inter institucionales tanto en el nivel regional y provincial, con la finalidad de obtener la contratación de profesionales preparados y capacitados para ejecutar proyectos en beneficio de la población de manera focalizada.	1.Contar con trabajadores óptimos para generar eficientes gestiones ante a FONCODES para dar a conocer la producción artesanal del talento humano huabalino. 2.Contar con sistemas informáticos actualizados con la finalidad de obtener bases de datos de los pobladores, donde se pueda generar reportes focalizados. Conseguir programas de capacitación y actualización a los servidores municipales en materia agrícola, con la finalidad de comprender y sugerir a los profesionales que son contratados por la municipalidad
Estrategia FA	**Estrategia DA**
1.Eficiente distribución del presupuesto público para mantenimiento de instituciones educativas., realizando	1.Contar con personal necesario e idóneo para desempeñar las tareas asignadas y cumplir de manera honesta y eficiente las

procesos de control y fiscalización para combatir la corrupción. 2.Desarrollo de programas de mantenimiento a las instituciones educativas deben realizarse en épocas donde haya menor riesgo a los fenómenos naturales. 3.Involucrar en los procesos de coordinación con las instituciones a comités multidisciplinarios, con el afán de transparentar los procesos de gestión que se puedan lograr con el gobierno regional y provincial	labores encomendadas, así como salvaguardando el patrimonio institucional. Implementación de modernos sistemas de información y modernización de equipos tecnológicos, conllevando a transparentar los procesos de la administración municipal. 2.Modernizar la infraestructura municipal especialmente en los programas que brinda el estado, dando seguridad a los bienes, equipos e insumos pertenecientes al municipio. 3.Permanente capacitación y actualización a los trabajadores de la municipalidad en materia de administración municipal, profundizando sobre todo en temas relacionados a la ética, desempeño laboral y valores, esto conllevará a disminuir la corrupción municipal

Fuente: Elaboración propia.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el plan estratégico actual y la calidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huabal, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Precisar el grado de compromiso y cumplimiento de objetivos del personal de la Municipal Distrital de Huabal, 2019.

- Diagnosticar la situación actual en las áreas estratégicas de la municipalidad distrital de Huabal, 2019.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

H_i: La gestión de un plan estratégico influye directa y positivamente en la calidad de atención a los usuarios de la Municipal Distrital de Huabal, 2019.

Hipótesis Especifica

El nivel de gestión del plan estratégico, para mejorar la atención al cliente en la municipalidad distrital de Huabal, es medio bajo.

1.7. Justificación e Importancia del Estudio

Esta tesis parte de la premisa de estudio respecto a que hoy en día las empresas u organizaciones para lograr el éxito deberán de centrar su atención en la calidad del servicio que estos brindan pues con ello permitirá que sus trabajadores o servidores se encuentren capacitados para los nuevos retos que demanda esta sociedad tan competitiva, para obtener y medrar un servicio al cliente, administrados, etc. de calidad, ya que los administrados al realizar cualquier diligencia ante cualquier entidad pública del estado nos encontramos con una deplorable realidad de servicio de atención ,quedando insatisfechos. Siendo así que con el presente estudio se concreta esencialmente en mejorar los estándares del servicio de atención de los colaboradores que laboran en las instalaciones del municipio del distrito de Huabal, dado que en la actualidad no se ha realizado ningún análisis respecto a la presente problemática y que con ello se lograra escalar los estándares para realizar un mejorado servicio de atención que evidentemente beneficiara a los empleados o servidores así como también a los administrados de la comuna Huabalina.

En lo teórico; se justifica porque aporta en la búsqueda y unificación de las diversas posturas teóricas respecto a la cultura organizacional y mejoramiento del servicio de atención, siendo así Chiavenato sostiene que las personas interactúan entre sí, para alcanzar objetivos específicos en una organización, se entiende que toda iniciativa humana, se lleva a cabo con la intención de alcanzar determinados objetivos; que hoy en día tanto las empresas privadas como públicas, deberán de enfatizar dado que estas son la ventana para obtener una correcta escala de satisfacción de los administrados, pero sobre todo permitirá medir la capacidad y el rendimiento individual que aporta cada trabajador para lograr el éxito de su institución.

En lo práctico, se justifica por que motiva a fomentar investigación respecto al cumplimiento de los estándares de calidad que deberán de realizar los trabajadores mediante su desempeño en las diferentes instituciones u organizaciones, así como para la elaboración

de instrumento de recolección de datos, mediante el cuestionario todo permitiendo obtener a ciencia cierta para obtener resultados reales aplicados a los trabajadores de la municipalidad, que permitan mejorar el desempeño respecto al servicio de atención que estos brindan a los administrados así como también fortalecer las virtudes de los empleados de la Comuna Distrital de Huabal.

En lo social, permitirá tomar medidas urgentes de aplicación en aras de evitar vulnerar un derecho fundamental el cual se sustenta en la correcta administración de las instituciones públicas y privadas que se encuentran en nuestro territorio peruano para buscar la satisfacción en los administrados mediante un mejor servicio de atención.

Se justifica metodológicamente porque permite al investigador fomentar el espíritu analítico-crítico así también observar para poder aplicar un correcto método teniendo como resultado real evaluar y mejorar el desempeño de los servidores o trabajadores que laboran en la Municipalidad de distrital de Huabal.

Este trabajo de investigación fomenta el análisis y la crítica respecto de la cultura organizacional en la que existe cotidianamente actividades realizadas por trabajadores y las costumbres laborales que estos presentan día a día, Pues mediante la realización de este trabajo se pretende mejorar la calidad del servicio de atención mediante la obtención de datos y no para la realización de simples criticas si no por el contrario para que dichas fortalezas empleadas sean mejoradas en aras a un servicio de atención mejorado para la complacencia de todos los administrados de concurren a la Municipalidad de distrital de Huabal, para la solución de sus conflictos y disminuir la opacada laborar de las instituciones públicas quienes por el mal proceder de algunos trabajadores y servidores se encuentran plagadas de corrupción.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo – correlacional, en la que fundamenta, qué a través de los cuales se procura dar respuesta al cómo se viene aplicando el tema materia de la investigación a desarrollar, (Caballero, 2004)

En ese sentido, se describen las diversas situaciones y eventos tal cual manifiestan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huabal. En efecto, se debe interpretar y entender el sentir del personal. Por ello, se selecciona una serie de preguntas y se valora cada ítem de manera independiente. En otras palabras, esta investigación orienta al lector a comprender un análisis de la gente que en su mayoría tiene otra forma de percibir la vida.

Asimismo, el diseño de esta investigación es no experimental, es decir, se recopiló la información concerniente. Describiéndose su situación actual sin manipularse las variables. En ese sentido, en esta investigación realizó la evaluación del personal, sin afectar su contenido de forma. Esto permite indicar y comprender como la cultura organizacional y el desempeño laboral se vinculan en el personal de la municipalidad de Huabal, (Hernández, 2013)

2.2. Población y muestra

(Hernández, 2013), indica que en la investigación no probabilística o dirigida se encuentra un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

En la presente investigación participaron 29 personas, entre ellos trabajadores de diferentes sexos, tanto varones como mujeres que laboran en la Municipalidad distrital de Huabal, durante el año 2019. Esto debido a que la población del distrito de Huabal es pequeña.

2.3. Variables

Variable independiente: Análisis estratégico

Variable dependiente: Gestión Municipal

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 3
Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual de variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Independiente Análisis estratégico	Es el estudio del ambiente interno y externo de una empresa, que tiene como objetivo evaluar sus componentes presentes y futuros.	**Gestión estratégica**	- Sistema de gestión de calidad. - Planificación estratégica. - Plan operativo institucional.	Cuestionario
		Atención de calidad	- Empatía - Capacidad de respuesta. - Seguridad	Cuestionario
Dependiente Gestión Municipal	Se entiende como todas las acciones institucionales que buscan el cumplimiento de las políticas públicas con el objetivo de lograr un desarrollo humano sostenible.	**Desarrollo organizacional**	- Capacitación - Clima laboral. - Dirección - Control - Organización - Políticas Financieras.	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Debemos señalar que los metodólogos precisan que existe una estrecha relación entre los métodos y las técnicas de investigación social o jurídica, ya que las técnicas facilitan los procedimientos a seguir en la búsqueda de los nuevos conocimientos científicos; y los

instrumentos, son aquellos que permiten el levantamiento de la información, la recopilación, la selección, análisis e interpretación de los datos, empíricamente verificados.

En la presente investigación se utilizó la técnica de la Encuesta aplicada en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huabal, la cual, permite obtener datos precisos sobre las variables. Esta encuesta está divida en tres secciones: indican que la encuesta es medio para recolectar datos de manera precisa haciéndose uso de un cuestionario.

Con respecto, a las preguntas que se han empleado en el cuestionario son respuestas tipo alternativa múltiples. Donde el participante presta su opinión concorde a la que mejor se adecue y/o preferencia. En resumen, está técnica permitió obtener la información precisa para el avance de la investigación.

Asimismo, el instrumento de recolección de información que se utilizó fue el cuestionario, el mismo que fue completado con las opiniones de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huabal. A partir de ello, el principal referente para el procedimiento que permite la redacción de los correspondientes ítems, es la operacionalización de las variables. De esta manera, se obtuvo información útil que sirvió como base para esta investigación y su análisis y descripción de conclusiones. El nivel de confiabilidad del instrumento (cuestionario) de ha definido a través del instrumento de medición a través del Alpha de Cronbach dando un valor de 0,92

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 4
Calificación de la gestión municipal del Distrito de Huabal.

Calificación de la gestión municipal	N°	%
Bueno	7	24%
Malo	7	24%
No opino	15	52%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

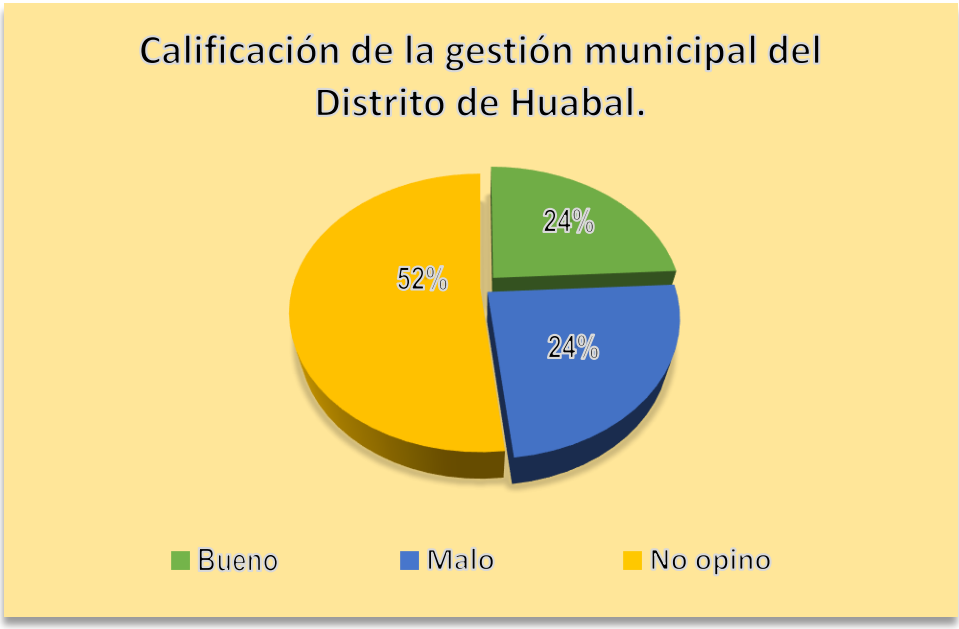


Figura 1.: Respecto a esta pregunta se entiende el 52 % de los colaboradores del municipio, distrital de Huabal, no opinan sobre la gestión 2019. Por otro lado, el 24% indica que al menos conoce la gestión, asimismo, el 24 % de los encuestados conocen la gestión municipal. En base a este resultado, se deduce el desconocimiento de la gestión municipal 2019 en el mayor porcentaje, es decir el 83% no tiene involucramiento con dichos objetivos.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

Tabla 5
Identificación y motivación del trabajador con la Municipalidad Distrital de Huabal

Se encuentra identificado y motivado con la Municipalidad	**N°**	**%**
Es totalmente cierto	0	0%
Es cierto	6	21%
Es poco cierto	7	24%
No es cierto	16	55%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

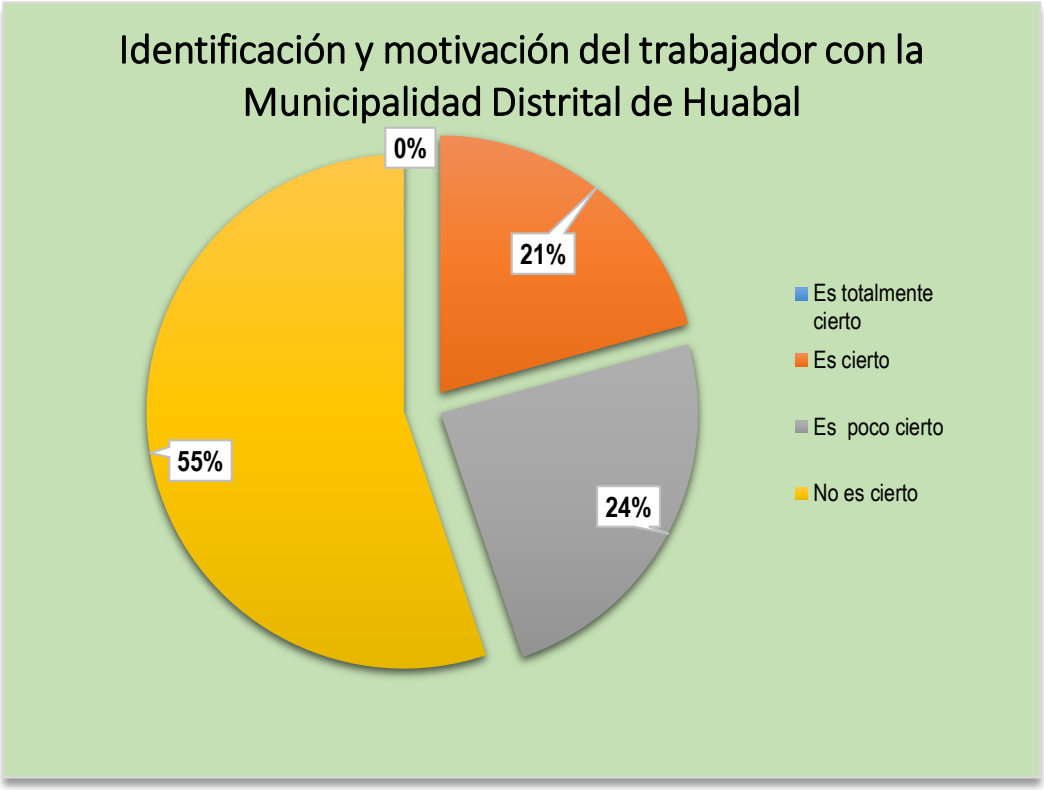


Figura 2.: Respecto a este gráfico, se aprecia que el 55% no se siente identificado y motivado con el trabajo que cumple en la Municipalidad Distrital de Huabal. Mientras que, el 24% indica que tiene la motivación suficiente con su labor. Por último, el 21% si se siente identificado y motivado, pero no es completa. Como se puede apreciar el mayor porcentaje de los trabajadores encuestados no se siente identificado y motivado, esto quizás sea como consecuencia de una débil cultura organizacional.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

Tabla 6

Importancia del bienestar de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Huabal

Es importante el bienestar de las personas que trabajan en la Municipalidad	**N°**	**%**
Es totalmente cierto	0	0%
Es cierto	5	17%
Es poco cierto	10	35%
No es cierto	14	48%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

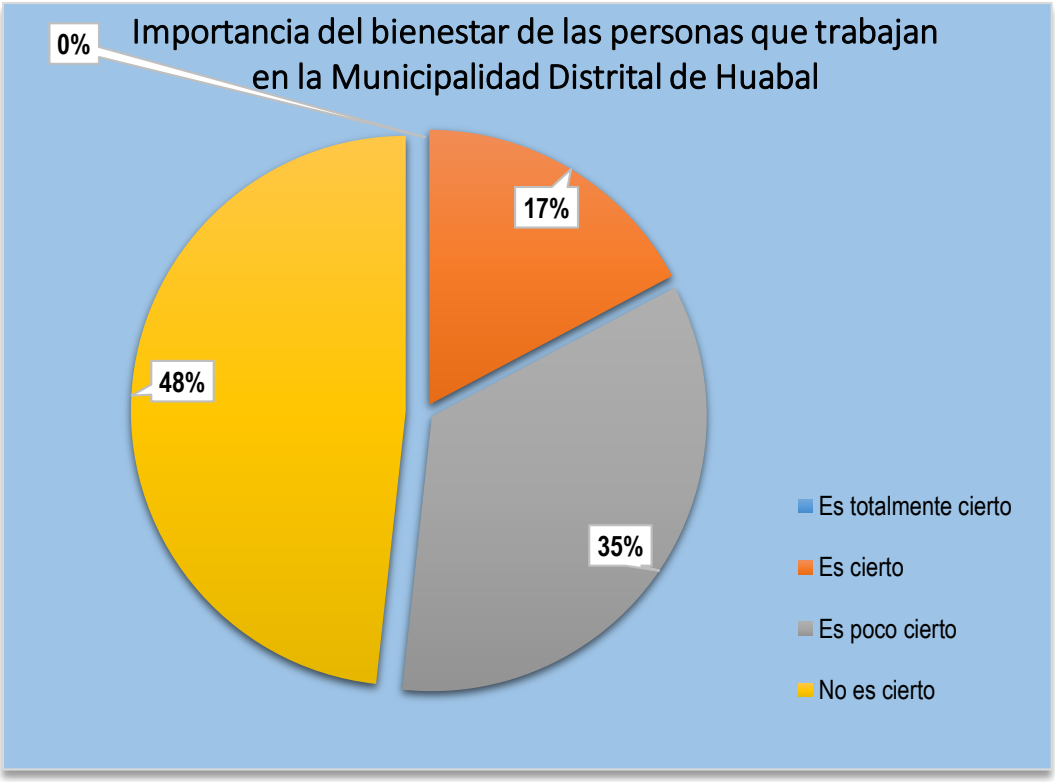


Figura 3.: El 48% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huabal manifiestan es cierto la no importancia del bienestar de las personas que trabajan en la Municipalidad; Mientras que el 35% opina en un término medio. Por otro lado, el 17% dice que es cierto. En otras palabras, para la Municipalidad no es importante el bienestar de sus trabajadores. Es decir, no tiene la preocupación suficiente si un trabajador presenta problema alguno. Mientras que el 1/% indica que sí se preocupan por ello. Por lo que, habría cierto favoritísimo del personal.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

Tabla 7
Las políticas y normas son justas en la Municipalidad Distrital de Huabal

Las políticas y normas son justas en la Municipalidad	**N°**	**%**
Es totalmente cierto	0	0%
Es cierto	6	21%
Es poco cierto	7	24%
No es cierto	16	55%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

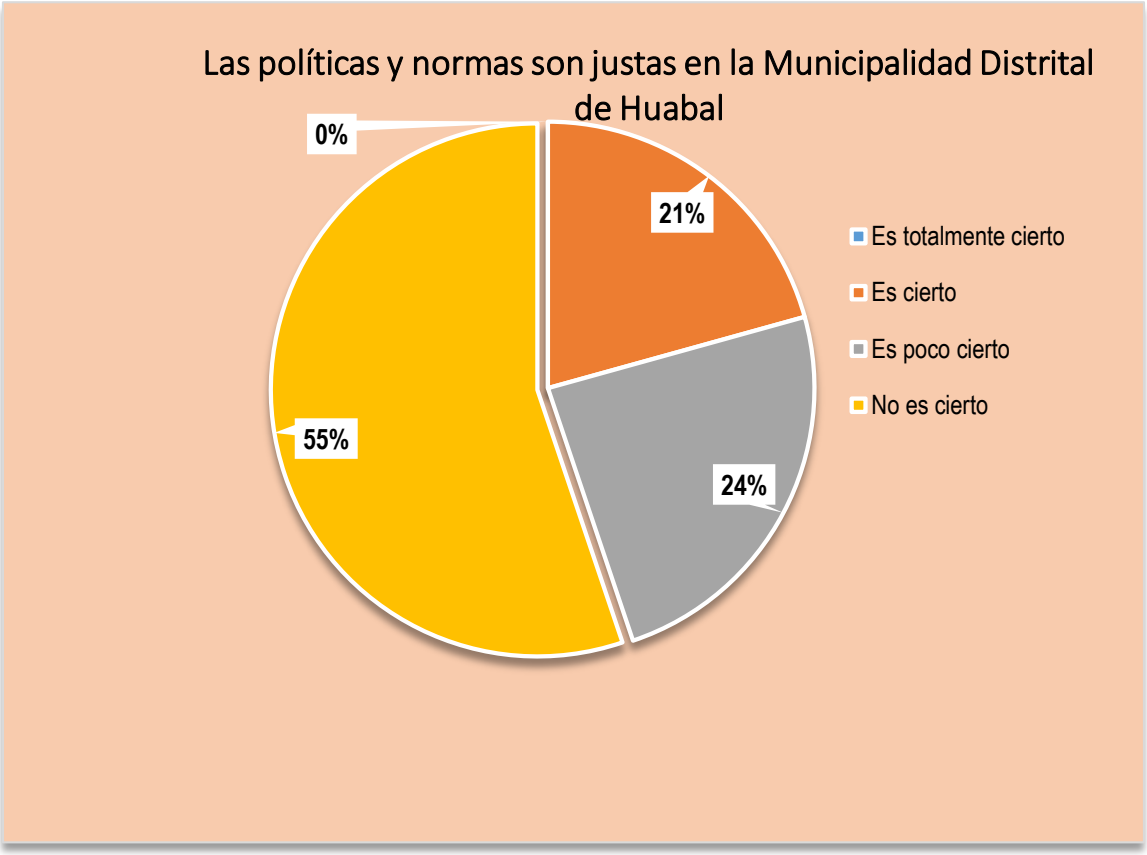


Figura 4.: El 55% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huabal indican no es cierto que las políticas y normas son justas en la Municipalidad. Del mismo modo, el 24% opina que es poco cierto. Por último, el 21% dice que es cierto. Es decir, la gran mayoría de los trabajadores de la Municipalidad de Huabal siente que no hay una política y normas justas respecto de sus labores. Mientras que, en un término medio, expresan que si hay políticas y normas adecuadas para ellos.
Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

Tabla 8
Opinión del trabajador si existe trabajo en equipo entre las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Huabal

Opinión del trabajador si existe trabajo en equipo en la Municipalidad	**N°**	**%**
Si hay trabajo en equipo	5	17%
Casi siempre hay trabajo en equipo	6	21%
Poco Trabajo en equipo	10	34%
No hay trabajo en equipo	8	28%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal**,** 2019.

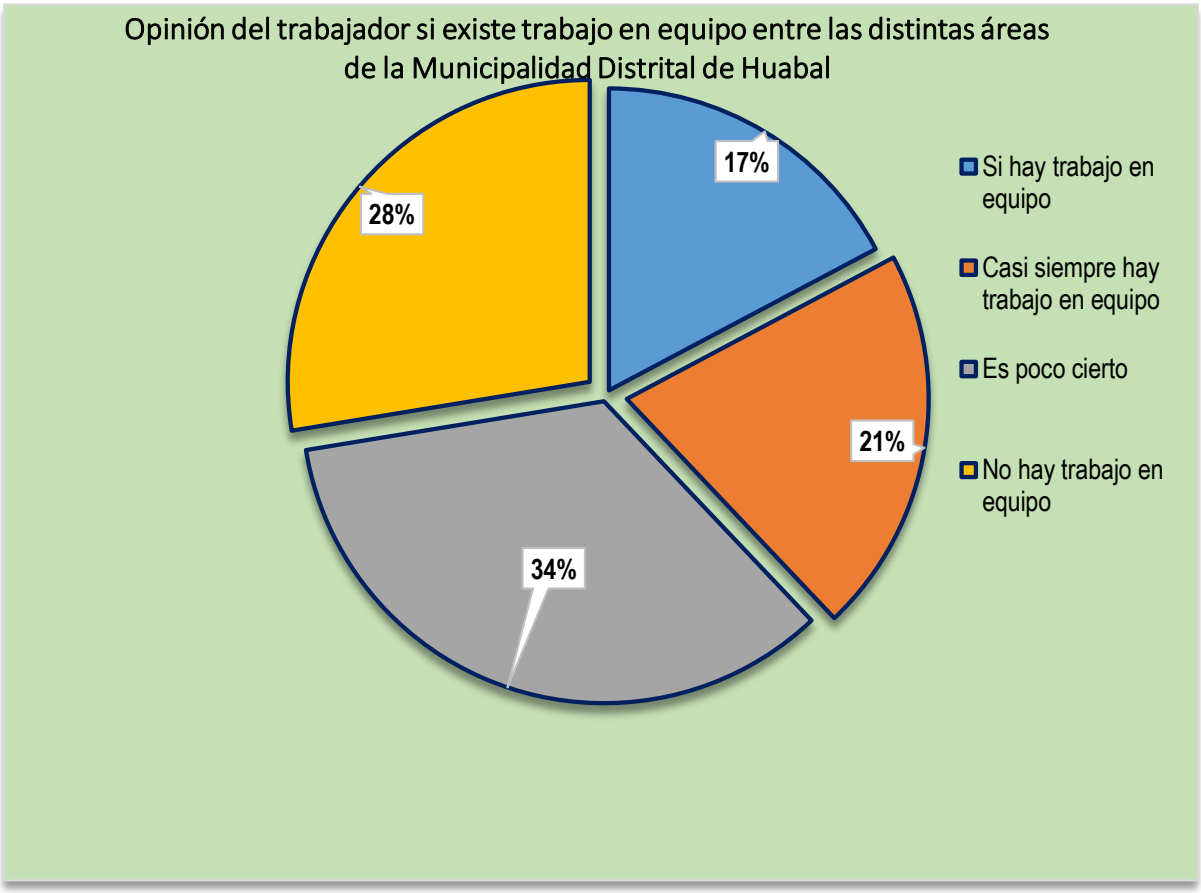


Figura 5.: En el presente graáfico, el 34% de los encuestados, indican que existe poco trabajo en equipo entre las diferentes unidades de la Municipalidad Distrital de Huabal. Asimismo, el 28% opinan que no hay trabajo en equipo. Mientras que el 21% explican que casi siempre hay trabajo en equipo. Del mismo, el 17% dicen que si hay trabajo en equipo. Con respecto a esta tabla, la mayoría opina no existe o poco nada en cuanto al trabajo en

equipo. Mientras que, en un menor porcentaje indican que si existe trabajo en equipo. Con lo cual, se entenderá como trabajo por áreas, pero no cooperan entre ellas. **Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

Tabla 9

Se cuenta con canales de comunicación adecuados para que los trabajadores presenten sugerencias en la Municipalidad Distrital de Huabal

Se cuenta con canales de comunicación adecuados para que el tragador presente sugerencias	**N°**	**%**
Es totalmente cierto	0	0%
Es cierto	3	10%
Es poco cierto	10	35%
No es cierto	16	55%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

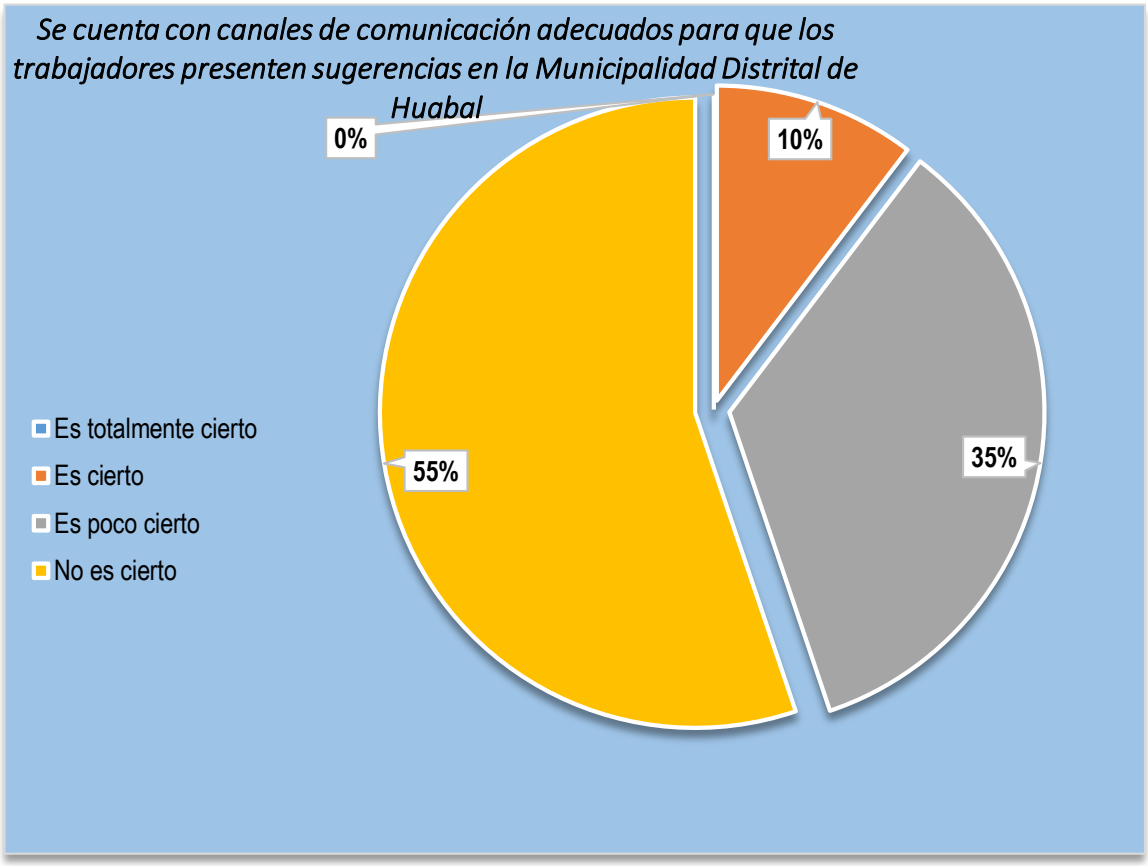


Figura 6.: El 55% de los colaboradores del municipio distrital de Huabal, indican que no existe canales de comunicación para presentar sugerencias. Asimismo, el 33% expresa que

es poco cierto la de existencia de dichos canales. Mientras que, el 10% indican en un término medio existe estos medios. Con relación a esta gráfica se indica que la mayoría de trabajadores desconoce de la existencia de dichos canales de comunicación para que los trabajadores expresen sus sugerencias.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

Tabla 10

Se recibe periódicamente información sobre acciones y/o actividades que realizan en la Municipalidad Distrital de Huabal

Se recibe periódicamente información sobre acciones y/o actividades	**N°**	**%**
Siempre	4	14%
Casi siempre	3	10%
Casi nunca	12	41%
Nunca	10	35%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

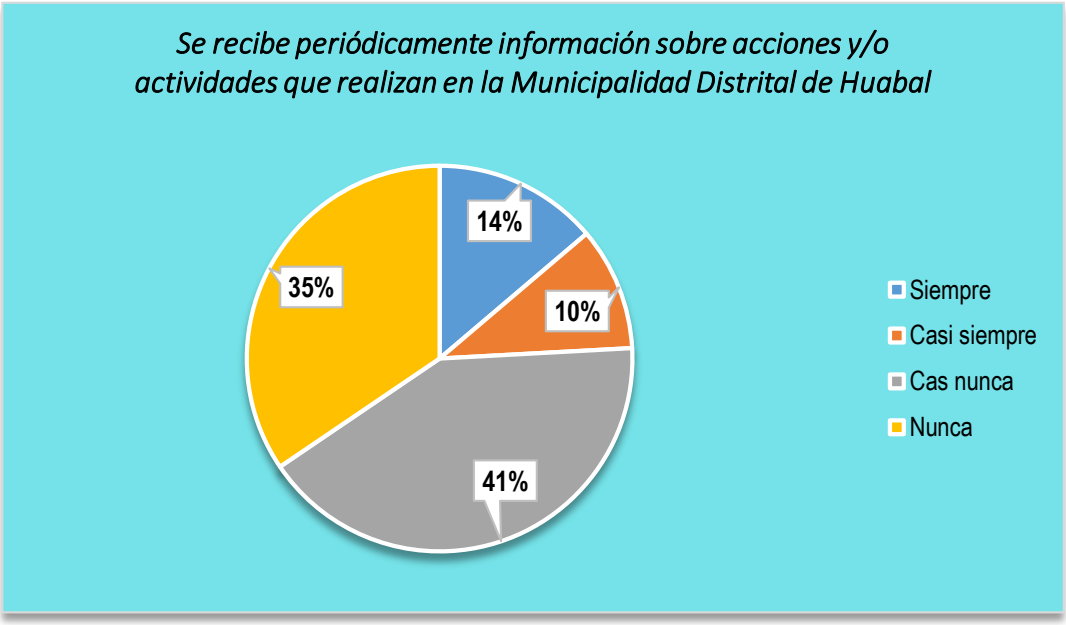


Figura 7.: El 41% de los colaboradores opinan que casi nunca existe información sobre acciones y/o actividades que realizan en la Municipalidad. Distrital de Huabal. Asimismo, el 35% indica que nunca existe o existió dichos medios informativos. Mientras que, el 14% expresa que siempre se informa de las actividades que se realizan. Por último, el 10% indica

que casi siempre se informa de dichas acciones. Se aprecia que la gran mayoría de trabajadores desconocen de cualquiera actividad que se realiza en la Municipalidad. No obstante, un menor porcentaje si conoce de dichas actividades se realiza.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

Tabla 11
El cargo que ocupa es adecuado a su remuneración en relación a otro puesto similar de la Municipalidad Distrital de Huabal

La remuneración que percibe está en relación al cargo que ocupa	**N°**	**%**
Es totalmente cierto	5	17%
Es cierto	6	21%
Es poco cierto	10	28%
No es cierto	8	34%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

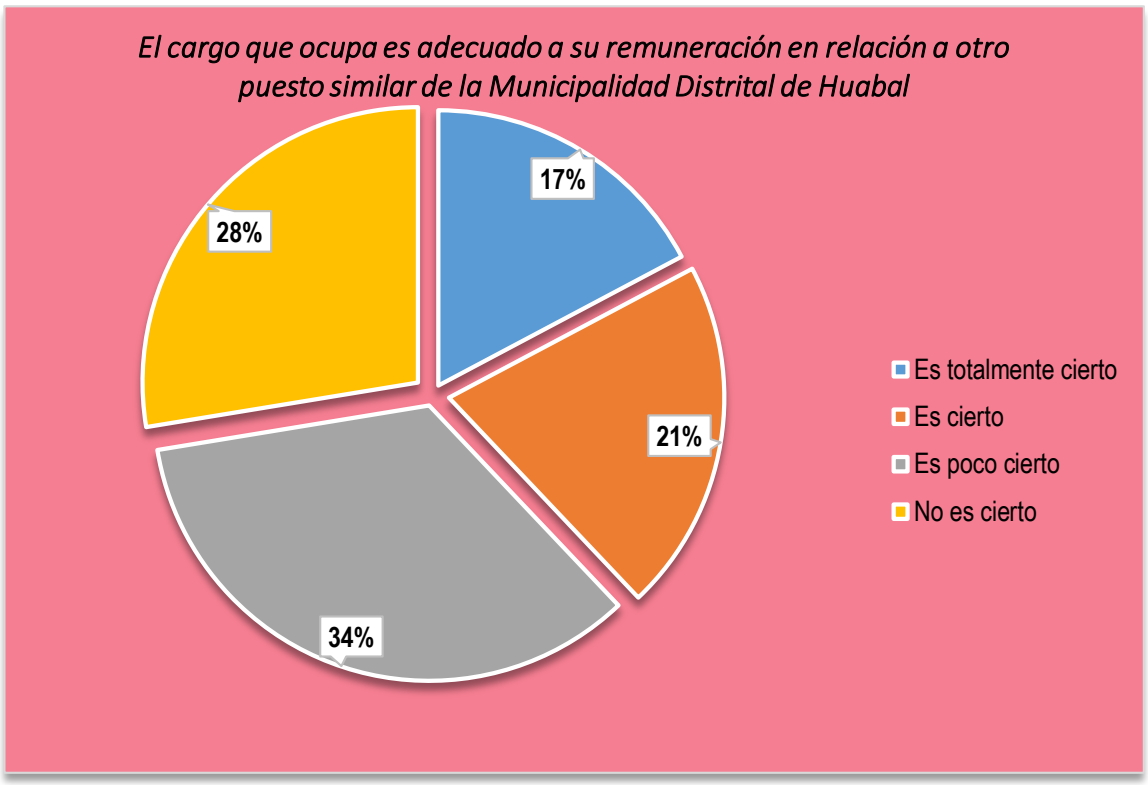


Figura 8.: *El 34% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huabal expresan*

que no es cierto el cargo que ocupa es adecuado a su remuneración en relación a otro puesto similar en la Municipalidad. Del mismo modo, el 28% indican que es poco cierto; Mientras que el 21% se opina que es cierto. Por último, el 17% indica que es totalmente cierto.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

Tabla 12
Recibe algún Incentivo remunerativo o bono cuando realiza un buen trabajo en la Municipalidad Distrital de Huabal

Recibe algún Incentivo remunerativo o bono cuando realiza un buen trabajo	**N°**	**%**
Siempre	0	0%
Casi Siempre	6	21%
Casi nunca	7	24%
Nunca	16	55%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

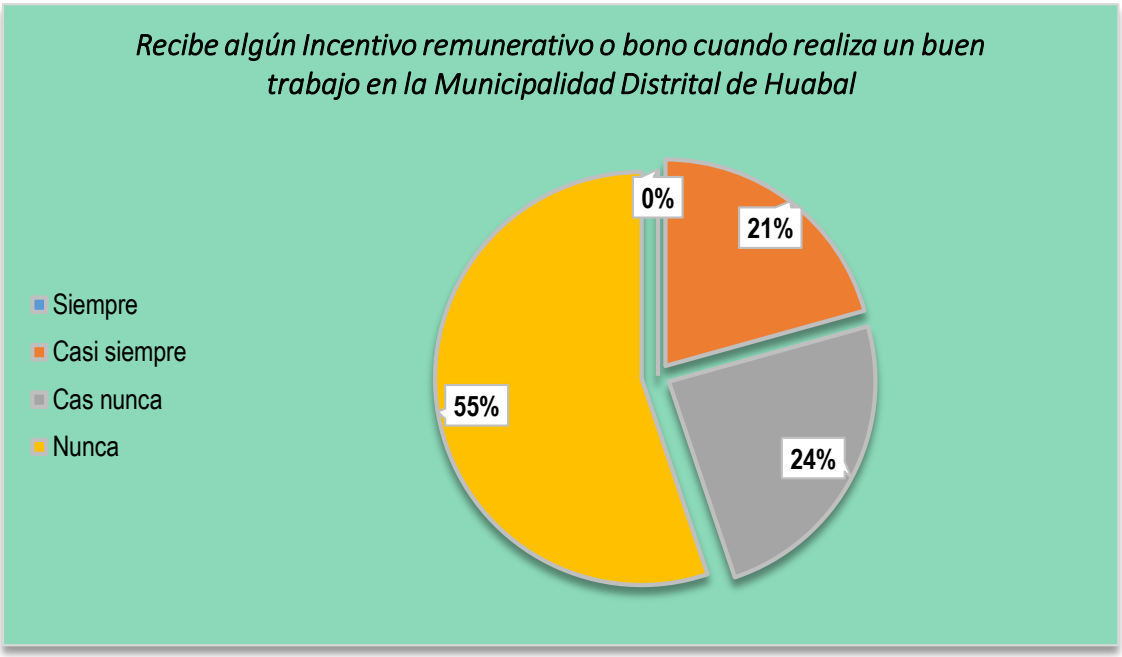


Figura 9.: El 55% de los trabajadores indican que nunca reciben algún incentivo por algún logro que realice. El 24% opina que casi nunca se le reconoce algún logro. Mientras que, el 21% refiere que casi siempre se les incentiva de algún logro. Se aprecia que la gran mayoría

indica que no es reconocido e incentivado por sus logros en sus trabajos. Mientras que, un grupo pequeño indica que si les reconoce la labor que cumplen.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

Tabla 13
Cuenta con la capacitación necesaria para realizar su trabajo eficazmente en la Municipalidad Distrital de Huabal

Cuenta con la capacitación necesaria para realizar su trabajo eficazmente	**N°**	**%**
Siempre	2	7%
Casi Siempre	4	14%
Casi nunca	10	34%
Nunca	13	45%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

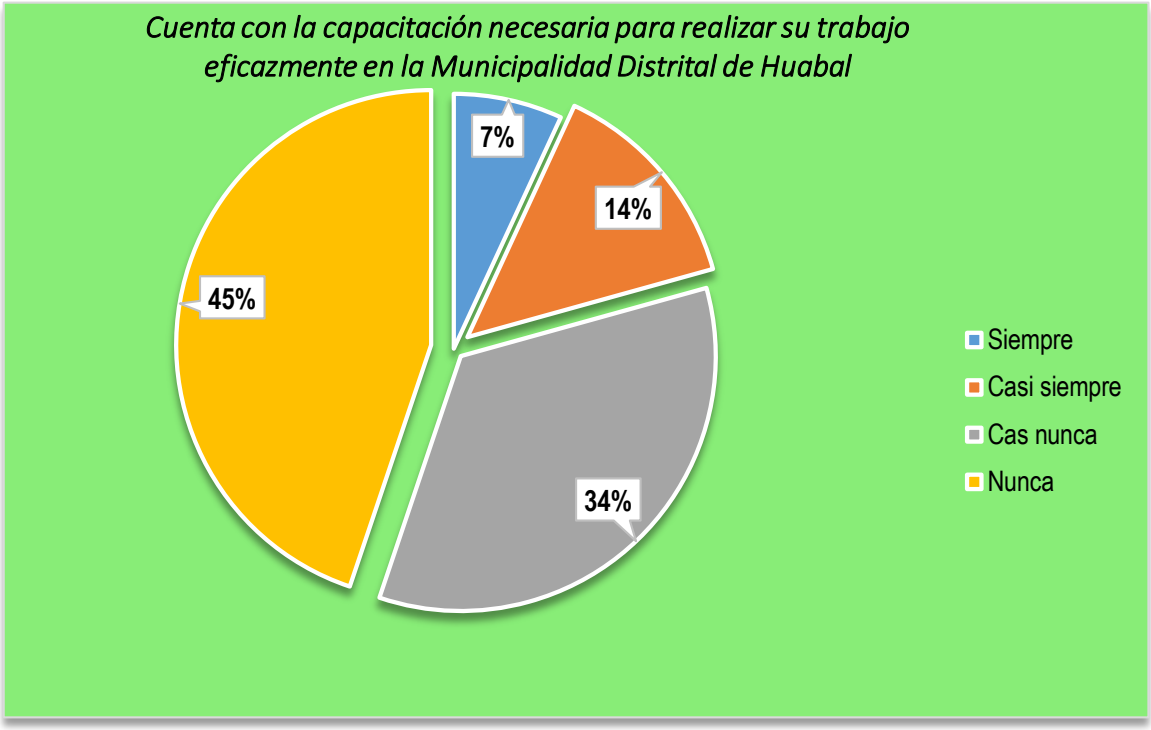


Figura 10.: El 45% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huabal refieren nunca ha contado o recibido capacitación alguna. Asimismo, el 34% indican que casi nunca

son capacitados. Por otro lado, el 14% indica que casi siempre se les capacita. Por último, el 7% opinan siempre son capacitados. Se puede apreciar u el sentir del personal que no está siendo capacitado de acuerdo a sus labores. Mientras que apenas 6 personas indican que reciben al menos una capacitación durante el año. **Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

Tabla 14
Reconocimiento por parte del superior al buen desempeño del trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal

Reconocimiento por parte del superior al buen desempeño	**N°**	**%**
Siempre	7	31%
Casi Siempre	5	17%
Casi nunca	8	28%
Nunca	9	31%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

Figura 11.: El 31% de los trabajadores indican nunca recibieron reconocimiento a su buen desempeño. Asimismo, el 28% indica que casi nunca. Por otro lado, el 31 % indica que si

les reconoce el buen desempeño. También el 17% refiere a que casi siempre se les reconoce sus labores. De aquí, se aprecia que existe un nivel de porcentaje que no siente ninguna felicitación a su buen desempeño. Viceversa a otro grupo de trabajadores si les reconoce o felicita por el cumplimiento de sus labores.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

Tabla 15

Valoración por parte superior de las fortalezas y necesidades del trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal.

Valoración por parte superior de las fortalezas y necesidades del trabajador	**N°**	**%**
Siempre	3	10%
Casi Siempre	7	21%
Casi nunca	6	24%
Nunca	13	45%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

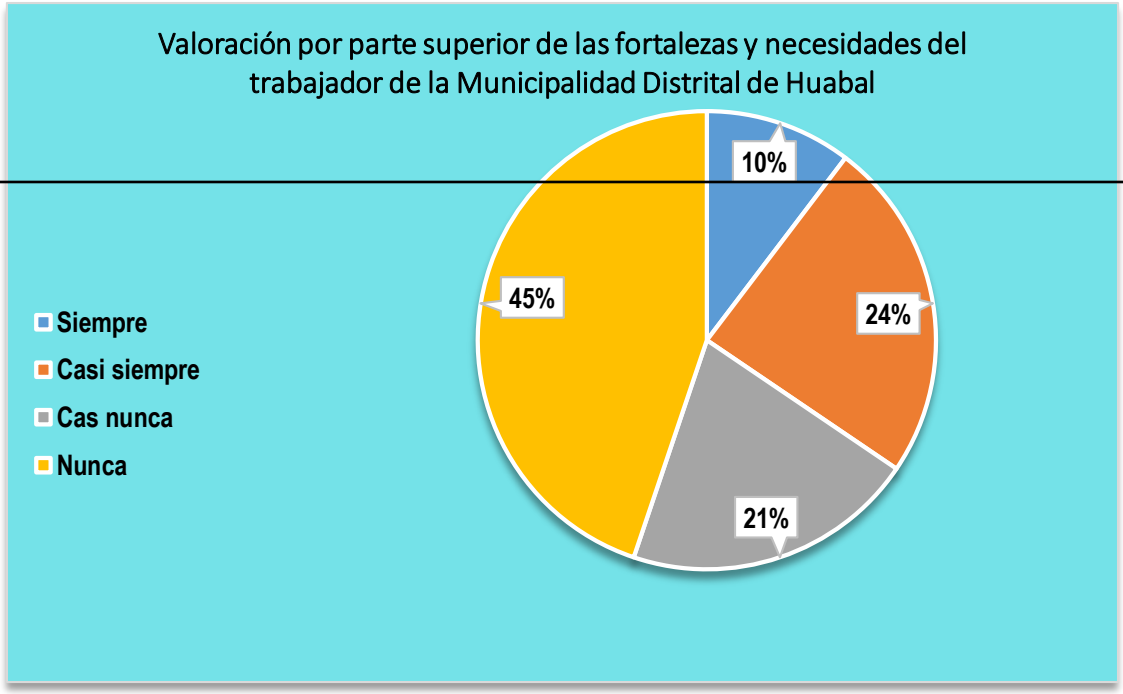


Figura 12.: El 45% indica que su superior no valora sus fortalezas como trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal. Asimismo, el 21% refieren a casi nunca sus fortalezas son valoradas. Mientras que, el 34% opinan que siempre o casi siempre son valorados. En ese sentido, se entiende que tal vez dentro de las áreas los gerentes municipales tienen

diversos tratos al personal. Por ello, se nota la diferencia en este gráfico.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

Tabla 16

Se proporciona información oportuna y adecuada del desempeño y resultados alcanzados por el trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal

Se proporciona información oportuna y adecuada del desempeño y resultados alcanzados por el trabajador	**N°**	**%**
Siempre	2	7%
Casi Siempre	5	17%
Casi nunca	13	31%
Nunca	9	45%
TOTAL	**29**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019.

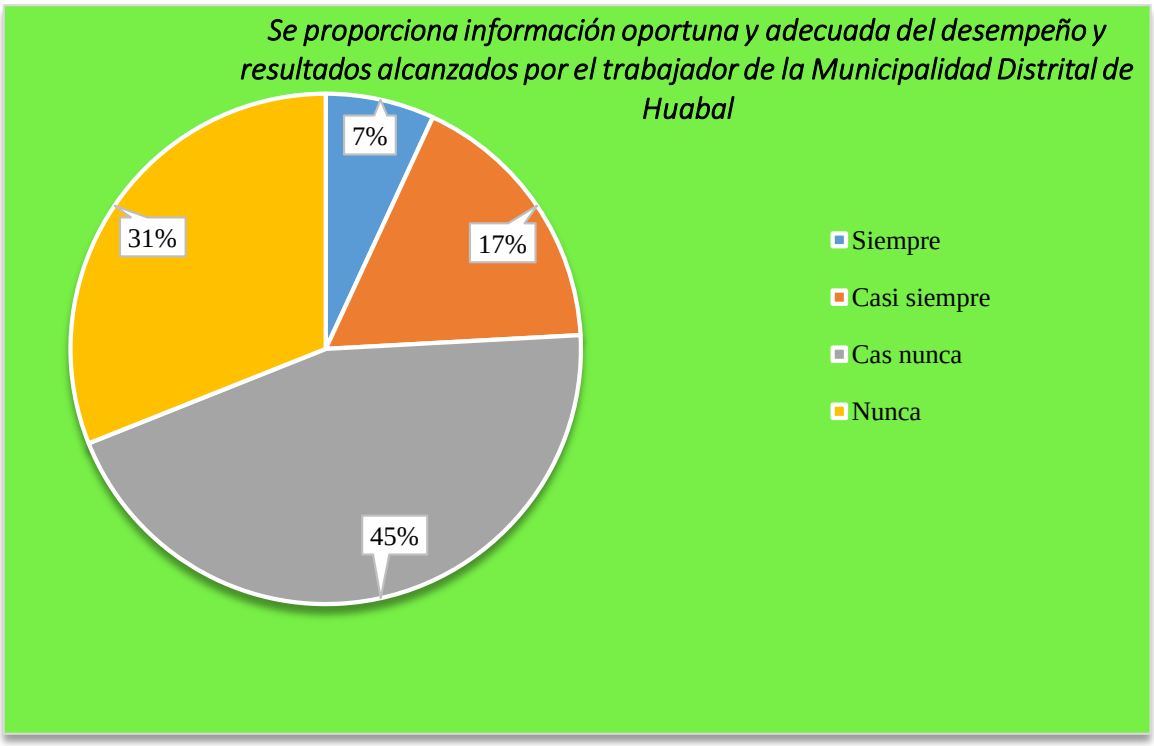


Figura 13.: El 76% indica que casi nunca reciben una calificación y presentación oportuna de su desempeño a su trabajo. Mientras que el 24 % refieren que si se les facilita su calificación de su desempeño. Podemos visualizar a la gran mayoría de trabajadores no sabe de su desempeño que cumple como trabajador de la Municipalidad Distrital de Huabal. Por

otro lado, apenas a 7 personas se les indica si están cumpliendo con sus labores eficientemente. Debido a una buena relación con los gerentes municipales.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Distrital De Huabal, 2019

IV DISCUSION DE RESULTADOS

En esta investigación se confrontó los resultados conforme a la aplicación del cuestionario en verificación con la realidad.

Al realizar el análisis de los datos recogidos respecto a la variable de Gestión Municipal en donde los ciudadanos en su mayoría estiman que esta es regular y bueno asi también los mismos valoran que esta gestión es considerada malo, asimismo no estamos de acuerdo con el desarrollo del tipo de gestión. Respecto a la tabla 1 esta pregunta se entiende el 52 % de los trabajadores de la Municipalidad. Distrital de Huabal no opinan sobre la gestión 2019. Por otro lado, el 24% indica que al menos conoce la gestión. Asimismo, el 24 % conoce la visión. En base a este resultado, se deduce el desconocimiento de la gestión municipal 2019 en el mayor porcentaje, es decir el 83% no tiene involucramiento con dichos objetivos. Respecto a esta tabla N° 02, se aprecia que el 55% no se siente identificado y motivado con el trabajo que cumple en la Municipalidad Distrital de Huabal. Mientras que, el 24% indica que tiene la motivación suficiente con su labor. Por último, el 21% si se siente identificado y motivado, pero no es completa. Como se puede apreciar el mayor porcentaje de los trabajadores encuestados no se siente identificado y motivado, esto quizás sea como consecuencia de una débil cultura organizacional.

Y la tabla Nº 03, el 48% de los trabajadores de la Municipalidad. Distrital de Huabal manifiestan es cierto la no importancia del bienestar de las personas que trabajan en la Municipalidad; Mientras que el 35% opina en un término medio. Por otro lado, el 17% dice que es cierto. En otras palabras, para la Municipalidad no es importante el bienestar de sus trabajadores. Es decir, no tiene la preocupación suficiente si un trabajador presenta problema alguno. Mientras que el 1/% indica que sí se preocupan por ello. Por lo que, habría cierto favoritísimo del personal.

En pocas palabras, los colaboradores del municipio distrital de Huabal, no cuentan con un buen desempeño, en la medida que existe poca convicción con el cumplimiento de

responsabilidades, disgusto con el manejo remunerativo del personal, entre otros. Téngase en cuenta que el personal que entra a laborar a este tipo de instituciones proviene de cargos políticos o de confianza; donde, no se le da la debida importancia al bienestar de los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

En la Municipalidad Distrital de Huabal, existe un descuido total de un adecuado trato del personal. Comprobándose así la Hipótesis Ho, es decir, el personal de esta institución no está conforme con adecuado manejo de sus trabajadores.

La Municipalidad Distrital de Huabal no maneja una cultura organizacional de fondo en sus trabajadores. Reflejándose en el desconocimiento de la misión y visión (76%), falta de identificación, la falta de identificación y motivación (76%), valoración del personal (62%), bienestar del personal (83%), falta de políticas y normas justas (79%), falta de canales de comunicación (90%) e información sobre acciones de actividades que realizan en la comuna (76%). Esta muestra del mal manejo de una cultura organizacional no genera un buen clima laboral.

Respecto al grado compromiso y cumplimiento de objetivos del personal de la Municipal Distrital de Huabal 2018, se demuestra que estos trabajadores sienten que no se valora su buen desempeño. Evidenciándose en la falta de incentivo por sus logros (79%), falta de capacitaciones para la eficacia laboral (79%), inexistencia del reconocimiento por parte del superior al buen desempeño (59%), falta de valoración a las fortalezas del trabajador (69%). Todo ello, crea un desempeño laboral impropio para el cumplimiento de las funciones encomendadas.

Con relación a la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Huabal 2018, se confirma que existe un problema científico, dado que la cultura organizacional incide negativamente en el desempeño laboral en estos trabajadores. Demostrándose que existe el conformismo, frustración, pesimismo, entre otros, que ensañan a un mejor desempeño que impide lograr las metas y propósitos que el municipio establece en su producción institucional.

VI. RECOMENDACIONES

La Municipalidad Distrital de Huabal debe mejorar su clima organizacional con la finalidad que los trabajadores puedan tener un mejor desempeño laboral, así como tener bien claro la misión y visión de la institución, capacitando frecuentemente mediante gente experta en planeamiento estratégico y enmarcado en un proyecto de fortalecimiento institucional.

Los directivos de la entidad deben cumplir y hacer cumplir las políticas, normas, planes, programas y estrategias con la finalidad de mejorar la gestión de la institución.

Los directivos del municipio de Huabal deben elaborar programas de capacitaciones dirigido a los colaboradores de la misma, para brindar servicio de atención de calidad a la comunidad.

Se debe motivar con reconocimientos, a todos los colaboradores que demuestren su compromiso con la entidad, otorgándole certificaciones, agasajos, incentivo económico, etc.

VI.-REFERENCIAS

Andrade, R. G. (2016). *Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía.Ltda. Para el periodo 2016 - 2018.* Tesis, Quito. Recuperado el 29 de Agosto de 2020, de https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/997/1/T-UIDE-1048.pdf

Caballero, R. (2004). Obtenido de https://www.academia.edu/34339287/Metodolog%C3%ADa_integral_innovadora_para_planes_y_tesis_LA_METODOLOG%C3%8DA_DEL_C%C3%93MO_FORMULARLOS

Egg, A. (2020). Recuperado el 25 de Agosto de 2020, de https://www.academia.edu/30007870/Planificaci%C3%B3n_definici%C3%B3n_seg%C3%BAn_autores_1_

Escobedo, G. A. (2018). *"Planeamiento Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa de transportes Mellizo Hnos S.A.C.".* Tesis, Trujillo - Perú. Recuperado el 24 de Agosto de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25254/escobedo_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y:

Estrada, C. S. (2019). *"Gestion municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de cotabambas: 2013-2016".* Tesis, Cusco - Perú. Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4093/253T20191020_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gaytan, D. I. (2018). *"Estrategias de gerencia educativa para mejarar la cultura organizacional en la institucion educativa N° 16155 San Juan Bautista – Huabal, distrito San Felipe, provincia de Jaén – Cajamarca, 2017".* Lambayeque - Perú. Recuperado el 25 de Agosto de 2020, de http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/6548/BC-2387%20GAYTAN%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, S. (2013). Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hernández, S. (2013). Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Loli, A. (15 de Mayo de 2013). "La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana". *IIPSI, 16*(1 - 2013), 171-190. Recuperado el 20 de Agosto de 2020, de https://pdfs.semanticscholar.org/41c4/1d9dc2d30319634cf36364ff1b56fbf69ee7.pdf

Mendez, I. M. (2019). *"Planeamiento estrategico para mejorar la calidad de servicio de atencion al cliente en una entidad Financiera de Trujillo, 2018".* Tesis, Trujillo - Perú. Recuperado el 18 de Agosto de 2020, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13200/M%c3%89NDEZ%20IB%c3%81%c3%91EZ%2c%20Milka%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y:

Neira, L. J., & Tenelema, P. C. (2017). *"Plan Estrategico para la empresa Serviexpress dedicada al servicio tecnico automotriz en la ciudad de Guayaquil".* Tesis, Guyaquil - Ecuador. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16835/1/Tesis%20Final%20Plan%20estrategico.pdf

Ordaz, Z. V., & Saldaña, G. G. (2020). Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm#:~:text=Para%20Alfonso%20Ayala%20S%EF%BF%BD,cierta%20direcci%EF%BF%BDn%20anticipada.&text=Por%20otra%20parte%2C%20dice%20Blake,proceso%20de%20planeaci%EF%BF%BDn

Pantigozo, M. (Noviembre de 2013). *Gestión Municipal*. Obtenido de http://marcopantigozo.blogspot.com/p/gestion-municipal-y-regional.html

Porter, E. M. (2020). Recuperado el 25 de Agosto de 2020, de https://www.mejoracompetitiva.es/2015/09/que-es-estrategia/

Ramos, R. B. (2013). *La Planificación estratégica como método de gestión pública.* españa.

Rodriguez, H. B. (2017). *"Estrategias de gestión transformacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa San Juan Bautista – Huabal del distrito San Felipe en la provincia de Jaén, año 2017".* Tesis, Jaén - Perú. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7778: http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7778

Rojas, M. J. (2018). *"Diseño de un Plan Estratégico para Mejorar el Servicio de Transporte de Carga de la Empresa Translogal, Guayaquil.".* Tesis, Guayaquil - Ecuador. Recuperado el 24 de Agosto de 2020, de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33578/1/TESIS%20ESTUDIO%20DE%20CASO%20JESSICA%20ROJAS%20MENDOZA%20the%20last.pdf

Sainz, d. V. (2018). *EL PLAN ESTRATEGICO EN LA PRÁCTICA.*

Sánchez, C. C. (2019). *"Planemaiento estrategico y su relacion con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018".* Tesis, Lima - Perú. Recuperado el 25 de Agosto de 2020, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8758/1/2019_Sanchez-Cueva.pdf

Serna, G. H. (2006). *Servicio de atencion al cliente.* Obtenido de http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html

SINEACE. (2015). *PUENTE DE MEJORA CONTINUA - (Director) SANDRO PAZ COLLADO.*

Torres, T. S. (2005). *Diagnostico de la Gestion municipal.* Lima - Perú. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf

VII.-ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Marco Teórico	Metodología
¿Cómo influye un plan estratégico en la mejora de la calidad del servicio de atención al usuario de la municipalidad distrital de Huabal?	Determinar la relación que existe entre el plan estratégico actual y la calidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huabal, 2019.	La gestión de un plan estratégico influye directa y positivamente en la calidad de atención a los usuarios de la Municipal Distrital de Huabal, 2019.	**Plan Estratégico** SINEACE (2015). El plan estratégico institucional. Sainz (2018). disciplina en el mundo empresarial. Ramos (2013). Plan estratégico aplicada en la administración pública. **Gestión municipal** Torres (2005). Acciones de la gestión municipal. Pantigoso (2013). La gestión municipal y la conducta del empleado. Estrada (2019). Vocación profesional de cada trabajador para cumplir la función encomendada.	**Alcance de la investigación** Correlacional **Método de investigación** Método científico. Caballero, (2004). **Diseño de investigación** No experimental, correlacional. Hernández, (2013). **Población y muestra** Población: Finita, Hernández (2013). Muestra 29 colaboradores de la municipalidad distrital de Huabal. Hernández (2013) **Técnica de recolección de información** Encuesta, Caballero (2004). **Instrumento de recolección de información** Cuestionario, Caballero (2004).
Problema Especifico	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Especifica**		
¿Cuál es el nivel de gestión del plan estratégico, para mejorar la atención al cliente en la municipalidad distrital de Huabal?	Precisar el grado de compromiso y cumplimiento de objetivos del personal de la Municipal Distrital de Huabal, 2019.	El nivel de gestión del plan estratégico, para mejorar la atención al cliente en la municipalidad distrital de Huabal, es medio bajo.		

	- Diagnosticar la situación actual en las áreas estratégicas de la municipalidad distrital de Huabal, 2019.		**Variables** Variable independiente (Análisis estratégico). Variable dependiente (Gestión Municipal) **Dimensiones** Gestión estratégica Atención de calidad Desarrollo organizacional	**Técnica de procesamiento de información** SPSS versión 24 Estadística Inferencial

ANEXOS

Cuestionario

ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL,2019

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

GENERAL:

Determinar la relación que existe entre el plan estratégico actual y la calidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huabal, 2019.

INSTRUCCIONES

ESTIMADO COLABORADOR, A CONTINUACIÓN, TIENE 13 ÍTEMS, CON ESCALA DE PUNTUACIÓN DE 1 A 4 en donde:

Es totalmente cierto =1; Es cierto = 2; Es poco cierto =3; No es cierto =4).

RESPONDA CON LA VERDAD Y MARQUE CON UNA "X" LA ALTERNATIVA SELECCIONADA

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4
1	¿Conozco y entiendo la visión y misión de la Municipalidad Distrital de Huabal.?				
2	¿Me siento identificado y motivado con la Municipalidad Distrital de Huabal y lo que representa.?				
3	¿Lo más importante en la Municipalidad distrital de Huabal es el bienestar de las personas que trabajan.?				
4	¿Las políticas y normas de la Municipalidad distrital de Huabal son justas para todos?				
5	En su opinión, ¿Existe trabajo en equipo entre las distintas áreas de la M. Distrital de Huabal?				
6	¿La M. Distrital de Huabal tiene canales de comunicación adecuados para sus trabajadores presenten sugerencias de mejora.?				
7	¿Recibo periódicamente información sobre las acciones y/o actividades que se realizan en la M. Distrital de Huabal?				
8	¿Considera que el cargo que ocupa; es adecuada su remuneración en relación a otro puesto similar de la M. Distrital de Huabal.?				
9	¿Recibo algún incentivo y/o bono por parte de la M. Distrital de Huabal cuando hago bien mi trabajo?				
10	¿Cuento con la capacitación necesaria para realizar mi trabajo eficazmente.?				
11	¿Mi superior reconoce cuando yo un tengo un buen desempeño.?				
12	¿Mi superior habla conmigo sobre mis fortalezas y necesidades de desarrollo profesional?				
13	¿Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.?				

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [X] Autores [ ]

RAMON FLORES MARITA ELENA

Apellidos y nombres

46997408	**2171802292**	**Presencial**
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Administración

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del trabajo de investigación titulado.
   ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL,2019.

   La misma que presento para optar el grado de:

   Bachiller en Administration
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

   Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

MARITA ELENA RAMON FLORES
DNI N° 46997408

Escaneado con CamScanner

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Jaén, 10 de Diciembre del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Ramón Flores Marita Elena con DNI 46997408
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL,2019.**

Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el grado académico de Bachiller en Administración de Empresas, de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Programa Académico, de la EAP de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Ramón Flores Marita Elena	46997408	

Escaneado con CamScanner

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL
ALCALDIA
AV. JAEN S/Nº - HUABAL
R.U.C. Nº 20228707261

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"

SEÑORA: Dra. Carmen Elvira Rosas Prado.
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad Señor de Sipán

ASUNTO: ENVÍO CARTA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FECHA : Huabal, 21 de Diciembre del 2018.

De mi especial consideración; es grato saludarlo cordialmente y al mismo tiempo alcanzarle el documento que certifica la aceptación del trabajo de investigación realizado en nuestra institución.

CARTA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente; me permito enviarle la constancia que acredita la aceptación del trabajo de investigación "**ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL,2019"**; realizado en nuestra institución por la Srta. **RAMON FLORES MARITA ELENA**, identificada con DNI N° 46997408, estudiante del X – ciclo de la escuela Académica Profesional de **ADMINISTRACION** de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN; manifestando que el trabajo de investigación será realizado con eficiencia y responsabilidad.

Se expide el presente documento, para los fines que la interesada crea conveniente.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL HUABAL
CESAREO DÍAZ DÍAZ
ALCALDE

Ficha de evaluación de expertos

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINSITRACIÓN

Chiclayo, 09 de diciembre del 2019.

Señorita:
SANDRA NOELHY ARAGÓN CRUZ
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y a la vez manifestarle que la suscrita, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de investigación II, estoy trabajando la investigación: "ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL- 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permite solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

.....
MARITA E. RAMON FLORES
DNI N° 46997408

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, Sandra Noelhy Aragón Cruz, Licenciada en Administración, egresada de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por; Marita Elena Ramon Flores, estudiante de la Escuela de Administración, para el desarrollo de la investigación titulada: "ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL- 2019

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 09 de diciembre de 2019

.....

Nombre y Apellidos: Sandra Noelhy Aragón Cruz
DNI: 45749974

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	SANDRA NOELHY ARAGÓN CRUZ
PROFESION	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	RECURSOS HUMANOS
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6 AÑOS
CARGO	JEFE DE PERSONAL DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN

ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL,2019

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	Marita Elena Ramón Flores
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la relación que existe entre el plan estratégico actual y la calidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huabal, 2019. **ESPECIFICOS** -Precisar el grado de compromiso y cumplimiento de objetivos del personal de la Municipal Distrital de Huabal, 2019. - Diagnosticar la situación actual en las áreas estratégicas de la municipalidad distrital de Huabal, 2019.

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta de 13 preguntas, cada una incluye un conjunto de alternativas de respuestas. Sea cuidadoso en leer cada pregunta y marque la alternativa que usted cree que refleja mejor su situación. Marque con una "X" la respuesta a considerar.

INSTRUCCIONES	
1.-Conozco y entiendo la visión y misión de la Municipalidad Distrital de Huabal. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Me siento identificado y motivado con la Municipalidad Distrital de Huabal y lo que representa. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Lo más importante en la Municipalidad distrital de Huabal es el bienestar de las personas que trabajan. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

4. Las políticas y normas de la Municipalidad distrital de Huabal son justas para todos. a a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. En su opinión, ¿Existe trabajo en equipo entre las distintas áreas de la M. Distrital de Huabal? a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. La M. Distrital de Huabal tiene canales de comunicación adecuados para sus trabajadores presentan sugerencias de mejora. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Recibo periódicamente información sobre las acciones y/o actividades que se realizan en la M. Distrital de Huabal a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Considera que el cargo que ocupa; es adecuada su remuneración en relación a otro puesto similar de la M. Distrital de Huabal. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. Recibo algún incentivo y/o bono por parte de la M. Distrital de Huabal cuando hago bien mi trabajo a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Cuento con la capacitación necesaria para realizar mi trabajo eficazmente. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. Mi superior reconoce cuando yo un tengo un buen desempeño. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. Mi superior habla conmigo sobre mis fortalezas y necesidades de desarrollo profesional a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1.- PROMEDIO OBTENIDO:	**N° TA_____ N° TD_____**
2.- COMENTARIO GENERALES:	**INSTRUMENT ACORDE CON INDICADORES**
3.- OBSERVACIONES:	

JUEZ EXPERTO
SANDRA NOELHY ARAGÓN CRUZ

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINSITRACIÓN

Chiclayo, 09 de diciembre del 2019.

Señorita:
DIANA ELIZABETH GUARNIZ CAVA
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y a la vez manifestarle que la suscrita, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de investigación II, estoy trabajando la investigación: "ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL- 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permite solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

.....
MARITA E. RAMON FLORES
DNI N° 46997408

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, Diana Elizabeth Guamiz Cava, Licenciada en Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por; Marita Elena Ramon Flores, estudiante de la Escuela de Administración, para el desarrollo de la investigación titulada: "ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL- 2019

C E R T I F I C O : Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 09 de diciembre del 2019

Diana Elizabeth Guamiz Cava
DNI 41099875

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Diana Elizabeth Guamiz Cava
	PROFESION	Licenciada en Administración
	ESPECIALIDAD	Recursos Humanos, Sistema de Tesorería
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
	CARGO	Jefe de la Oficina General de Administración del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo

ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL,2019

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	Marita Elena Ramón Flores
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la relación que existe entre el plan estratégico actual y la calidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huabal, 2019. **ESPECIFICOS** -Precisar el grado de compromiso y cumplimiento de objetivos del personal de la Municipal Distrital de Huabal, 2019. - Diagnosticar la situación actual en las áreas estratégicas de la municipalidad distrital de Huabal, 2019.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta de 13 preguntas, cada una incluye un conjunto de alternativas de respuestas. Sea cuidadoso en leer cada pregunta y marque la alternativa que usted cree que refleja mejor su situación. Marque con una "X" la respuesta a considerar.

INSTRUCCIONES	
1.-Conozco y entiendo la visión y misión de la Municipalidad Distrital de Huabal. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Me siento identificado y motivado con la Municipalidad Distrital de Huabal y lo que representa. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Lo más importante en la Municipalidad distrital de Huabal es el bienestar de las personas que trabajan. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

4. Las políticas y normas de la Municipalidad distrital de Huabal son justas para todos. a a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. En su opinión, ¿Existe trabajo en equipo entre las distintas áreas de la M. Distrital de Huabal? a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. La M. Distrital de Huabal tiene canales de comunicación adecuados para sus trabajadores presentan sugerencias de mejora. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Recibo periódicamente información sobre las acciones y/o actividades que se realizan en la M. Distrital de Huabal a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Considera que el cargo que ocupa; es adecuada su remuneración en relación a otro puesto similar de la M. Distrital de Huabal. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. Recibo algún incentivo y/o bono por parte de la M. Distrital de Huabal cuando hago bien mi trabajo a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Cuento con la capacitación necesaria para realizar mi trabajo eficazmente. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. Mi superior reconoce cuando yo un tengo un buen desempeño. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. Mi superior habla conmigo sobre mis fortalezas y necesidades de desarrollo profesional a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1.- PROMEDIO OBTENIDO:	**N° TA_____ N° TD_____**
2.- COMENTARIO GENERALES:	**INSTRUMENT ACORDE CON INDICADORES**
3.- OBSERVACIONES:	NINGUNA

JUEZ EXPERTO

Diana Elizabeth Guarniz Cava

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINSITRACIÓN

Chiclayo, 09 de diciembre del 2019.

Señor:
LIC. JUAN FRANCISCO ZENTNER ALVA
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y a la vez manifestarle que la suscrita, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de investigación II, estoy trabajando la investigación: "ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL- 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permite solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

.....
MARITA E. RAMON FLORES
DNI N° 46997408

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Juan Francisco Zentner Alva, Licenciado en Administración, docente adscrito a la facultad de ciencias económicas administrativas y contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por; Marita Elena Ramón Flores, estudiante de la Escuela de Administración, para el desarrollo de la investigación titulada: "ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL- 2019

C E R T I F I C O : Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 09 de diciembre del 2019

.....

JUAN F. ZENTNER ALVA
DNI N° 16698898

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JUAN FRANCISCO ZENTNER ALVA
PROFESION	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	14 AÑOS
CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO

ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL,2019

DATOS DEL TESISTA

NOMBRES	Marita Elena Ramón Flores
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la relación que existe entre el plan estratégico actual y la calidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huabal, 2019. **ESPECIFICOS** -Precisar el grado de compromiso y cumplimiento de objetivos del personal de la Municipal Distrital de Huabal, 2019. - Diagnosticar la situación actual en las áreas estratégicas de la municipalidad distrital de Huabal, 2019.

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta de 13 preguntas, cada una incluye un conjunto de alternativas de respuestas. Sea cuidadoso en leer cada pregunta y marque la alternativa que usted cree que refleja mejor su situación. Marque con una "X" la respuesta a considerar.

INSTRUCCIONES

1.-Conozco y entiendo la visión y misión de la Municipalidad Distrital de Huabal. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Me siento identificado y motivado con la Municipalidad Distrital de Huabal y lo que representa. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Lo más importante en la Municipalidad distrital de Huabal es el bienestar de las personas que trabajan. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

4. Las políticas y normas de la Municipalidad distrital de Huabal son justas para todos. a a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. En su opinión, ¿Existe trabajo en equipo entre las distintas áreas de la M. Distrital de Huabal? a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. La M. Distrital de Huabal tiene canales de comunicación adecuados para sus trabajadores presentan sugerencias de mejora. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Recibo periódicamente información sobre las acciones y/o actividades que se realizan en la M. Distrital de Huabal a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Considera que el cargo que ocupa; es adecuada su remuneración en relación a otro puesto similar de la M. Distrital de Huabal. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. Recibo algún incentivo y/o bono por parte de la M. Distrital de Huabal cuando hago bien mi trabajo a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Cuento con la capacitación necesaria para realizar mi trabajo eficazmente. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. Mi superior reconoce cuando yo un tengo un buen desempeño. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. Mi superior habla conmigo sobre mis fortalezas y necesidades de desarrollo profesional a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. a).....b) ... c) ....d)	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1.- PROMEDIO OBTENIDO:	**N° TA_____ N° TD_____**
2.- COMENTARIO GENERALES:	**INSTRUMENT ACORDE CON INDICADORES**
3.- OBSERVACIONES:	

JUEZ EXPERTO
JUAN FRANCISCO ZENTNER ALVA
DNI Nº 16698898

ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	1%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	docslide.us Fuente de Internet	1%
6	www.ipap.sg.gba.gov.ar Fuente de Internet	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1164-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 30 de setiembre de 2019

VISTO:

El oficio Nº 0795-2019/FACEM-DA-USS de fecha 30/09/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 30/09/2019, sobre aprobación de Trabajos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, grupo "B", del semestre académico 2019-I, que estuvieron bajo la responsabilidad del Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA, según cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 · 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela., archivo

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1164-FACEM-USS-2019

Nº	APELLIDOS y NOMBRES	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	ALEJANDRÍA ALEJANDRÍA, MARILÚ ARMANDINA	EL COMERCIO INFORMAL DEL SECTOR ROPA EN EL MERCADO MODELO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO- AÑO 2018	Gerencia y Políticas Públicas
2	ALVERCA GARCIA, YERLI HERMELINDA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS GENERALES MPSI	Gestión del Talento Humano
3	ARIAS RODRIGUEZ, JOSÉ JEFFREY	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC) AGENCIA SAN IGNACIO-CAJAMARCA, 2019	Marketing
4	CALDERON OJEDA, EDWIN EUCLIDES	ANALISIS DE LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS -NAMBALLE - SAN IGNACIO – 2019	Gestión Empresarial, Emprendimiento y Competitividad
5	CRUZ HERRERA, MARIELA	DIAGNOSTICO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JAEN	Gestión del Talento Humano
6	GONZALES LUMBA, MATILDE LILIBETH	ANALISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO DE LA CIUDAD DE JAEN – CAJAMARCA	Gestión del Talento Humano
7	LOZANO RIVERA, JORGE JOSEHP	ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T-2019	Gestión del Talento Humano
8	MONTALVÁN SUAREZ, MARIO ISAAC	ANALISIS DE LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA ECOCSI SAC- SAN IGNACIO 2019	Gestión Empresarial, Emprendimiento y Competitividad
9	NEIRA JIMÉNEZ, SALIDE.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EJECUCIÓN DE OBRAS POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO, 2019	Gestión del Talento Humano
10	OLIVERA BARRIENTOS, DENIS	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA OPTIMIZAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UGEL, JAEN - 2019.	Marketing

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1164-FACEM-USS-2019

Nº	APELLIDOS y NOMBRES	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
11	PEREZ VASQUEZ, ESMIT	ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROGRAMA JUNTOS, UNIDAD TERRITORIAL AMAZONAS- CONDORCANQUI.	Gestión del Talento Humano
12	PINTADO GONZAGA, KEVIN JEFERSON	ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO	Gestión del Talento Humano
13	RAMÓN FLORES, MARITA ELENA	ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019	Gerencia y Políticas Públicas
14	ROSILLO JARAMILLO, DARLEY FERNANDO	ANALISIS DE MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES DE LA DE LA COOPERATIVA DE CENFROCAFE DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO	Gestión del Talento Humano
15	SAAVEDRA NUÑEZ, LEONIDAS AURELIO	POSICIONAMIENTO DE LA CAJA PIURA EN LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO, 2019	Marketing
16	VALLEJOS BAUTISTA, ELVIS ELÍAS	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE LA DISCOTECA UTOPÍA-SAN IGNACIO-CAJAMARCA	Marketing

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1076-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 10 de octubre de 2020

VISTO:

El Oficio N°0334-2020/FACEM-DA-USS de fecha 08/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 09/10/2020, sobre sobre la designación de Asesores, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipan S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, en vías de regularización como Asesores de los Trabajos de Investigación, de los estudiantes del semestre académico 2019- II, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del PCA, grupo "B", que estuvieron bajo la responsabilidad del **Dr. JOSE FOCION ECHEVERRIA JARA,** según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Sandra Mary Gamarra
SECRETARIA ACADÉMICA (E)

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1076-FACEM-USS-2020

N°	TEMA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN	AUTOR(a) (es)	ASESOR
1	EL COMERCIO INFORMAL DEL SECTOR ROPA EN EL MERCADO MODELO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO- AÑO 2018	ALEJANDRIA ALEJANDRIA, MARILU ARMANDINA	- DRA. CUBAS CARRANZA JANET ISABEL
2	CLIMA ORGANIZACIONALY SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS GENERALES MPSI	ALVERCA GARCIA, YERLI HERMELINDA	- MG. GARCÍA YOVERA ABRAHAM JOSÉ
3	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC) AGENCIA SAN IGNACIO- CAJAMARCA, 2019	ARIAS RODRIGUEZ, JOSE JEFFREY	- DR. URBINA CARDEÑAS MAX FERNANDO
4	ANALISIS DE LA COMPETITIVIDAD EN LA EUCLIDES COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS -NAMBALLE - SAN IGNACIO- 2019	CALDERON OJEDA, EDWIN EUCLIDES	- DRA. CUBAS CARRANZA JANET ISABEL
5	DIAGNOSTICO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JAEN	CRUZ HERRERA, MARIELA	- MG. GARCÍA YOVERA ABRAHAM JOSÉ
6	ANALISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO DE LA CIUDAD DE JAEN-CAJAMARCA	GONZALES LUMBA, MATILDE LILIBETH	- MG. FALLA GÓMEZ CAROLINA DE LOURDES
7	ESTUDIO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T-2019	LOZANO RIVERA, JORGE JOSEHP	- MG. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSÉ
8	ANALISIS DE LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA ECOCSI SAC- SAN IGNACIO 2019	MONTALVÁN SUAREZ, MARIO ISAAC	- DRA. CUBAS CARRANZA JANET ISABEL
9	GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EJECUCIÓN DE OBRAS POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO, 2019	NEIRA JIMÉNEZ, SALIDE.	- DR. MEGO NUÑEZ ONESIMO
10	GESTIÓN DE ATENCION AL CLIENTE PARA OPTIMIZAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UGEL, JAEN - 2019	OLIVERA BARRIENTOS DENIS	- DRA. CUBAS CARRANZA JANET ISABEL
11	ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROGRAMA JUNTOS, UNIDAD TERRITORIAL AMAZONAS- CONDORCANOUI.	PEREZ VASQUEZ, ESMIT	- MG. FALLA GÓMEZ CAROLINA DE LOURDES
12	ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO	PINTADO GONZAGA, KEVIN JEFERSON	- R. MEGO NUÑEZ ONESIMO
13	ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019	RAMÓN FLORES, MARITA ELENA	- DR. MERINO NUÑEZ MIRKO
14	ANALISIS DE MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES DE LA DE LA COOPERATIVA DE CENFROCAFE DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO	ROSILLO JARAMILLO DARLEY FERNANDO	- MG. FALLA GÓMEZ CAROLINA DE LOURDES
15	POSICIONAMIENTO DE LA CAJA PIURA EN LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO, 2019	SAAVEDRA NUÑEZ, LEONIDAS AURELIO	- DR. MERINO NUÑEZ MIRKO
16	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE LA DISCOTECA UTOPÍA-SAN IGNACIO-CAJAMARCA	VALLEJOS BAUTISTA, ELVIS ELIAS	- MG. ROJAS JIMÉNEZ KARLA IVONNE

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0065-2021/FACEM-USS

Pimentel, 03 de marzo de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0031-2021/FACEM-DA-USS, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM, donde solicita aprobación de jurado y cronograma de sustentación de trabajos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N°0031-2021/FACEM-DA-USS, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, informa que los egresados han cumplido con todas las exigencias que establece la universidad como requisito para la sustentación de trabajos de investigación;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: DESIGNAR, como Jurados Evaluadores de los trabajos de investigación a los docentes que se detallan en el cuadro adjunto.

ARTÍCULO 2°: FIJAR, como fecha, hora y lugar de sustentación la detallada en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. MARILUZ AMALIA CABRERA SANCHEZ
Decana(e)
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán

Mg. Lisel Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0065-2021/FACEM-USS

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	JURADOS	FECHA	HORA	LUGAR
1	CUBAS GÁLVEZ MERY EDITH TELLO CASTILLO FLOR DE MARIA	DIAGNOSTICAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO DE LA CONCESIONARIA TRASVASE OLMOS S.A, 2020	**Presidente: Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando** Secretario: Mg. Valera Aredo Julio Cesar Vocal: Mg. Mory Guarnizo Sandra	03/03/2021	11:00 am	Plataforma ZOOM
2	CUBAS VERGARA EMIR SMITH	CALIDAD DE SERVICIO PARA CLIENTES DE LA EMPRESA DE "TRANSPORTES CUBAS" CHICLAYO-2020	**Presidente: Mg. Valera Aredo Julio Cesar** Secretario: Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen Vocal: Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes	03/03/2021	12:00 m	Plataforma ZOOM
3	TINEO REYES PEDRO LADIMIR	ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DISCOTECA BASS DISCO, CHICLAYO, 2019.	**Presidente: Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando** Secretario: Mg. Valera Aredo Julio Cesar Vocal: Mg. Mory Guarnizo Sandra	03/03/2021	3:00 pm	Plataforma ZOOM
4	ROJAS DE LA CRUZ HUGO YOELITO	ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN MIBANCO MOTUPE 2019	**Presidente: Dr. Mego Núñez Onésimo** Secretario: Mg. Valera Aredo Julio Cesar Vocal: Mg. Mory Guarnizo Sandra	03/03/2021	4:00 pm	Plataforma ZOOM
5	RAMON FLORES MARITA ELENA	ANALISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019	**Presidente: Dr. Merino Núñez Mirko** Secretario: Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando Vocal: Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen	03/03/2021	5:00 pm	Plataforma ZOOM

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DICTAMEN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EXPEDITA PARA SUSTENTACION

Pimentel, 01 de marzo de 2021

El (la) presidente (a) y los miembros del jurado evaluador del trabajo de investigación:

ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019

Presentado por:

RAMON FLORES MARITA ELENA

APELLIDOS NOMBRE(S)

DICTAMINAN que el trabajo de investigación está expedito para sustentación.

Presidente(a): Dr. Merino Núñez Mirko

Nombre Completo Firma

Miembro (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando

Nombre Completo Firma

Miembro (a): Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen

Nombre Completo Firma

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Pimentel, 03 de marzo de 2021

El jurado evaluador del **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019

Que ha(n) sustentado:

RAMON FLORES MARITA ELENA

APELLIDOS NOMBRE(S)

INTERESADO (A) en: **ADMINISTRACIÓN**

ACUERDA:

(a) ***APROBAR POR MAYORIA***

Presidente(a): Dr. Merino Núñez Mirko

Nombre Completo Firma

Miembro (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando

Nombre Completo Firma

Miembro (a): Mg. Anastacio Vall ejos Carla Arleen

Nombre Completo Firma

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	1%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	docslide.us Fuente de Internet	1%
6	www.ipap.sg.gba.gov.ar Fuente de Internet	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

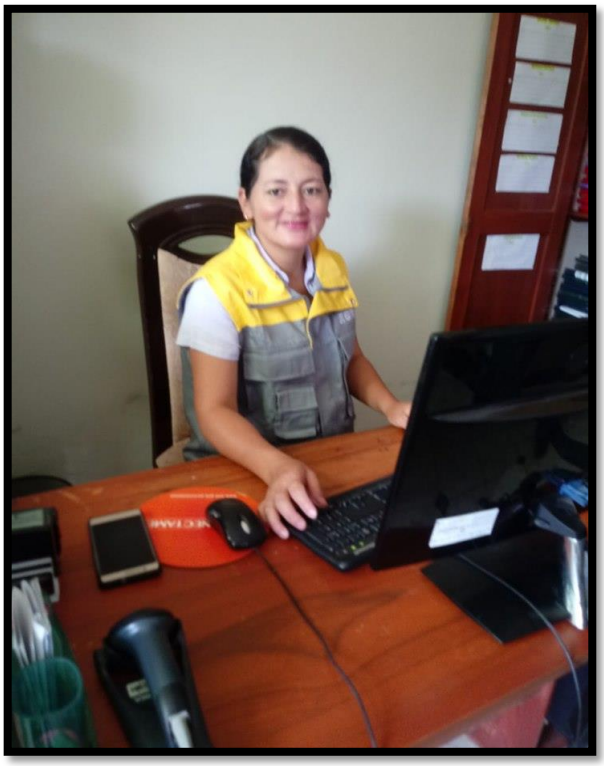
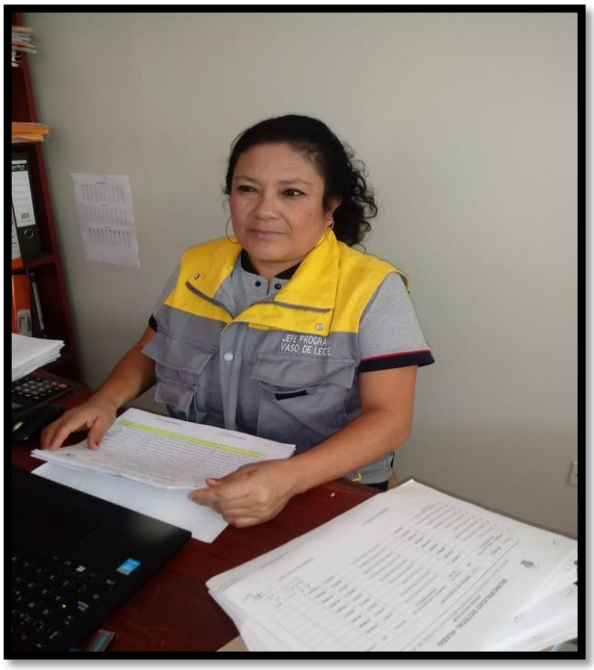
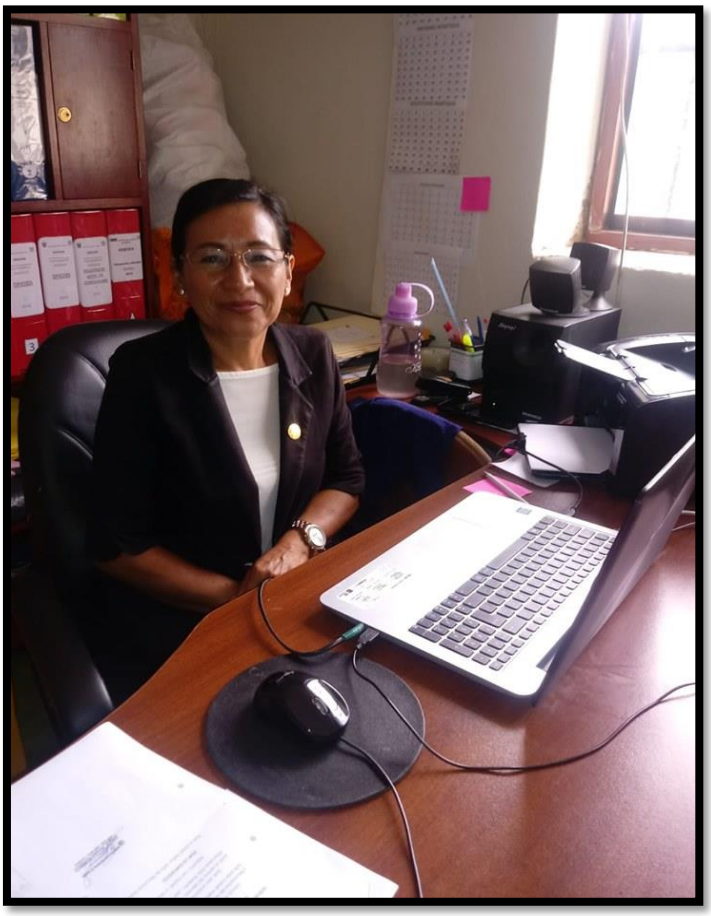
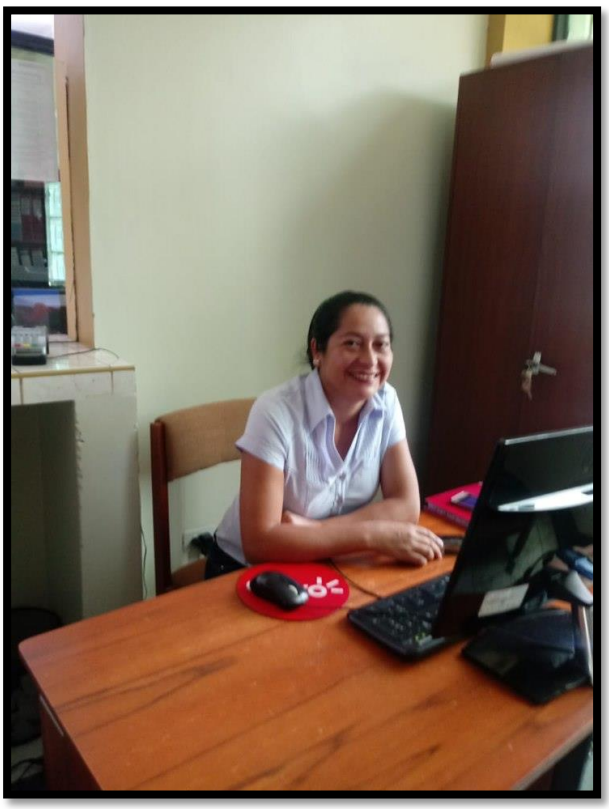
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1164-FACEM-USS-2019, presentado por la Egresada, MARITA ELENA RAMON FLORES, Titulada "ANALISIS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2019"

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de abril de 2021

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

FOTOS