UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, UCAYALI, 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

RICHARD ORLANDO LLERENA UBALDO

MANUEL RODRIGO HUAYANCA HUAMAN

Pucallpa – Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las...8:00 AM:...del día sábado 22 de julio del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Dr. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, UCAYALI, 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Richard Orlando Llerena Ubaldo y Manuel Rodrigo Huayanca Huaman, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....APROBADO POR UNANIMIDAD.....

Siendo las 9:00 AM. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Asesor

Bach. Richard Orlando Llerena Ubaldo

Tesista

Bach. Manuel Rodrigo Huayanca Huaman

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND/OURIGINAL

Nº V/0367-2023.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, UCAYALI, 2022"

Autor(es)	:	**LLERENA UBALDO, RICHARD ORLANDO**
		HUAYANCA HUAMAN, MANUEL RODRIGO
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**Administración**
Asesor(a)	:	**Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,
De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud**, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.
En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia

Fecha: 26/06/2023





Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Richard Orlando Llerena Ubaldo

Autor de la tesis titulada : Planeación estrategica y calidad de servicio en los trabajadores del area de recaudacion tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2022

Sustentada el año.....

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Cs. Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administracion

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

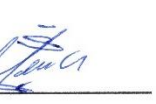
De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 12 / 2023

Email: ollerena352@gmail.com Firma: 

Teléfono: 912208549 DNI: 77918255

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Manuel Rodrigo Huayanca Huaman

Autor de la tesis titulada : Planeación estrategica y calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2022

Sustentada el año.....

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Cs. Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 12 / 2023

Email: bolasim121@gmail.com Firma: 

Teléfono: 914308621 DNI: 70261451

DEDICATORIA

A Dios por darnos salud y mucha fuerza en salir airoso en los propósitos establecidos, a nuestros padres y demás familiares por ese apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A todas personas que nos apoyaron en el desarrollo, logro y sustentación de esta tesis, en especial a nuestro estimado y apreciado asesor de tesis, por ese tiempo dedicado y sus grandes experiencias que ayudo mucho en la elaboración del informe final y su respectiva defensa ante los jurados.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE DEL CONTENIDO ix

INDICE DE TABLAS xii

INDICE DE FIGURAS xiii

INDICE DE ANEXOS xiv

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I 18

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18

1.1. Descripción del problema 18

1.2. Formulación del problema 20

1.2.1. Problema general 20

1.2.2. Problemas específicos 20

1.3. Objetivos 20

1.3.1. Objetivo general 20

1.3.2. Objetivos específicos 20

1.4. Hipótesis 21

1.4.1. Hipótesis general 21

1.4.2. Hipótesis especificas 21

1.5. Variables 21

1.6. Operacionalización de variables 23

1.7. Justificación 25

1.7.1. Justificación Teórica 25

1.7.2. Justificación Metodológica 25

1.7.3. Justificación Practica 25

CAPÍTULO II 26

MARCO TEÓRICO 26

2.1. Antecedentes del problema 26

2.1.1. Tesis internacionales 26

2.1.2. Tesis nacionales 29

2.1.3. Tesis locales 32

2.2. Bases teóricas del problema 34

2.2.1. Base teoría de la variable 1 Planeación estratégica 34

2.2.2. Base teórica de la variable 2 Calidad de Servicio 36

2.3. Definición de términos básicos 38

CAPÍTULO III 40

MARCO METODOLÓGICO 40

3.1. Método de investigación 40

3.2. Población y muestra 41

3.2.1. Población 41

3.2.2. Muestra 41

3.3. Instrumentos de recolección de datos 42

3.3.1. Técnicas 42

3.3.2. Instrumentos de recolección 42

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 42

3.4. Procedimiento de recolección de datos 42

3.5. Tratamientos de los datos 42

CAPÍTULO IV 44

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 44

4.1. Resultados descriptivos 44

4.2. Prueba de normalidad 48

4.3. Prueba de hipótesis 48

4.4. Discusión de los resultados 50

CONCLUSIONES 55

SUGERENCIAS 56

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 57

ANEXOS 59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 24

Tabla 2. Variable 1: Planeación estratégica & Variable 2: Calidad de servicio. 44

Tabla 3. Dimensión 1 Acciones políticas & Variable 2: Calidad de servicio. 45

Tabla 4. Dimensión 2 Toma de decisiones & Variable 2: Calidad de servicio. 46

Tabla 5. Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores & Variable 2: Calidad de servicio. 47

Tabla 6. Prueba de Shapiro-Wilk. 48

Tabla 7. Correlación de Spearman de la hipótesis general. 48

Tabla 8. Correlación de Spearman de la hipótesis especifica 1. 49

Tabla 9. Correlación de Spearman de la hipótesis especifica 2. 49

Tabla 10. Correlación de Spearman de la hipótesis especifica 3. 50

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. 41

Figura 2. Variable 1: Planeación estratégica & Variable 2: Calidad de servicio. 44

Figura 3. Dimensión 1 Acciones políticas& Variable 2: Calidad de servicio. 45

Figura 4. Dimensión 2 Toma de decisiones & Variable 2: Calidad de servicio. 46

Figura 5. Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores & Variable 2: Calidad de servicio. 47

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos..... 60

Anexo 2. Matriz de consistencia..... 63

RESUMEN

Para este trabajo de investigación es básica, nivel no experimental, descriptivo correlacional – causal. El objetivo general que tuvo la tesis es determinar de qué manera se relaciona la planificación estratégica y la calidad de servicios en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali. Por lo que este estudio posee dos variables la planificación estratégica y la calidad de servicio. Por lo dicho en fin de conocer y dar respuesta al problema nos planeamos la siguiente hipótesis la planificación estratégica se relaciona significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali. Con respecto a la muestra este serán de tipo poblacional que son 32 trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali. Todo los procesos nos dieron como respuesta, el objetivo general que el 43,8 % de los trabajadores determinaron que la Variable 1: Planeación estratégica se relaciona de manera regular con la Variable 2: Calidad de servicios en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali, y la hipótesis general se hace claro que la Variable 1: Planeación estratégica y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación alta, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,792 y Sig o P-valor 0,000.

Palabras clave: Planeación estratégica, calidad de servicio y Tangibilidad.

ABSTRACT

For this research work it is basic, non-experimental level, descriptive correlational - causal. The general objective of the thesis is to determine how strategic planning and the quality of services are related to workers in the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo, Ucayali. Therefore, this study has two variables: strategic planning and quality of service. Based on what has been said, in order to know and respond to the problem, we plan the following hypothesis: strategic planning is significantly related to the quality of service in the workers of the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo, Ucayali. With respect to the sample, this will be of a population type, which are 32 workers from the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo, Ucayali. All the processes gave us as an answer, the general objective that 43.8% of the workers determined that Variable 1: Strategic planning is regularly related to Variable 2: Quality of services in the workers of the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo, Ucayali, and the general hypothesis makes it clear that Variable 1: Strategic planning and Variable 2: Quality of service, evaluating that the analysis had provided a high, direct and significant correlation between both variables; the contrast Rho 0.792 and Sig or P-value 0.000.

Keywords: Strategic planning, service quality and Tangibility.

INTRODUCCIÓN

Las variables estudiadas son las siguientes, planeación estratégica y cuenta con las respectivas dimensiones Dimensión 1 Acciones políticas, Dimensión 2 Toma de decisiones y por último Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores; calidad de servicio y cuenta con sus dimensiones Dimensión 1 Tangibilidad, Dimensión 2 Fiabilidad, Dimensión 3 Seguridad, Dimensión 4 Capacidad de respuesta y por último Dimensión 5 Empatía.

La calidad de los servicios es cada vez más importante en todo el mundo, ya que están directamente relacionados con las características o cualidades que tengan en relación con satisfacer necesidades específicas del usuario. Desde un objetivo general, la calidad de los servicios depende actualmente del nivel de cumplimiento que tienen los usuarios con respecto a los atributos y especificaciones de un servicio.

La tesis fue reforzada con el marco teórico y el antecedente tanto internacional, nacional y local; para poder llegar a los resultados obtuvimos datos de las encuestas, y nos valimos para poder desarrollar con total precisión las hipótesis y obtener todas las respuestas.

Como usuarios de las instalaciones de municipalidad encontramos constantemente que la planeación estratégica es muy pobre entonces como protagonistas debemos exigir que esto cambien en su totalidad, y la principal forma es que se adquiera conocimiento previo sobre la capacidad de las autoridades.

La calidad del servicio es una de más mayores quejas que tenemos con respecto a los municipios, pero es total responsabilidad de los que eligieron sin previo conocimiento y sin ver su capacidad como líderes.

Este estudio consta de cuatro capítulos, y recolectado todos los datos se buco dar posibles soluciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el escenario internacional, se sabe que la crisis que se produjo en los países de posguerra ha provocado una crisis de producción en las últimas décadas, por lo que los mercados se han saciado y muchos países con la existencia de una crisis financiera decidieron convertir al estado en un proveedor de bienes públicos, eligiendo una política intrusiva en la que el uso excesivo se convirtió en dinero de los contribuyentes para corregir el desequilibrio económico experimentado y evitar repercusiones negativas en la sociedad. Para ellos, los diversos proyectos municipales no fueron formulados y ejecutados adecuadamente, ya que había profesionales encomendados a nivel municipal.

A nivel latinoamericano, el problema con respecto al plan estratégico a nivel estatal tiene serias deficiencias en los servicios prestados a nivel de la unidad de capacitación de proyectos de inversión, ya que no se ha establecido una buena evaluación de las necesidades primarias de la comunidad, ya que esto lleva al hecho de que muchos municipios no alcanzan los objetivos de desarrollo local, lo que conduce a la incomodidad y la división en la comunidad. Además, los problemas de corrupción en la región hacen imposible llevar a cabo programas de evaluación favorables a la Comunidad, ya que las inversiones realizadas no se aprovechan. En este contexto, en Brasil, Bolivia y Perú, por ejemplo, hay información importante sobre el alcance de la corrupción en el gobierno central y en los gobiernos locales.

A nivel de nuestro país, del total de gobiernos locales, se observa que más del 60% tienen un bajo nivel de gestión, a esto se suma la falta de proyectos

sociales que son importantes porque sus planes estratégicos no apuntan a las necesidades de la población, pues las deficiencias son notorias porque las comunidades tienen serias restricciones y serios problemas en materia de violencia. Sanitarios, culturales, etc. En lo que respecta a la calidad de los servicios, hay muchas restricciones que indican una mala gestión del alcalde a nivel de los municipios de distrito.

El rol del gobierno local es brindar servicios eficientes, efectivos y de alta calidad que lleguen a los ciudadanos, en busca del autodesarrollo de la población integral, por lo que la empresa debe contar con herramientas de gestión como la planificación, que permitan el control del progreso teniendo en cuenta el plan estratégico, especificando metas y objetivos a mediano y largo plazo, ya que son los medios para alcanzarlos. La comunidad debe liderar los procesos de progreso integral, respondiendo a las necesidades del momento. (Arnao, 2010, p. 45).

En lo que respecta al municipio del distrito estudiado, su plan estratégico no se elabora de acuerdo con los lineamientos para el desarrollo sostenible del municipio, ya que un diagnóstico de los acontecimientos actuales debe realizarse de tal manera que articule proyectos sociales que permitan el desarrollo de la población en el contexto de la democracia y el respeto de los derechos humanos. Esto no tiene una contribución real al crecimiento de la administración, pero hay límites a las acciones del municipio, que tienen muchas deficiencias en el nivel de servicios a los residentes, ya que los proyectos no priorizan lo que necesita la población.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión 1 acciones políticas y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión 2 toma de decisiones y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión 3 participación e involucramiento de los actores y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera se relaciona la planificación estratégica y la calidad de servicios en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer de qué manera se relaciona la dimensión 1 acciones políticas y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.

– Indicar de qué manera se relaciona dimensión 2 toma de decisiones y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

- Determinar de qué manera se relaciona dimensión 3 participación e involucramiento de los actores y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

La planificación estratégica se relaciona significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.

1.4.2. Hipótesis especificas

- Las acciones políticas se relacionan significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.
- La toma de decisiones se relaciona significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.
- La participación e involucramiento de los actores se relaciona significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1 Planeación estratégica

- Definición conceptual

Planeación estratégica, este es el medio fundamental para tomar decisiones y mejorar continuamente la gestión dando una dimensión integral a la planificación estratégica con la participación e implicación de actores capaces de actuar de manera común y con fines comunes. (Máttar et al., 2017).

- Definición operacional

Para la variable de planeación estratégica se definió operacionalmente según las dimensiones:

- Dimensión 1 Acciones políticas
- Dimensión 2 Toma de decisiones
- Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores

1.5.2. Variable 2 Calidad de servicio

- Definición conceptual

La calidad del servicio una unidad está representada por una cadena de características que son evaluadas por los empleados como efectivas o ineficaces, basadas en la capacidad de satisfacer sus demandas y expectativas a través de sus perspectivas con el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al.,1988).

- Definición operacional

Para la variable de calidad de servicio se definió operacionalmente según las dimensiones:

- Dimensión 1 Tangibilidad
- Dimensión 2 Fiabilidad
- Dimensión 3 Seguridad

- Dimensión 4 Capacidad de respuesta
- Dimensión 5 Empatía

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Planeación estratégica	Planeación estratégica, es el medio fundamental para la toma de decisiones y la mejora continua en la gestión, dando al planeamiento estratégico una dimensión integral con participación e involucramiento de los actores, capaces de actuar de modo concertado y por fines comunes (Máttar et al., 2017)	La Planeación estratégica se evaluará según las siguientes dimensiones: Acciones políticas, toma de decisiones y participación e involucramiento de los actores a través de 20 ítems en escala de Likert	Dimensión 1 Acciones políticas	-Acuerdos logrados. -Priorización de proyectos. - Nivel de convocatoria.
			Dimensión 2 Toma de decisiones	-Recursos humanos. -Trabajo en equipo. - Presupuesto asignado.
			Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores	-Participación ciudadana. -Nivel de participación de las instituciones. - Rendición de cuentas.
Variable 2: Calidad de servicio	La calidad del servicio de una entidad está representada por una cadena de propiedades que los trabajadores van a valorar como efectivos o no, basados en la capacidad de satisfacer sus requerimientos y expectativas a través de sus perspectivas con el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al.,1988)	La calidad de servicio de la Municipalidad por parte de los trabajadores se medirá mediante el cuestionario SERVPEF adaptado del SERVQUAL (Cronin & Taylor,1994), con 22 ítems en escala de Likert.	Dimensión 1 Tangibilidad	-Equipos actualizados. -Infraestructura moderna. -Instalaciones atractivas y en buen estado. -Personal limpio y uniformado. -Brindar el servicio que promete.
			Dimensión 2 Fiabilidad	-Demuestra profesionalismo. -Da respuesta a los requerimientos. - Muestra interés por el cliente. -Brinda información sobre los servicios.
			Dimensión 3 Seguridad	-Mide el conocimiento. -Calcula la credibilidad. -Cortesía de los empleados. -Inspira confianza. - Brinda seguridad a los usuarios.
			Dimensión 4 Capacidad de respuesta	- Amabilidad para atender al cliente. - Disposición para responder solicitudes. - Capacidad de resolver problemas. - Servicio personalizado.
			Dimensión 5 Empatía	- Calurosa bienvenida al municipio. - Interés y dedicación al usuario. - Amables y comprensivos con las necesidades. -Horarios adecuados de atención.

1.7. JUSTIFICACIÓN

1.7.1. Justificación Teórica

La justificación teórica del estudio se da en la medida en que, con la información obtenida, se conocerá la realidad de la calidad de los servicios y la aplicación del PE, identificando sus debilidades y fortalezas, de manera que se puedan desarrollar estrategias para mejorar la calidad de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos de la provincia de Andahuaylas.

1.7.2. Justificación Metodológica

Metodológicamente, el estudio se justifica porque permite a los investigadores evaluar y hacer cuestionarios válidos utilizados para medir las variables estudiadas, comparando así sus resultados.

1.7.3. Justificación Practica

Esta práctica justificada se lleva a cabo porque existe una medida para mejorar el nivel de calidad de los servicios en la empresa, aumentar el rendimiento de los empleados, formas de atención en los servicios de mantenimiento y construcción.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Tesis internacionales

Según Méndez, E. R. (2022), en su tesis "*Planificación estratégica para la empresa A. J. & J. A. Redolfi S. R. L. en busca de la ventaja competitiva para diferenciarse en los productos y servicios y mejorar la imagen de la empresa"* concluyo que:

> Concluyendo el presente trabajo, la solución propuesta de implementar una planificación estratégica basada en un sistema de ventas personalizado, innovación tecnológica y optimización de procesos de logística, llevaría a mantener la ventaja competitiva de estar cerca de los clientes y mejorar la diferenciación. De esta manera es que se pretende lograr un aumento de ventas del 15% para el año 2023.La experiencia recabada en este caso es de gran valor para replicar la propuesta en otras organizaciones similares. Por ejemplo, la innovación tecnológica es un eje central para el crecimiento, no solo para empresas mayoristas de alimentos, sino también de otros rubros y situadas en otras ciudades o provincias, inclusive en Bs.As., lugar en el cual hay un alto nivel de competencia, y la tecnología se torna primordial. El sistema CRM ofrecido, es una herramienta casi imprescindible para conocer mejor al cliente, teniendo información centralizada y procesada y así lograr sostenerse en el tiempo y poder tomar decisiones basadas en el conocimiento de nuestros clientes. La utilización de

marketing digital para mejorar la diferenciación mediante la promoción y publicidad, no solo solucionaría el problema secundario de Redolfi para sobresalir de la competencia, sino que también la podrían utilizar bastantes otras organizaciones que quieran establecerse en nuevas regiones, aumentar la cartera de clientes y mejorar su imagen. El resultado del ROI, el cual dio un 39,56%, se puede considerar realista, ya que por cada peso invertido se obtendría $1,39. Si diera más alto sería más rentable, pero por ejemplo un valor de 400% dejaría de ser realista. A su vez si diera bastante menos que 39%, sería poco rentable realizar la propuesta del presente TFG. Las principales cadenas de supermercados y mayoristas experimentaron en los últimos días un fuerte incremento en sus ventas a raíz de la situación planteada por la pandemia del coronavirus, con una mayor asistencia de compradores a los locales y una marcada alza en las operaciones online (Telam, 2020).Debido a la actual situación de pandemia, es que se genera una oportunidad para las empresas como Redolfi, y es allí donde las estrategias seleccionadas de penetración de *mercado, desarrollo de mercado y diferenciación son las que servirán para aprovecharla.*

Según Neira, J. G. y Tenelema, C. E. (2017), en su tesis “Plan estratégico para la empresa SERVIEXPRESS dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil” concluyo que:

De acuerdo con los resultados de la investigación obtenidos se puede determinar que los factores que carece y afectan el

> funcionamiento de las actividades operativas en la empresa son: la dirección y desarrollo de la planificación, implementación de la misión, visión, objetivos, metas y políticas organizacionales, estrategias funcionales, aplicación de un organigrama y designación de los puestos de trabajo; Sin embargo, también se ha podido constatar que existe el 100% de empleados que carecen de capacitación en temas de planificación de operaciones, conocimiento del manual de funciones, estrategias para brindar una atención adecuada a cliente, lo cual genera poco rendimiento en las tareas designadas, lo que también se considera como un factor de insatisfacción; La empresa Serviexpress tiene a favor el cumplimiento eficaz del tiempo de entrega de los vehículos reparados a los clientes ya que el 70% de ellos afirma que el servicio es rápido y oportuno, y que el servicio técnico brindado en sus propias instalaciones permite minimizar costos de operación, lo cual resulta muy satisfactorio para incrementar el portafolio de clientes y alcanzar un posicionamiento en el mercado local.

Según Miranda (2016), en su tesis “Planeación estratégica y el mejoramiento en el servicio al cliente de la CITAM” concluyo que:

> Al haber analizado el Plan para el mejoramiento del servicio al cliente luego de revisar diferentes teorías se pudo llegar a la conclusión de que los Planes ayudan a una cooperativa a guiar los recursos más valiosos que poseen, además las actividades que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos buenos

resultados que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos. Con la ayuda de instrumentos científicos como cuestionarios, se pudo realizar la encuesta a los clientes, mismas que permitieron concluir la necesidad que tiene la empresa de implementar un plan estratégico para mejorar el servicio al cliente, por lo que desarrollaron diferentes estrategias que cubrirán las necesidades detectadas durante el desarrollo de la investigación. Del capítulo III se concluye que los expertos están de acuerdo con la propuesta ya que cumple con los requisitos necesarios para su implementación en la Cooperativa de Transporte CITAM.

2.1.2. Tesis nacionales

Según Allccahuaman (2022), en su tesis "*Planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022"* concluyo que:

> Los resultados indicaron que 78% de los trabajadores de la MPA perciben que la planeación estratégica se encuentra en un nivel regularmente adecuada, el 50% perciben que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular. Se llegó a la conclusión que existe correlación significativa entre la planeación estratégica y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, asimismo, el valor obtenido en el coeficiente de Spearman rho=0.284 indica una débil relación directa.

Según Ferrer (2022), en su tesis "*Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021"* concluyo que:

> Según los resultados alcanzados en la hipótesis general se tiene respecto al Plan Estratégico que es alto el 46.67% y la Calidad del Servicio es alta en un 53.5 la significancia resulto 0.000 y la correlación resultó 0.866 tal que se comprobó que la relación es intensa positiva. De la primera hipótesis la correlación fue 0.755 siendo moderada alta positiva; de la segunda hipótesis la correlación fue de 0.832 siendo intensa positiva y de la tercera hipótesis la correlación resultó 0.689 tal que la relación fue moderada alta positiva.

Según Cuzco y Gutiérrez (2019), en su tesis *"Planeamiento estratégico y su relación con la calidad del servicio de la empresa de publicidad DANYLUZ S.R.L., Cajamarca 2020"* concluyo que:

> El coeficiente de correlación (R= 0. 868) y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0. 024) es menor que el nivel de significancia (α= 0.05) por lo tanto existe relación positiva y significativa, confirmando que a mejor Planeamiento estratégico origina mayor Calidad del servicio en la empresa de publicidad DanyLuz S.R.L., Cajamarca, 2020.

Según Sánchez (2019), en su tesis "*Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018"* concluyo que:

> Con los resultados apreciados pusieron de manifiesto que no hubo relación estadísticamente significativa [rs= .178, p = .116] entre el Planeamiento estratégico y la Calidad de Servicio al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018. Se concluyó que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardan relación con la Calidad del Servicio que pueda brindar el factor humano de la organización.

Según Tineo (2018), en su tesis "*Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo"* concluyo que:

> Una vez analizado e identificado el estándar de calidad del servicio en la empresa C & L CONIGE S.A.C. se pudo concluir que es muy deficiente en los servicios de dimensiones como la empatía, la responsabilidad y confianza y con una regular aprobación en seguridad y tangibles; por consiguiente, la realización de un planteamiento estratégico es la mejor opción para dar una solución a los problemas de servicio de calidad; Se pudo identificar también, que el personal que labora en la empresa no se siente a gusto, conforme y motivado, por no ser considerado su trabajo con beneficios primarios como un empleado formal, debido a la falta de compromiso por parte de la entidad que les ha contratado; A través de un planteamiento estratégico para mejorar el servicio de calidad en la entidad a estudiar C & L CONIGE S.A.C. de Chiclayo, se identificarán una serie de herramientas estratégicas integrales

como son cuadro de mando integral, matriz FODA, Matriz por Objetivos y Sistemas de Información para lograr elevar el servicio de calidad y Finalmente, la validación por parte de los expertos ha sido positiva en todo aspecto, esto significa que existe factibilidad en la propuesta de plasmar un planteamiento estratégico para mejorar la calidad de servicio en la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo.

2.1.3. Tesis locales

Según Montes, Alcorta y Cajahuanca (2022), en su tesis "*Planificación estratégica y su relación con la mejora de la gestión pública en la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020"* concluyo que:

> Al finalizar el estudio Determinamos de qué manera un plan estratégico mejora la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020; y los resultados fueron los siguientes: Como el valor de sig (valor critico observado) 0,000 < 0.05, la correlación de Pearson 0,598 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: La aplicación del Plan Estratégico favorece significativamente en la relación entre la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Según Tang (2021), en su tesis *"La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Distrital De Yarinacocha, Departamento De Ucayali 2020"* concluyo que:

> No existe relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha,

Departamento de Ucayali 2020. Según los resultados obtenidos de 0.363 y su Sig.= 0.131, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la de investigación; no existe relación directa entre el Liderazgo y planificación estratégica con la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020. Según los resultados obtenidos de 0.353 y su Sig.= 0.251, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la de investigación; no existe relación directa entre la Gestión de recursos humanos y compromiso con la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020. Según los resultados obtenidos de 0.426 y su Sig.= 0.124, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la de investigación; no existe relación directa entre la Gestión de recursos financieros y materiales con la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020. Según los resultados obtenidos de 0.234 y su Sig.= 0.162, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la de investigación.

Según Arévalo, Cárdenas y Vela (2022), en su tesis *"Planificación estratégica y su relación con la mejora de la gestión pública en la municipalidad Distrital De Manantay – Pucallpa, periodo 2020"* concluyo que:

Como el valor de sig (valor critico observado) 0,000 < 0.05, de acuerdo con la correlación de Pearson es 0,668(correlación positiva moderada); rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la

hipótesis alternativa, es decir: La planificación estratégica en relación con la mejora de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Manantay- Pucallpa, periodo 2020 es significativo, a un nivel de 95% de confiabilidad.

2.2. BASES TEÓRICAS DEL PROBLEMA

2.2.1. Base teoría de la variable 1 Planeación estratégica

2.2.1.1. Definición

Teóricamente, este concepto se aplica primero en el entorno empresarial, vinculado a definiciones de eficiencia y eficiencia de la colocación del producto en el mercado con el objetivo de alcanzar el éxito a través de la gestión adecuada de la organización, y luego se extiende a la administración pública como un instrumento de orientación organizacional que permite la coherencia entre las políticas a implementar y los objetivos a alcanzar, esto requiere una definición clara de medidas explícitas con mandatos claros y una definición de objetivos que permitan la coherencia vertical de las medidas.

2.2.1.2. Dimensiones

Consideramos en este estudio 3 dimensiones en cuanto a la planificación estratégica:

- Las acciones políticas, son una excelente herramienta que los gobiernos locales deben utilizar para llevar a cabo su gestión de manera eficiente, considerando que la planificación con lineamientos claros y regulados, a través de documentos que delinean funciones y medidas para alcanzar ciertos objetivos, los

obliga a involucrar al personal de la institución que acepta su fundación en busca de su futuro bajo la visión según Prieto (Citado por Allccahuaman, 2022).

- La toma de decisiones es una técnica de gestión que permite a las organizaciones alcanzar resultados óptimos, es una herramienta que ofrece la elección de las principales normativas que se adaptan al trabajo diario, teniendo en cuenta el itinerario planificado en el futuro, adaptándose a las transformaciones que el entorno requiere, pudiendo así lograr la mejor eficiencia, eficiencia y atributo en servicios y productos, que se ofrecen en la Comunidad según Máttar et al.(Citado por Allccahuaman, 2022).

-Participación e involucramiento de los actores, Es una herramienta participativa de gobernanza que mejora la participación ciudadana y promueve los valores de la gobernanza democrática: legitimidad, eficiencia y justicia social. Muchos desafíos del sector público se han resuelto utilizando nuevas estrategias participativas con el potencial de herramientas digitales para una gobernanza eficiente, crear oportunidades para aumentar la legitimidad y la justicia social a través de las interacciones sociales según Reluz et al. (Citado por Allccahuaman, 2022).

2.2.2. Base teórica de la variable 2 Calidad de Servicio

2.2.2.1. Definición

Está relacionado con la percepción de satisfacción del usuario, les interesa la yuxtaposición de las expectativas y opiniones de los usuarios, lo que resulta en un cambio llamado brecha, mostrando que, si la percepción es mayor que las expectativas del usuario, pero no se satisface si el usuario se considera satisfecho, si las expectativas se cumplen o superan por la apariencia.

2.2.2.2. Dimensiones

- Según Prentkovskis et al. (Citado por Allccahuaman, 2022), la dimensión respecto a los elementos tangibles alcanza entiendo cómo perceptible la identificación como infraestructura física (equipos, personas y materiales de comunicación). Los objetos táctiles están relacionados con el equipo físico, los materiales y el equipo utilizado para proporcionar asistencia, así como con la representación del servicio, la velocidad y la eficiencia del servicio ofrecido. Lo tangible incluyen privilegios como la apariencia, las instalaciones, las estructuras de personal, la velocidad y la eficiencia del servicio. El elemento tangible Es tan importante como la empatía; La dimensión de "Tangibilidad" incluye los siguientes indicadores: equipo actualizado, infraestructura moderna, estructuras atractivas en buenas condiciones, personal limpio y uniformado.

- según Zun et al. (Citado por Allccahuaman, 2022), la dimensión es la fiabilidad intenta gestionar las unidades para dar un servicio correcto desde el principio. También muestra que la institución está decidida a cumplir sus promesas y prestar atención a lo que puede suceder. La credibilidad es una dimensión, cuyos indicadores son: la prestación de servicios dedicados, la demostración de profesionalismo, la respuesta a las solicitudes, el interés en los clientes, la provisión de información sobre los servicios.

-Según Ijadi Maghsoodi et al. (Citado por Allccahuaman, 2022), la dimensión de seguridad, que se entiende como la urbanidad y el juicio de los empleados y su talento para transferir la confianza a los clientes. La seguridad significa que los clientes pueden reconocerlos y escucharlos en su idioma nativo, independientemente de su formación académica, edad y antecedentes. La seguridad muestra la manera y el comportamiento de los empleados y la capacidad de los empleados para proporcionar un servicio amistoso, confidencial, amable y competente; La seguridad tiene los siguientes indicadores: crean confianza y seguridad, brindan soporte continuo, están bien preparados para un buen servicio, se centran en la velocidad y saben todo sobre el servicio.

- Según Sohail & Hasan. (Citado por Allccahuaman, 2022), en cuanto a la dimensión de la capacidad de respuesta, Se define como la acción del empleado que está dispuesto a ayudar a los

clientes y ofrecerles un servicio rápido. Una respuesta rápida a varios problemas de los usuarios es crucial, especialmente en el mundo acelerado de hoy. La capacidad de respuesta se aplica incluso si los clientes tardan en responder. Mediciones de respuesta: disposición para atender a los clientes, disposición para responder a las demandas, habilidades para resolver problemas, atención personalizada y consistente.

- Según Jebraeily et al. (Citado por Allccahuaman, 2022), en cuanto a la dimensión sobre la empatía, Se entiende que los usuarios deben ser conscientes de que la institución que ofrece la ventaja los toma en consideración primero. En otras palabras, simboliza el cuidado, la vigilancia personal y la atención al cliente. La característica de la empatía es crear una emoción especial y extraordinaria en el usuario; sus indicadores de la dimensión Empatía: cálida bienvenida del gobierno municipal, interés y dedicación a los usuarios, buena voluntad y comprensión de las necesidades, tiempo suficiente de atención.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Según Cuzco (2020) la definición de los siguientes términos básicos es:

- Calidad: Se trata de una mejora continua en la que todas las áreas de la empresa tratan de satisfacer o anticiparse a las necesidades del cliente participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

- Calidad en la atención al cliente: Es una herramienta estratégica que ofrece a los clientes un valor añadido sobre la oferta de los competidores y les permite percibir diferencias en la oferta global de la compañía.
- Cliente: personas, empresas u organizaciones que voluntariamente compran o compran productos o servicios que necesitan para sí mismos, para un individuo o para otra organización; Por lo tanto, es la razón principal por la que se crean, producen, producen y comercializan productos y servicios.
- Servicio: Este es un medio para dar valor a los clientes y permitir resultados que los clientes desean lograr sin incurrir en costos o riesgos específicos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

Se consideró básica pues el estudio hace aporte al conocimiento científico con relación al planeamiento estratégico y calidad del servicio. En tal sentido Valderrama (2015), acompaña la parte de la teoría, define las situaciones científicas de la teoría del estudio, ya que las hipótesis con estadística son válidas, terminando con su respectivo contraste.

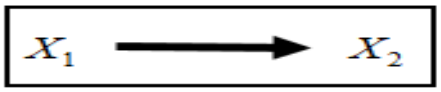
3.1.2. Nivel de investigación

El alcance del estudio es no experimental detallando propiedades, personas, comunidad u otro aspecto de análisis y es correlacional tal en la media que se tenga vinculación entre las variables. En tal sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) Explicaron que es la relación con las variables se valora por correlación.

3.1.3. Diseño de investigación

Será de nivel descriptivo correlacional. Lozada (2014), precisó, que un estudio correlacional causal, es la relación o escalado de la relación entre dos o más elementos, también es descriptivo cuando se especifican las propiedades.

Figura 1. Esquema de investigación.



Donde:

M : muestra.

X1 : Planeación Estratégica.

X2 : Calidad De Servicio.

: Relación causal X_1 sobre X_2.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Esta será conformada por los 32 trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo, clasificados en la siguiente tabla:

Tabla 2. Población de Trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

ÁREA	CONDICIÓN LABORAL/SEXO						TOTAL
	NOMBRADO			CONTRATADO			
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	
Gerencia de Administración Tributaria	0	1	1	1	2	3	4
Sub-Gerencia de Control y recaudación.	3	2	5	5	3	8	13
Sub-Gerencia de fiscalización Tributaria	2	3	5	4	2	6	11
Sub-Gerencia de Ejecutoria Coactiva	0	1	1	1	2	3	4
TOTAL	5	7	12	11	9	20	32

3.2.2. Muestra

Será la misma que la población total, es decir serán los 32 trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

La técnica que optará este estudio será la encuesta, esto ayudará a recopilar inmediatamente datos sobre las variables del estudio. planeación estratégica y calidad de servicio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para medir la variable 1 Planeación estratégica se usará un cuestionario que constará de 12 ítems, 4 por cada dimensión y serán medidos con escalas de puntuación de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para medir la variable 2 Calidad de servicio se usará un cuestionario que constará de 25 ítems, 5 por cada dimensión y serán medidos con escalas de puntuación de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Para la validación de los instrumentos se usará una ficha de experto y para la fiabilidad el estadístico alfa de Cronbach.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el estudio de datos se utilizará la codificación cuantitativa de la información, luego se elaborará la matriz de todas las encuestas para el análisis descriptivo e inferencial. Para ellos se usará el software estadístico SPSS, versión 26.0, así como también el programa Excel 2016.

3.5. TRATAMIENTOS DE LOS DATOS

El tratamiento de la información se realizó en el programa Excel 2016 para la base de datos y el programa SPSS versión 26.0, para elaborar las tablas

por frecuencia y gráficos estadísticos descriptivos. Para la contratación de la hipótesis se usó la prueba estadística de correlación (De Pearson o Spearman).

CAPÍTULO IV

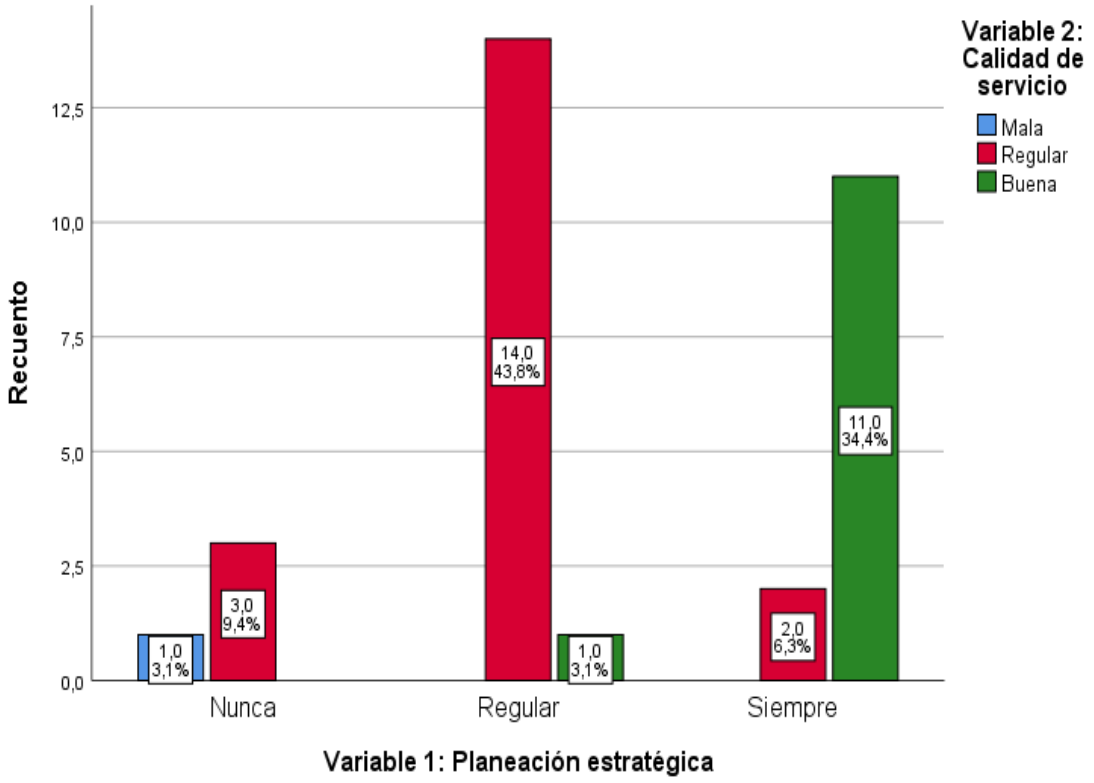
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 2. *Variable 1: Planeación estratégica & Variable 2: Calidad de servicio.*

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1: Planeación estratégica	Nunca	Recuento	1	3	0	4
		% del total	3,1%	9,4%	0,0%	12,5%
	Regular	Recuento	0	14	1	15
		% del total	0,0%	43,8%	3,1%	46,9%
	Siempre	Recuento	0	2	11	13
		% del total	0,0%	6,3%	34,4%	40,6%
Total		Recuento	8	1	19	12
		% del total	25,0%	3,1%	59,4%	37,5%

Figura 2. *Variable 1: Planeación estratégica & Variable 2: Calidad de servicio.*



Interpretación:

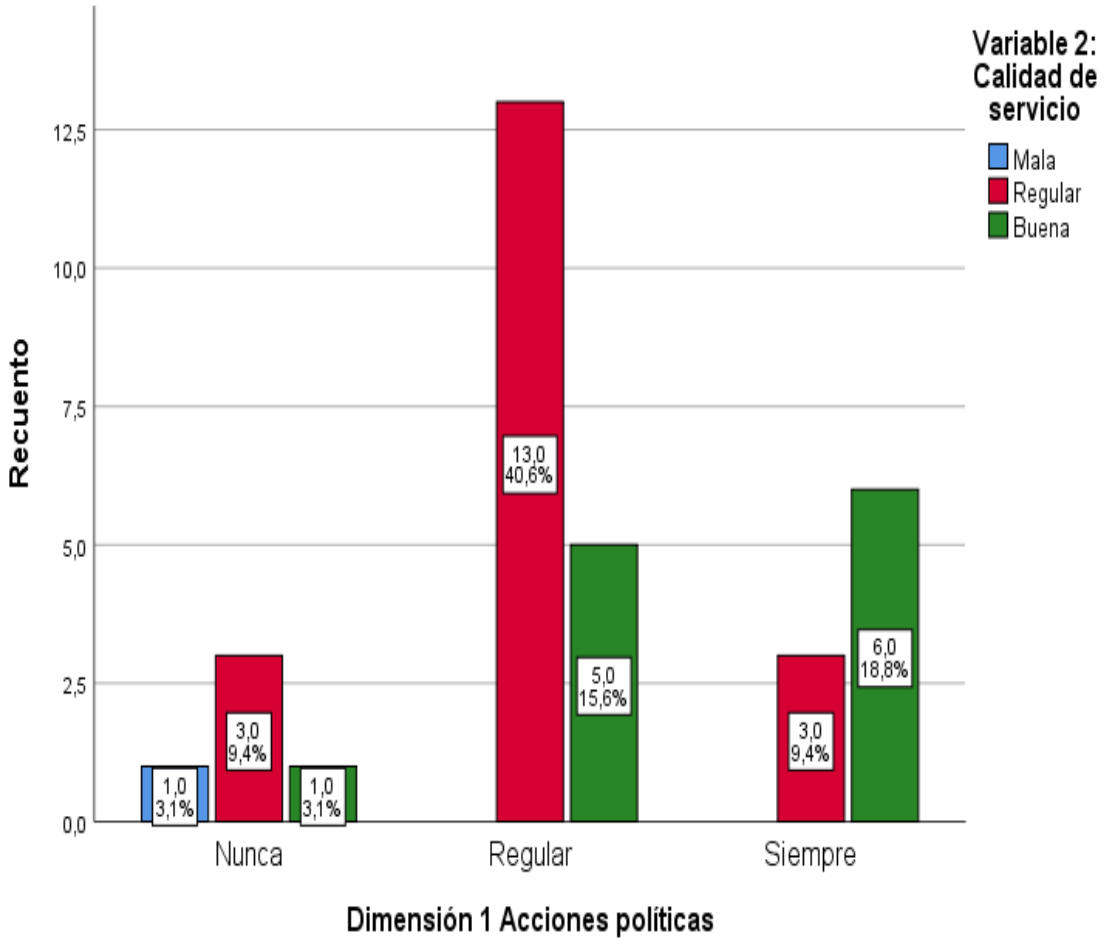
Para tabla y figura presentada se visualiza que el 43,8 % de los trabajadores determinaron que la Variable 1: Planeación estratégica se relaciona de manera

regular con la Variable 2: Calidad de servicios en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.

Tabla 3. *Dimensión 1 Acciones políticas & Variable 2: Calidad de servicio.*

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 1 Acciones políticas	Nunca	Recuento	1	3	1	5
		% del total	3,1%	9,4%	3,1%	15,6%
	Regular	Recuento	0	13	5	18
		% del total	0,0%	40,6%	15,6%	56,3%
	Siempre	Recuento	0	3	6	9
		% del total	0,0%	9,4%	18,8%	28,1%
Total		Recuento	8	1	19	12
		% del total	25,0%	3,1%	59,4%	37,5%

Figura 3. *Dimensión 1 Acciones políticas& Variable 2: Calidad de servicio.*



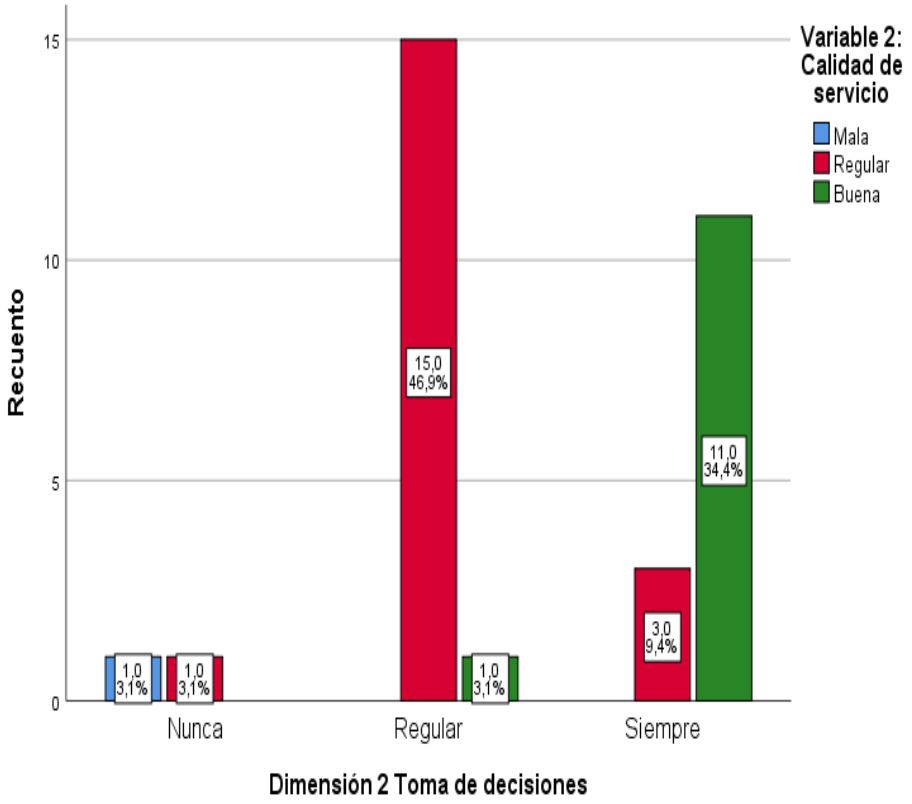
Interpretación:

Para tabla y figura presentada se visualiza que el 40,6 % de los trabajadores establecieron que la Dimensión 1 Acciones políticas se relaciona de manera regular con la Variable 2: Calidad de servicios en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.

Tabla 4. *Dimensión 2 Toma de decisiones & Variable 2: Calidad de servicio.*

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 2 Toma de decisiones	Nunca	Recuento	1	1	0	2
		% del total	3,1%	3,1%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	0	15	1	16
		% del total	0,0%	46,9%	3,1%	50,0%
	Siempre	Recuento	0	3	11	14
		% del total	0,0%	9,4%	34,4%	43,8%
Total		Recuento	8	1	19	12
		% del total	25,0%	3,1%	59,4%	37,5%

Figura 4. *Dimensión 2 Toma de decisiones & Variable 2: Calidad de servicio.*



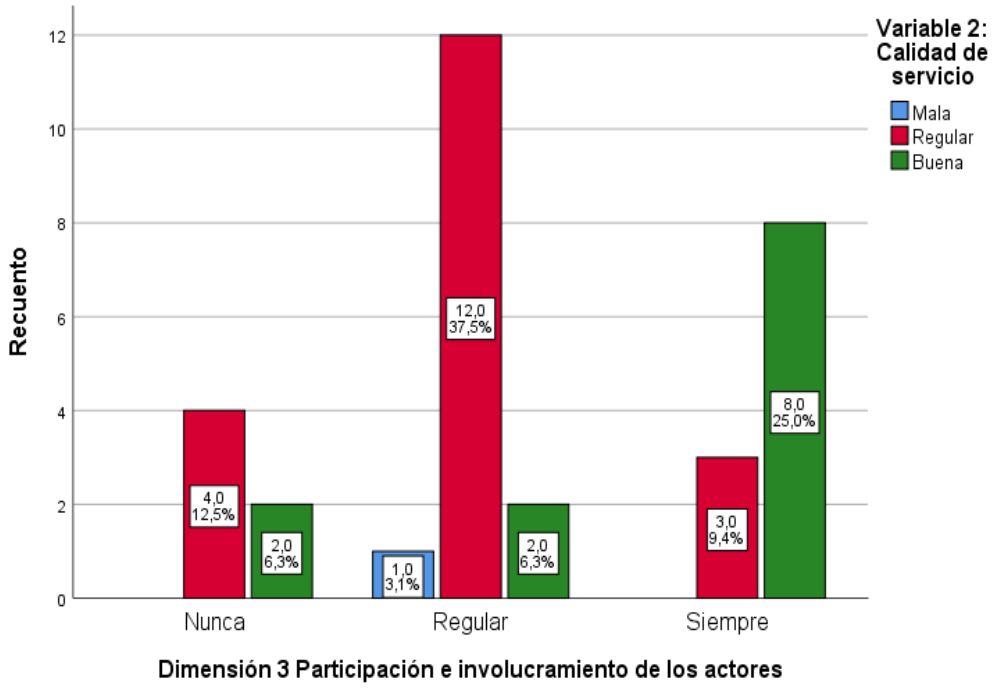
Interpretación:

Para tabla y figura presentada se visualiza que el 46,9 % de los trabajadores indicaron que la Dimensión 2 Toma de decisiones se relaciona de manera regular con la Variable 2: Calidad de servicios en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.

Tabla 5. *Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores & Variable 2: Calidad de servicio.*

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores	Nunca	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0,0%	12,5%	6,3%	18,8%
	Regular	Recuento	1	12	2	15
		% del total	3,1%	37,5%	6,3%	46,9%
	Siempre	Recuento	0	3	8	11
		% del total	0,0%	9,4%	25,0%	34,4%
Total		Recuento	8	1	19	12
		% del total	25,0%	3,1%	59,4%	37,5%

Figura 5. *Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores & Variable 2: Calidad de servicio.*



Interpretación:

Para tabla y figura presentada se visualiza que el 37,5 % de los trabajadores determinaron que la Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores se relaciona de manera regular con la Variable 2: Calidad de servicios en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 6. *Prueba de Shapiro-Wilk*.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Planeación estratégica	,783	32	,000
Variable 2: Calidad de servicio	,708	32	,000
Dimensión 1 Acciones políticas	,792	32	,000
Dimensión 2 Toma de decisiones	,749	32	,000
Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores	,803	32	,000

Interpretación:

Es preciso afirmar que todos los valores de Sig. fueron menores que 0,05, lo que no oriento a utilizar la prueba de correlación de Spearman, de ese modo poder comparar de forma precisas las hipótesis.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 7. *Correlación de Spearman de la hipótesis general.*

Correlación entre variables		Variable 2: Calidad de servicio
Variable 1: Planeación estratégica	Rho de contraste	,792
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	32

Interpretación:

La tabla para correlación de hipótesis general se hace claro que la Variable 1: Planeación estratégica y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el

análisis había aportado una correlación alta, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,792 y Sig o P-valor 0,000.

Tabla 8. *Correlación de Spearman de la hipótesis especifica 1.*

Correlación entre variables		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 1 Acciones políticas	Rho de contraste	,402
	Sig. (bilateral) o p-valor	,023
	N o total de la muestra	32

Interpretación:

La tabla para correlación de hipótesis especifica 1 se hace claro que la Dimensión 1 Acciones políticas y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación positiva media, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,402 y Sig o P-valor 0,023.

Tabla 9. *Correlación de Spearman de la hipótesis especifica 2.*

Correlación entre variables		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 2 Toma de decisiones	Rho de contraste	,763
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	32

Interpretación:

La tabla para correlación de hipótesis especifica 2 se hace claro que la Dimensión 2 Toma de decisiones y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación positiva alta, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,763 y Sig o P-valor 0,000.

Tabla 10. *Correlación de Spearman de la hipótesis especifica 3.*

Correlación entre variables		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores	Rho de contraste	,391
	Sig. (bilateral) o p-valor	,027
	N o total de la muestra	32

Interpretación:

La tabla para correlación de hipótesis especifica 3 se hace claro que la Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación positiva baja, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,391 y Sig o P-valor 0,027.

4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para poder dar a conocer los principales hallazgos que obtuvimos con respecto al objetivo general; se visualiza que el 43,8 % de los trabajadores determinaron que la Variable 1: Planeación estratégica se relaciona de manera regular con la Variable 2: Calidad de servicios; y con respecto a los objetivos específicos, se visualiza que el 40,6 % de los trabajadores establecieron que la Dimensión 1 Acciones políticas se relaciona de manera regular con la Variable 2: Calidad de servicios; se visualiza que el 46,9 % de los trabajadores indicaron que la Dimensión 2 Toma de decisiones se relaciona de manera regular con la Variable 2: Calidad de servicios y por último se visualiza que el 37,5 % de los trabajadores determinaron que la Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores se relaciona de manera regular con la Variable 2: Calidad de servicios en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali. Los comparamos y discutimos con los siguientes hallazgos, el de Allccahuaman (2022), en su tesis

"*Planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022"* concluyo que los resultados indicaron que 78% de los trabajadores de la MPA perciben que la planeación estratégica se encuentra en un nivel regularmente adecuada, el 50% perciben que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular. Se llegó a la conclusión que existe correlación significativa entre la planeación estratégica y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, asimismo, el valor obtenido en el coeficiente de Spearman rho=0.284 indica una débil relación directa; también con el estudio de Méndez, E. R. (2022), en su tesis "*Planificación estratégica para la empresa A. J. & J. A. Redolfi S. R. L. en busca de la ventaja competitiva para diferenciarse en los productos y servicios y mejorar la imagen de la empresa"* concluyo que el presente trabajo, la solución propuesta de implementar una planificación estratégica basada en un sistema de ventas personalizado, innovación tecnológica y optimización de procesos de logística, llevaría a mantener la ventaja competitiva de estar cerca de los clientes y mejorar la diferenciación. De esta manera es que se pretende lograr un aumento de ventas del 15% para el año 2023.La experiencia recabada en este caso es de gran valor para replicar la propuesta en otras organizaciones similares. Por ejemplo, la innovación tecnológica es un eje central para el crecimiento, no solo para empresas mayoristas de alimentos, sino también de otros rubros y situadas en otras ciudades o provincias, inclusive en Bs.As., lugar en el cual hay un alto nivel de competencia, y la tecnología se torna primordial. El sistema CRM ofrecido, es una herramienta casi imprescindible para conocer mejor al cliente, teniendo información centralizada y procesada y así lograr sostenerse en el tiempo y

poder tomar decisiones basadas en el conocimiento de nuestros clientes. La utilización de marketing digital para mejorar la diferenciación mediante la promoción y publicidad no solo solucionaría el problema secundario de Redolfi para sobresalir de la competencia, sino que también la podrían utilizar bastantes otras organizaciones que quieran establecerse en nuevas regiones, aumentar la cartera de clientes y mejorar su imagen. El resultado del ROI, el cual dio un 39,56%, se puede considerar realista, ya que por cada peso invertido se obtendría $1,39. Si diera más alto sería más rentable, pero por ejemplo un valor de 400% dejaría de ser realista. A su vez si diera bastante menos que 39%, sería poco rentable realizar la propuesta del presente TFG. Las principales cadenas de supermercados y mayoristas experimentaron en los últimos días un fuerte incremento en sus ventas a raíz de la situación planteada por la pandemia del coronavirus, con una mayor asistencia de compradores a los locales y una marcada alza en las operaciones online (Telam, 2020).Debido a la actual situación de pandemia, es que se genera una oportunidad para las empresas como Redolfi, y es allí donde las estrategias seleccionadas de penetración de mercado, desarrollo de mercado y diferenciación son las que servirán para aprovecharla y por último Según Neira, J. G. y Tenelema, C. E. (2017), en su tesis “Plan estratégico para la empresa SERVIEXPRESS dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil” concluyo que de acuerdo a los resultados de la investigación obtenidos se puede determinar que los factores que carece y afectan el funcionamiento de las actividades operativas en la empresa son: la dirección y desarrollo de la planificación, implementación de la misión, visión, objetivos, metas y políticas organizacionales, estrategias funcionales, aplicación de un organigrama y designación de los puestos de

trabajo; Sin embargo, también se ha podido constatar que existe el 100% de empleados que carecen de capacitación en temas de planificación de operaciones, conocimiento del manual de funciones, estrategias para brindar una atención adecuada a cliente, lo cual genera poco rendimiento en las tareas designadas, lo que también se considera como un factor de insatisfacción; La empresa Serviexpress tiene a favor el cumplimiento eficaz del tiempo de entrega de los vehículos reparados a los clientes ya que el 70% de ellos afirma que el servicio es rápido y oportuno, y que el servicio técnico brindado en sus propias instalaciones permite minimizar costos de operación, lo cual resulta muy satisfactorio para incrementar el portafolio de clientes y alcanzar un posicionamiento en el mercado local

Para poder identificar las hipótesis planteadas encontramos que correlación de hipótesis general se hace claro que la Variable 1: Planeación estratégica y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación alta, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,792 y Sig o P-valor 0,000; para correlación de hipótesis especifica 1 se hace claro que la Dimensión 1 Acciones políticas y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación positiva media, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,402 y Sig o P-valor 0,023; para correlación de hipótesis especifica 2 se hace claro que la Dimensión 2 Toma de decisiones y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación positiva alta, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,763 y Sig o P-valor 0,000; correlación de hipótesis especifica 3 se hace claro que la Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores y la Variable 2: Calidad de

servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación positiva baja, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,391 y Sig o P-valor 0,027.

Los resultados se discutieron con el de Ferrer (2022), en su tesis “Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021” concluyo que los resultados alcanzados en la hipótesis general se tienen respecto al Plan Estratégico que es alto el 46.67% y la Calidad del Servicio es alta en un 53.5 la significancia resulto 0.000 y la correlación resultó 0.866 tal que se comprobó que la relación es intensa positiva. De la primera hipótesis la correlación fue 0.755 siendo moderada alta positiva; de la segunda hipótesis la correlación fue de 0.832 siendo intensa positiva y de la tercera hipótesis la correlación resultó 0.689 tal que la relación fue moderada alta positiva; También Según Cuzco y Gutiérrez (2019), en su tesis “Planeamiento estratégico y su relación con la calidad del servicio de la empresa de publicidad DANYLUZ S.R.L., Cajamarca 2020” concluyo que el coeficiente de correlación (R= 0. 868) y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0. 024) es menor que el nivel de significancia (α= 0.05) por lo tanto existe relación positiva y significativa, confirmando que a mejor Planeamiento estratégico origina mayor Calidad del servicio en la empresa de publicidad DanyLuz S.R.L., Cajamarca, 2020.

CONCLUSIONES

- Primera: La para correlación de hipótesis general se hace claro que la Variable 1: Planeación estratégica y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación alta, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,792 y Sig o P-valor 0,000.
- Segunda: La correlación de hipótesis especifica 1 se hace claro que la Dimensión 1 Acciones políticas y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación positiva media, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,402 y Sig o P-valor 0,023.
- Tercera: La correlación de hipótesis especifica 2 se hace claro que la Dimensión 2 Toma de decisiones y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación positiva alta, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,763 y Sig o P-valor 0,000.
- Cuarta: La correlación de hipótesis especifica 3 se hace claro que la Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores y la Variable 2: Calidad de servicio, evaluando que el análisis había aportado una correlación positiva baja, directa y significativa entre ambas variables; el Rho de contraste 0,391 y Sig o P-valor 0,027.

SUGERENCIAS

- Para los trabajadores de la municipalidad, a que sus esfuerzos no sean interrumpidos y que busquen la excelencia en sus labores, para que sus usuarios tengan una percepción de calidad de servicio.
- Debe haber una correcta planificación estratégica para que la estructura organizacional en la municipalidad no se vea afectada, las principales autoridades deben lograr la calidad de servicio.
- Los usuarios deben de exigir una excelente planeación estratégica y correcta calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allccahuaman, K. (2022). Planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).

Arévalo, R. H., Cárdenas, E. y Vela, F. Planificación estratégica y su relación con la mejora de la gestión pública en la municipalidad Distrital De Manantay – Pucallpa, periodo 2020 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Ucayali).

Cuzco, C. E. y Gutiérrez, L. I. (2020). Planeamiento estratégico y su relación con la calidad del servicio de la empresa de publicidad DANYLUZ S.R.L., Cajamarca 2020 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo).

Ferrer, D. P. (2022). Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

Méndez, E. R. (2020). Planificación estratégica para la empresa A. J. & J. A. Redolfi S. R. L. en busca de la ventaja competitiva para diferenciarse en los productos y servicios y mejorar la imagen de la empresa (Tesis de pregrado, Universidad Ciclo 21).

Miranda, R. L. (2016). Planeación estratégica y el mejoramiento en el servicio al cliente de la CITAM (Tesis de posgrado, Universidad Regional Autonoma De Los Andes).

Montes, D. W., Alcorta, N. L. y Cajahuanca, E. (2022). Planificación estratégica y su relación con la mejora de la gestión pública en la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020 (Tesis de posgrado, Universidad Nacional De Ucayali).

Neira, J. G. y Tenelema, C. E. (2017). Plan estratégico para la empresa SERVIEXPRESS dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil (Tesis de posgrado, Universidad de Guayaquil).

Risco, G. E. (2022). La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

Sánchez, C. G. (2019). Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018 (Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola).

Tang, J. K. (2021). La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Distrital De Yarinacocha, Departamento De Ucayali 2020 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Ucayali).

Tineo, R. (2018). Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos. Falta link buscar

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Un saludo cordial y afectuoso, estimado trabajador, el presente cuestionario se desarrolla para poder recolectar datos sobre la *"Planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022"*, esto será evaluados con los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 Acciones políticas						
01	¿La municipalidad cumple con los acuerdos logrados?					
02	¿Existe una priorización en su proyecto de la municipalidad?					
03	La municipalidad tiene estándar y nivel al momento de alizar sus convocatorias.					
04	La municipalidad tiene o toma acciones políticas.					
Dimensión 2 Toma de decisiones						
05	La municipalidad tiene recursos humanos.					
06	La municipalidad tiene un buen trabajo en equipo.					
07	La municipalidad tiene realiza un buen manejo de los presupuestos asignados.					
08	La municipalidad tiene una buena toma de decisiones.					
Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores						
09	La municipalidad promueve la participación ciudadana.					
10	La municipalidad mide el nivel de participación de las instituciones.					
11	La municipalidad tiene una rendición de cuentas.					
12	La municipalidad tiene un adecuada participación e involucramiento de los actores.					

CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Un saludo cordial y afectuoso, estimado trabajador, el presente cuestionario se desarrolla para poder recolectar datos sobre la “Planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022”, esto será evaluados con los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 Tangibilidad						
01	La municipalidad tiene equipos actualizados.					
02	La municipalidad posee infraestructura moderna.					
03	La municipalidad tiene instalaciones atractivas y en buen estado.					
04	La municipalidad brinda el servicio que promete.					
05	Los trabajadores tienen personal limpio y uniformado.					
Dimensión 2 Fiabilidad						
06	Los trabajadores demuestran su profesionalismo cuando realizan sus labores.					
07	La municipalidad da respuesta a los diferentes requerimientos.					
08	La municipalidad muestra interés por los usuarios.					
09	La municipalidad brinda información sobre los servicios ofrecidos.					
10	¿La municipalidad posee fiabilidad?					
Dimensión 3 Seguridad						
11	¿La municipalidad mide el conocimiento de sus trabajadores?					
12	La municipalidad calcula su credibilidad.					
13	¿La municipalidad cumple con la cortesía de los empleados?					
14	¿La municipalidad, sus trabajadores y sus instalaciones inspiran confianza?					
15	¿La municipalidad brinda seguridad sus usuarios?					

Dimensión 4 Capacidad de respuesta						
16	Los trabajadores tienen amabilidad para atender a los usuarios					
17	Los trabajadores poseen disposición para responder solicitudes.					
18	Los trabajadores tienen capacidad de resolver problemas.					
19	¿Los trabajadores brindan un servicio personalizado?					
20	¿La municipalidad tiene una adecuada capacidad de respuesta?					
Dimensión 5 Empatía						
21	¿Existe una calurosa bienvenida a ingresar al municipio?					
22	¿La municipalidad tiene interés y dedicación al usuario?					
23	El municipio son amables y comprensivos con las necesidades.					
24	¿Cumple con el horario adecuados de atención?					
25	¿La municipalidad y sus trabajadores muestra empatía?					

Anexo 2. *Matriz de consistencia.*

Título: Planeación estratégica y Calidad de servicio en los trabajadores del Área de Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General - ¿Qué relación existe entre la planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali? Problemas Específicos - ¿Qué relación existe entre la dimensión 1 acciones políticas y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo? - ¿Qué relación existe entre la dimensión 2 toma de decisiones y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo?	Objetivo General - Determinar de qué manera se relaciona la planificación estratégica y la calidad de servicios en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali. Objetivos Específicos -Establecer de qué manera se relaciona la dimensión 1 acciones políticas y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali. -Indicar de qué manera se relaciona dimensión 2 toma de decisiones y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria	Hipótesis General La planificación estratégica se relaciona significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali. Hipótesis Especificas - Las acciones políticas se relaciona significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali. - La toma de decisiones se relaciona significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.	Variable 1: Planeación estratégica	Dimensión 1 Acciones políticas	- Acuerdos logrados. - Priorización de proyectos. - Nivel de convocatoria.	Población 32 unidades de análisis. Muestra Será una muestra poblacional Tipo Aplicada Nivel No experimental Diseño Descriptivo correlacional-causal Esquema $X_1 \longrightarrow X_2$ Donde: M: Muestra. X1: Planeación estratégica. X2: Calidad de servicio.
				Dimensión 2 Toma de decisiones	- Recursos humanos. - Trabajo en equipo. - Presupuesto asignado.	
				Dimensión 3 Participación e involucramiento de los actores	- Participación ciudadana. - Nivel de participación de las instituciones. - Rendición de cuentas.	
			Variable 2: Calidad de servicio	Dimensión 1 Tangibilidad	- Equipos actualizados. - Infraestructura moderna. - Instalaciones atractivas y en buen estado. - Personal limpio y uniformado. - Brindar el servicio que promete.	
				Dimensión 2 Fiabilidad	- Demuestra profesionalismo. - Da respuesta a los requerimientos. - Muestra interés por el cliente. - Brinda información sobre los servicios.	
				Dimensión 3 Seguridad	- Mide el conocimiento. - Calcula la credibilidad. - Cortesía de los empleados. - Inspira confianza.	

- ¿Qué relación existe entre la dimensión 3 participación e involucramiento de los actores y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo?	de la municipalidad provincial de Coronel Portillo. - Determinar de qué manera se relaciona dimensión 3 participación e involucramiento de los actores y la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.	- La participación e involucramiento de los actores se relaciona significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali.			- Brinda seguridad a los usuarios.	→ : Relación causal X_1 sobre X_2 Técnicas Técnica Instrumento Cuestionario
				Dimensión 4 Capacidad de respuesta	- Amabilidad para atender al cliente. - Disposición para responder solicitudes. - Capacidad de resolver problemas. - Servicio personalizado.	
				Dimensión 5 Empatía	- Calurosa bienvenida al municipio. - Interés y dedicación al usuario. - Amables y comprensivos con las necesidades. - Horarios adecuados de atención.	