



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO Y SU
INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MOCHUMI, LAMBAYEQUE, 2013**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

BACH. CARRILLO QUISPE, SILVIA ROSANA

Pimentel, 07 de marzo del 2016

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue Proponer un plan estratégico para mejorar la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Mochumí, Lambayeque, 2013, cuya hipótesis, fue sí aplicamos un plan estratégico entonces, se mejora la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Mochumí, Lambayeque -2013. Para tal efecto se realizó 65 encuestas, referente al plan estratégico y la calidad de servicio municipal, debidamente adaptada a la realidad del servicio municipal y validado por los docentes de la Escuela de Administración Pública de la Universidad Señor de Sipán. Los resultados obtenidos se procesaron utilizando frecuencias absolutas y relativas, determinándose una confiabilidad de (0.821 como buena, según el estadístico de Alfa de Cronbach), corroborándose la hipótesis, concluyendo que el plan estratégico es una herramienta de mucha importancia para el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Mochumí y la mejora de la calidad del servicio municipal.