



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión operativa y cumplimiento de metas de seguridad  
ciudadana en la Municipalidad Distrital de Habana – 2022

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

#### **AUTOR:**

Mego Bardalez, Michel Rogger ([orcid.org/0000-0002-0109-8869](https://orcid.org/0000-0002-0109-8869))

#### **ASESOR:**

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo ([orcid.org/0000-0003-0035-7088](https://orcid.org/0000-0003-0035-7088))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO - PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mis padres y familiares que son el motor que me impulsan a cumplir con mis objetivos, a mis amistades que comparten cada instante de la vida.

Michel Rogger

## **Agradecimiento**

A mis docentes de la maestría que permitieron acceder a los conocimientos y experiencia, al asesor Dr. Ramírez García, Gustavo, por sus aportes a la investigación realizada a los gestores y autoridades de la Municipalidad Distrital de Habana, por las facilidades para acceder a la información.

El Autor

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica .....	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS .....	35

## Índice de tablas

Tabla 1. Pruebas de normalidad .....	21
Tabla 2. Relación de variables .....	22
Tabla 3. Nivel de Gestión operativa.....	19
Tabla 4. Nivel Cumplimiento de metas .....	19
Tabla 5. Relación entre las dimisiones y variable .....	20
Tabla 4: Interpretación del coeficiente de Pearson .....	37

## Resumen

La investigación tiene como objetivo, determinar el nivel de relación que existe entre la Gestión Operativa y el logro de metas de seguridad ciudadana establecidos en la Municipalidad Distrital de Habana durante el año 2022. El tipo de investigación es aplicada el diseño, es no experimental con una muestra de 93 trabajadores, con la aplicación de una encuesta como técnica y cuestionario como instrumento, se logró como resultado, que existe relación entre las variables Gestión operativa y el cumplimiento de las metas con un Rho Spearman de 0,736 por lo cual se indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 estableciendo la hipótesis de la investigación, evidenciando que Existe relación entre la Gestión operativa y el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Habana, 2022. Asimismo, se concluye que se logró determinar que existe relación entre las variables Gestión operativa y el cumplimiento de las metas con un Rho Spearman de 0,736 por lo cual se indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 por lo cual se afirma que al mejorar la Gestión operativa se mejora el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Habana.

Palabras clave: Gestión Operativa, logro de metas, cumplimiento.

## **Abstract**

The objective of the research is to determine the level of relationship that exists between Operational Management and the achievement of citizen security goals established in the District Municipality of Havana during the year 2022. The type of research is applied design, it is not experimental with a sample of 93 workers, with the application of a survey as a technique and a questionnaire as an instrument, it was achieved as a result, that there is a relationship between the variables Operational management and the fulfillment of the goals with a Rho Spearman of 0.736 for which it is indicated which is significant, with a p. value of 0.000 establishing the research hypothesis, evidencing that there is a relationship between operational management and compliance with citizen security goals in the District Municipality of Havana, 2022. Likewise, it is concluded that it was possible to determine that there is a relationship between the variables Operational management and the fulfillment of the goals with a Rho Spearman of 0.736, which indicates that it is significant, with a p. value of 0.000, for which it is stated that by improving operational management, compliance with the goals of citizen security in the District Municipality of Havana is improved.

Keywords: Operational Management, goal achievement, compliance

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de los últimas décadas, se viene observado el aumento indiscriminado de la inseguridad ciudadana, como por ejemplo en el incremento de hurto, robo, violencia, homicidios, entre otros, siendo así esto resulta de gran importancia para la creación de políticas públicas eficientes que puedan hacerle frente a este problema social, esto demanda la agenda del estado, es por ello la problemática que aqueja a la ciudadanía del distrito de Habana, Provincia de Moyobamba, es por ello que el Estado Peruano ha diseñado y por ende ha buscado ejecutar diversas actividades Inter instituciones con las autoridades provinciales y distritales para poder hacerle frente a este problema que afecta a la sociedad tanto en la seguridad como en el desarrollo (Arce, 2020).

Es así que el problema de inseguridad ciudadana es de vital importancia debido a que se encuentra enmarcado dentro de los derechos humanos y por ende afecta su pleno ejercicio, aducimos esto en medida que afecta el derecho a la integridad, libertad social, libertad de circulación, derecho a la propiedad, a la vida el cuerpo y la salud, generando discapacidad y en algunos casos conllevan hasta la muerte, en muchos ciudadanos, en consecuencia genera perjuicio emocional, físico y psíquico en las víctimas (Jiménez, 2018).

Se considera a esto un imponente problema económico, ya que no solo genera gastos para el Estado, sino que también afecta a las diversas empresas generando desconfianza en la inversión, por ende, a las familias que usualmente tienen a perder sus pertenencias, tienden a verse afectadas sus propiedades entre otras afecciones de carácter económico (Condor Vivar & Ambrosio Rentera, 2018).

Se considera como una problemática que aqueja a la sociedad y que está tiene un impacto negativo entre las condiciones de comunicación interpersonal de los equipos que conforman el entorno por lo cual se concluye que la falta de seguridad en la ciudadanía merma los valores y dinamita la confianza de un entorno que debe progresar y crecer para una interrelación democrática.

Nuestra ciudad aclama con suma urgencia soluciones eficaces y de impacto, para que los pobladores se desarrollen con normalidad y confianza, es por ello que la Municipalidad Distrital de Habana en forma conjunta con las fuerzas que establecen el orden, responsabilidades para el control, sanción, por ende de rehabilitación y reinserción de aquellos que así lo merezcan, siendo así que también tienen la responsabilidad de realizar acciones de protección y asistencia para todas las víctimas que se trae consigo la inseguridad ciudadana.

Las Gerencias de la Seguridad Ciudadana en los gobiernos distritales y provinciales trabajan de forma conjunta y coordinada buscando lograr el objetivo del Estado el cual recae en atender y aliviar el problema que afectan a los pobladores, estamos hablando falta de seguridad en la ciudadanía, para poder cumplir con ello, se debe realizar la planificación ejecución y monitoreo de aquellas acciones directas en las que consideramos las operaciones como, patrullaje, atención a las denuncias las horas, atención inmediata ante el llamado de las víctimas, asistencia inmediata a las víctimas, efectividad al brindar el servicio de seguridad, cámaras de vigilancia con buena resolución para poder identificar los acontecimientos suscitados, además se debe considerar acciones para brindar condiciones de seguridad brindando auxilio y protección a los pobladores que es parte de los procesos responsables que permiten la protección de vidas humanas el acceso a la integridad física y tiene como fin cuidar el orden en los espacios públicos así como la garantía en seguridad de ciudadanos y la paz social.

El municipio del distrito de Habana, podemos observar que tiene deficiencias con respecto a aquellos propósitos establecidos, todo lo contrario, se ha disminuyendo la seguridad de la ciudadanía, presentándose como uno de los principales problemas la baja capacidad operativa, esta se encuentra condicionada por aquellas deficiencias como infraestructura equipos, unidades de movilidad, aquellos equipamientos necesarios, personal con entrenamiento técnico y capacitación en recursos humanos. Cabe mencionar que se cuenta con un determinado presupuesto asignado para el cumplimiento y desarrollo de esta situación lo cual debe mejorar a través del

Gobierno puesto que ello genera los resultados necesarios para incrementar presupuestos para cerrar brechas de esta índole.

Es reconocido que las principales deficiencias institucionales son: las deficiencias de los organismos que tienen la responsabilidad de dirigir la política pública de seguridad ciudadana, la inexistencia de un servicio civil debidamente entrenado en seguridad ciudadana y la insuficiencia de instrumentos, ineficientes procedimientos; así como carencia de elementos tangibles e intangibles de la capacidad operativa para brindar un eficiente servicio de Seguridad Ciudadana a través de los gobiernos locales.

En el distrito de Habana durante el año 2022, se ha evidenciado un abandono total a lo que concierne en seguridad ciudadana, puesto que a pesar de la necesidad de seguridad que aqueja a los pobladores no hay respuesta por parte de las autoridades, y con autoridades no solo nos referimos a aquellas acciones que pueda tomar la municipalidad, sino también que la participación de la policía es insuficiente, además que dentro de las políticas y el PEI de la municipalidad no se ha establecido esta problemática, de tal manera que se genere alternativas de solución mediante metas trazadas para ser cumplidas dentro de determinados periodos, la población exige mayor continuidad de patrullaje, creación de comités de seguridad a través de los cuales los pobladores puedan participar en brindar seguridad, con esto también se crearía puestos de trabajo, lo que la población exige es que la municipalidad se plantee metas, y trabaje de forma coordinada con la PNP y la población para poder combatir esta inseguridad ciudadana, ya que dicho problema ha generado gran conmoción entre los pobladores, puesto que en anteriores años estos tipos de delitos no se cometían en el distrito de Habana; durante el año 2022 se han suscitado delitos como; violación sexual de menores, violencia familiar, robos, hurtos, etc., y estos casos han quedado por llamarlo así en la nada, esto es lo que afirman los ciudadanos, las autoridades no hay tomado las medidas adecuadas para poder brindar la seguridad que tanto pide la población.

Por lo cual nos preguntamos de manera general, ¿Qué relación hay entre la gestión operativa y el logro de metas en seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Habana – Provincia de Moyobamba

2022? Asimismo, los problemas específicos, ¿En qué nivel se encuentra la Gestión Operativa en el municipio del distrito de Habana 2022? ¿ que nivel de cumplimiento tiene las metas de seguridad ciudadana en el municipio del distrito de Habana 2022? ¿Cuál es la dimensión de la variable gestión operativa que tiene mayor relación el cumplimiento de metas en seguridad ciudadana del municipio distrital de Habana 2022?

En cuanto a la justificación teórica el estudio de las variables problemas de la presente investigación permitieron incrementar los conocimientos y además aportar con información teórica relevante a la ya existente respecto a las variables en estudio con el uso de artículos e investigaciones que han podido lograr plasmar las condiciones actuales en las que se estudian las organizaciones gubernamentales.

En cuanto a la justificación metodológica se realizó el uso de instrumentos que tengan un nivel adecuado de confiabilidad y además puedan ser evaluados a través de expertos que trabajen y conozcan del sector público permitiendo obtener de esta manera instrumentos válidos para el desarrollo de la investigación y que sirva para otras investigaciones en el mismo tipo de instituciones en cuanto a las variables en estudio.

Respecto al aspecto se plasmó las condiciones actuales en las cual se desarrolla la institución para que así tanto la población y los usuarios de esta puedan conocer y además también puedan palpar la realidad desde la forma como se viene desarrollando de manera interna. Asimismo, sirva de aporte para los gestores públicos y estudiantes que deseen especializarse en esta materia de la gestión pública.

Asimismo, en la justificación práctica la información que fue recabada a través de la investigación permitirá a las autoridades y Asimismo a los funcionarios y trabajadores conocer la realidad en la cual se encuentran las variables de estudio de tal manera que puedan implementar estrategias que mejoren las condiciones actuales y futuras para el distrito de Habana.

Por lo mismo se plantea los siguientes objetivos: Determinar la correlación entre gestión operativa y metas en seguridad ciudadana en el municipio Distrital de Habana durante el año 2022. Asimismo, los operativos: Analizar el nivel de gestión operativa del municipio Distrital de Habana de 2022. Conocer el nivel de cumplimiento de metas en seguridad ciudadana del municipio Distrital de Habana 2022. Identificar la dimensión de la variable gestión operativa que tiene la correlación más alta con las metas de seguridad ciudadana en el municipio distrital de Habana 2022.

Por lo cual se planteó como hipótesis general,  $H_0$ . La gestión operativa y el cumplimiento de metas en seguridad ciudadana en el municipio Distrital de Habana, están relacionadas. Del mismo modo se considera las específicas, La gestión operativa se considera en un nivel bueno. El cumplimiento de metas en seguridad ciudadana es bueno en el municipio Distrital de Habana, es bueno. La dimensión de la gestión operativa que tiene más relación en el municipio Distrital de Habana en el año 2022. Es la parte presupuestal.

## II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones de autores internacionales, Velasco-Flores et al., (2022), la investigación fue de método tipo básica con la cual no se pretendió desarrollar ninguna acción sino más bien incrementar el conocimiento teórico de las variables estudiadas con los resultados obtenidos se puede indicar que toda gestión operativa provee a la institución de herramientas e instrumentos que permiten optimizar recursos y su cumplimiento según lo planteado. Asimismo, al usar los recursos y el talento humano deben ser la base para el logro. Es de importancia tener en cuenta que la reestructuración de la organización de manera interna debe ser con el fin de mejorar de manera constante los procesos y aquellos procedimientos que se lleva a cabo por quienes trabajan es decir por los que operan y desarrollan las actividades cotidianas a éstas a su vez deben estar alineadas a las necesidades y condiciones y requerimientos del ciudadano, permitiendo optimizar el uso de los recursos, los elementos y condiciones que se requieren para brindar el producto o servicio hacia la comunidad.

Asimismo, se tiene a Figueiredo, et al. (2021), en el artículo científico A través del uso de una investigación de diseño básico, no experimental, muestra de 50 funcionarios, la encuesta como instrumento, concluyendo que la gestión operativa y cumplimiento metas está relacionadas ya que el valor de significancia es menor a 5% aceptando la hipótesis de investigación.

Asimismo, para Arce, (2020), es de tipo aplicada, descriptiva, se realizó mediante entrevistas al encargado de la recolección y las encuestas a los 10 integrantes de la unidad de recolección sirvieron como herramienta de investigación que permitió identificar los dos procesos de recolección. Ejemplos: B. Falta de personal, especialmente para recaudar impuestos en la vía pública, falta de electrónica para las transacciones digitales y no cuentan con los servicios de una empresa de seguridad encargada del traslado de colecciones. De acuerdo con la evaluación de

control interno del procedimiento de investigación del GAD Municipal en San Jacinto de Buena Fe, los niveles de confianza para 2018 y 2019 son de 63.72% y 66.92%, los cuales se consideran moderados. Además, se han identificado nueve indicadores de gestión operativa. Es decir, formación del personal, eficiencia en la atención al cliente, obras de infraestructura realizadas, desarrollo de proyectos, liquidez, solvencia, autosuficiencia, ingresos por impuestos y rentas, tasas y contribuciones. Finalmente, usando un modelo de regresión lineal, encontramos que la variable independiente explica el 100% del comportamiento de la variable dependiente. Esto significa que cuanto más creíbles sean los controles internos en el proceso de investigación, más creíbles serán. Gestión de operaciones de instalaciones.

Del mismo modo, Paccori & Ruiz, (2019) es tipo aplicada, de diseño no experimental, correlacional, Tipo de investigación aplicada, mediante una muestra de 19 encuestado mediante la técnica del cuestionario, se obtuvo la conclusión, la falta de recursos en las organizaciones no gubernamentales están medrando la capacidad de gestión operativa, por lo cual se requiere la aplicación de procesos correctivos a través del uso del control interno y el modelo coso que es el que fortalece toda gestión operativa en las organizaciones estatales.

Asimismo, Salazar, (2015), con una investigación descriptiva no experimental arribo a las conclusiones siguientes, en el distrito los procedimientos y actividades de seguridad no se vienen realizando por lo cual la ciudadanía viene siendo afectada, Por su parte la PNP a través de los recursos que tiene en la comisaría tampoco ha logrado hacer frente a esta situación que genera problemas a la ciudadanía, las autoridades elegidas en las municipalidad tampoco tomaron acciones frente a esta situación, por lo cual se puede entender que no existe un trabajo planificado y menos que se desarrolle actividades de manera conjunta como si se encuentra estipulado en los planes y propuestas operativas que se establecen solamente con el finde cumplir con los requerimientos del Estado pero en el proceso del cumplimiento estos son afectados por los escasos recursos que mencionan no tener los efectivos policiales y sus oficiales que trabajan en el distrito

Asimismo, los trabajadores del serenazgo mencionan que no cuentan con el apoyo de las autoridades elegidas por lo cual la inseguridad se ve plasmada en los constantes ataques hacia los ciudadanos en el distrito de Magdalena.

Según Condor & Ambrosio, (2018), los procesos de la gestión operativa son aquellos en los cuales, si ven involucrados cada una de las tareas que tienen el fin de la mejora interna de toda organización y esto a su vez, permite aumentar las capacidades a través del uso de políticas públicas y el logro de metas y propósitos operativos que se encuentran preestablecidos y definidos (Foesther, 2019).

La gestión operativa según Arce Alcivar, (2020), también comprende el mejoramiento continuo de las funciones y capacidades que se tiene frente a una respuesta de las condiciones adversas en el entorno donde se desenvuelve toda organización, el uso de las políticas públicas permitirá de manera horizontal lograr el alcance hacia la población que más lo necesita (Kharroub & Othman, 2019).

Asimismo, la gestión operativa según (Triana, 2018) tiene la finalidad de brindar soluciones ante los problemas exógenos que se presentan en toda entidad y los funcionarios puedan suplir a través de ella la dirección y la toma de decisiones permitiendo que estas sean autorreguladas y generar las tácticas a las estrategias de gestión que sean más específicas y duraderas en el tiempo (Atienza & Barrezueta, 2018).

De mismo modos Sánchez Mora, (2022) menciona que es el medio por el cual toda organización es asumida a través del uso de los recursos estatales para incrementar las condiciones y resultados en cuanto a los servicios que se integran a las necesidades poblacionales en la cual se tiene un campo de acción que lo delimita el alcance que tiene de manera geográfica la institución (Vergíu Canto, 2014) donde se asume este control, dichos procesos deben estar sistematizados y alineados en función de un propósito mayor porque la gestión pública permite el engranaje de los procesos y este cumplimiento permite el desarrollo del aparato estatal. Así, Abis et al., (2020), menciona que las condiciones de las instituciones deben ser cambiadas a través de la

gestión pública pues ésta debe ser capaz de integrar eficiente y eficaz los procesos y el uso de recursos para el desarrollo de la localidad.

Según Alem et al., (2021), se entiende el control como un conjunto de actividades y procesos que tienen la capacidad de medir y además permiten hacer las correcciones para el mejor desempeño de los trabajadores, el control es la base de todo cambio puesto que es así cómo se logra la continuidad de los planes establecidos de lo contrario el cumplimiento de la misión y visión y valores institucionales se vendrían abajo por la falta de control (Romero, 2018).

La gestión operativa como proceso sistemático, según Kristensen et al.,(2021) incluyen las etapas fundamentales para lo cumplimiento de los objetivos institucionales, teniendo como un conjunto de procesos que se fundamentan en el uso del planeamiento para el uso de los recursos. Asimismo, Águila & Bardales, (2020) mencionan que el hecho de poder lograrla organización para designar las actividades de manera homogénea en función de las competencias de quienes lideran el desarrollo de los procesos y ejecutan las acciones Asimismo la dirección para el logro de las metas trazadas a través del liderazgo y finalmente la evaluación que permitirá establecer el control de las condiciones en las que se vienen desarrollando en la institución (Aguilar et al., 2018).

La planificación: Según Terrones, (2021) menciona que, es un conjunto de actividades para el mejoramiento de la planificación y además de fortalecer la gestión municipal por lo cual se ve como necesidad la articulación de los presupuestos planificados además de estos estar enlazados en el plan estratégico y operativo del municipio por medio del cual se logrará el resultado de impacto en el desarrollo del distrito, en la mejora de las competencias humanas, en el cumplimiento de las actividades, permitiendo la total transparencia de los resultados obtenidos superando y cumpliendo las metas e indicadores trazados a través del cual se puede medir el buen desempeño de toda entidad pública y sobre todo de la municipalidad. Por medio de la efectividad lograda en la gestión local esta necesariamente ligada a una

eficiente articulación con el (Mikalef et al., 2021). Programa de Desarrollo local tanto en lo que se refiere a la planificación como a nivel de estrategias y de operatividad; se trata por tanto de fortalecer los gobiernos locales, las organizaciones de base; o sea una gestión concertada y coherentemente articulada a la planificación presupuestal (Muczyński, 2020). el fortalecimiento de la seguridad ciudadana se ve reflejado en la articulación de estrategias que tienen que ver con el aspecto de la comunicación hacia la ciudadanía y la responsabilidad que permita la autorregulación en cuestiones de seguridad ciudadana a través de los monitoreos constantes y específicos que se realizan con el equipo de seguridad del serenazgo (Arce Alcivar, 2020).

Es importante poner en conocimiento acerca de lo que es Gestión Pública, ya que, si hablamos de cumplimientos de metas sobre seguridad ciudadana, es indispensable conocer acerca de la gestión pública, ya que de esto depende la elaboración de metas y planeamientos estratégicos por ende depende de la gestión tomar en cuenta la problemática que aqueja a una determinada población esta según su competencia (Criollo et al., 2019).

Para Pujara et al., (2019), menciona que la Gestión Pública consiste en el mesurado de los recursos que provienen del Estado para generar productos y servicios acordes con las condiciones necesarias para llegar a la mayor cantidad de usuarios con necesidades de esta manera poder cerrar brechas y además generar el desarrollo de un país, (Tovar, 2020). por lo cual el objetivo principal de la gestión pública viene a ser la correcta planeación estratégica, además de poder organizar de manera práctica y específica cada una de las acciones y de quienes podrán llevar a cabo el proceso de la dirección para el cumplimiento del planeamiento establecido y finalmente se tiene que concretar con el uso del control quién nos dará un enfoque de las condiciones en las cuales se encuentran los avances realizados y de las nuevas acciones que se tienen que tomar para alinear los procesos a desarrollarse con el fin de lograr el camino trazado (Briceño & Távara, 2018).

Al realizar una gestión pública efectiva, Hannan et al., (2020), se elaborarían metas y objetivos acorde a la realidad problemática de la población según sus facultades conferidas, y según su capacidad de gestión operativa se verían

reflejados los resultados con el planeamiento estratégico de metas con respecto a seguridad ciudadana, y la capacidad de gestión operativa que esta debería poseer para llevar a cabo el cumplimiento de las mismas durante el año 2022 (Velasco-Flores et al., 2022).

En cuanto a la dimensión Cumplimiento de metas Por su parte, Harris-Lovett et al., (2018), menciona que se encuentra compuesto por una serie de condiciones que se deben lograr a través de los propósitos que alinearán el desarrollo de la organización mediante el uso de los recursos y a través del comportamiento que aplican a las personas y que estos a su vez se reflejan en la organización, (Jiménez Rivas, 2018), indique que los cuales se pueden lograr a través del incremento de mejoras salariales o de incentivos no monetarios que fortalezcan el interés y la motivación de quienes realizan las actividades diarias para poder alcanzar lo propuesto en la organización por lo cual esta implementación debe ser un proceso de práctica constante para que permitan mantener las condiciones de manera homogénea en el desarrollo de los servicios que brinda la misma (Quesada et al., 2020).

Asimismo contamos con, Fadda et al., (2018), quienes mencionan que los objetivos de toda organización están fundamentadas en el cumplimiento de las metas en el tiempo más breve que sea posible con el uso necesario de los recursos y a través del tiempo sin importar las condiciones exógenas que puedan afectar alcanzar las metas porque es allí donde surgen los conflictos y los problemas de un nivel bajo del cumplimiento y por ende la disminución de la manera productiva por la cual se requiere ser competitivos. Del mismo modo (Uscamayta, 2016) indica que, las condiciones adversas generan cambios en el planeamiento es muy complicado obtener resultados y sobre todo lograr el cumplimiento de las metas cuando éstas no han sido previstas por lo cual será de mucho interés realizar un planeamiento según las condiciones adversas en el desarrollo de toda organización (Chen et al., 2018).

Las dimensiones del **cumplimiento de metas**, **cumplimiento presupuestal ejecución** de ingresos y gastos que se realizan según objetivos a través del uso del financiamiento para lograr la reestructuración y ajustes del presupuesto para generar el cumplimiento de las metas (Laura, 2022).

En cuanto a la dimensión de **Gestión Presupuestal** se tiene que tomar en cuenta la información que permita realizar el uso de los indicadores que se necesitan para realizar el diagnóstico de las metas logradas por lo cual todos los servicios deben contar con calidad de tal manera que esté orientada a las necesidades del cliente o usuario (Mendoza, 2019).

Asimismo se tiene la dimensión **efectividad** la cual se encuentra configurada a través del compromiso institucional por medio del cual se ve el cumplimiento de la ley los presupuestos con los niveles necesarios de eficiencia, Asimismo (Santos, 2017) menciona que se busca obtener resultados según lo trazado y seguir en constante cambio y actualizaciones necesarias para fortalecer el desempeño por lo cual se ve importante las constantes modificaciones del presupuesto que permite la actualización de los planes operativos institucionales así como también el uso de los recursos donde existe un control sólo en los recursos que se vienen utilizando en la institución (Chicama, 2019).

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

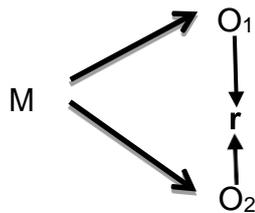
##### Tipo de investigación

Correspondió a una investigación aplicada, porque la finalidad es buscar soluciones a problemas cotidianos, basándose en las teorías existentes (Sánchez et al., 2018). Por lo tanto, partiendo de teorías existentes en cuanto a la ética pública y responsabilidad social, pretende brindar soluciones prácticas, más no crear nuevos conocimientos.

##### Diseño de investigación

Se empleó el no experimental, ya que ninguna variable fue alterada (Hernández et al., 2014a). Por tanto, las unidades de estudio no sufrieron ningún cambio o transformación de ningún tipo.

**Donde:**



Dónde:

M = Colaboradores

O<sub>1</sub> = Gestión operativa

O<sub>2</sub> = Cumplimiento de metas

r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable: Gestión operativa**

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable: Cumplimiento de metas**

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:** Este estudio consideró a 93 colaboradores del Municipio Distrital de Habana.

**Criterios de inclusión:** Colaboradores que tienen contrato vigente, quienes además se encuentran dispuestos a colaborar con el estudio, de igual manera, están presentes en la institución al momento de aplicar el cuestionario.

**Criterios de exclusión:** Trabajadores que se encuentran fuera de la Municipalidad Distrital de Habana, o estén gozando de vacaciones, permisos, entre otros. Asimismo, aquellos trabajadores que no están dispuestos a participar del estudio.

**Muestra:** conformado por 93 trabajadores del municipio Distrital de Habana.

**Muestreo:** fue de tipo censal ya que los individuos que participaron en el estudio son elegidos en su totalidad por ser pequeña .

**Unidad de análisis:** 1 colaborador del municipio distrital de Habana.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica

Estuvo constituida por una serie de herramientas que empleará el investigador para recopilar la información, que servirá para el desarrollo de los resultados y mostrar la realidad del objeto de estudio (Hernández et al., 2014b). En tanto, la técnica que se empleó corresponde a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Habana, ya que estos brindarán la información para el desarrollo del estudio.

## **Instrumentos:**

Hernández & Mendoza, (2018) mencionan que son los recursos que el investigador empleará para abordar la problemática y extraer información. En este caso, se empleó el cuestionario con preguntas cerradas. El cuestionario se aplicará a los 93 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Habana.

En cuanto a la variable Gestión operativa, se contó con 3 dimensiones, para la dimensión Planificación, se tiene 4 preguntas para la dimensión Gestión Presupuestal cuenta con se tiene 4 preguntas y la dimensión Evaluación, cuenta con 4 preguntas en escala de Likert, Nunca es igual a 1, Casi nunca es igual a 2, A veces es igual a 3, Casi siempre es igual a 4 y Siempre es igual a 5.

En cuanto a la variable cumplimiento de Metas, se contó con 4 dimensiones, para la dimensión Cumplimiento presupuestal, se tiene 4 preguntas para la dimensión Gestión Presupuestal con se tiene 4 preguntas y la dimensión Dirección, cuenta con 8 preguntas y la dimensión Efectividad, cuenta con 4 preguntas en escala de Likert, Nunca es igual a 1, Casi nunca es igual a 2, A veces es igual a 3, Casi siempre es igual a 4 y 5 para siempre.

## **Validez**

Fue realizado por 3 jueces expertos y conocedores de las variables de estudio, estos profesionales ofrecerán sus puntos de vistas del instrumento y posterior firma de la ficha de validación considerando su aplicabilidad. Los profesionales que validaron serán con grado de magister.

## Opinión de expertos sobre instrumentos

N°	Nombre y Apellidos	Puntuación Obtenida	Optimización de Procesos	Eficiencia
1	Dr. Reategui	47	Procede a aplicar	Procede a aplicar
	Reategui Jorge	46		
2	Dr. Castillo	48	Procede a aplicar	Procede a aplicar
	Salazar, Regner	47		
	Nicolás.			
3	Dr. Luis Felipe	46	Procede a aplicar	Procede a aplicar
	Cabeza Molina	45		
Total		46.5		

Fuente: informes de opinión sobre instrumentos de investigación científica.

La puntuación obtenida es de 46.5, lo cual representa 93% de aceptación, por lo cual se determina que los instrumentos son válidos y se puede utilizar en la aplicación, con la muestra de la investigación.

### Confiabilidad

La confiabilidad precisa que al aplicar el instrumento a una misma persona, producirá los mismos resultados (Hernández & Mendoza, 2018). Para este estudio se empleó el Alfa de Cronbach, donde los resultados muestran los siguiente:

#### Escala: Gestión operativa

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	12

## Escala: Cumplimiento de metas

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	12

Se afirma que los instrumentos se encuentran en un buen nivel de confiabilidad superior a 0,70.

### 3.5. Procedimientos

Se inició a cabo la presentación de la solicitud a la institución y la solicitud de consentimiento a los padres de familia, quienes brindarán la autorización para llevar a cabo el estudio. Una vez obtenido el permiso se coordinó con los involucrados para determinar la fecha disponible para la aplicación del cuestionario. Posteriormente, se informó del propósito del estudio y las recomendaciones generales, para su llenado a totalidad. Una vez que se recopiló los datos, esto fue procesado en el SPSS versión 26 esto permitió calcular cumplir con los objetivos del estudio.

### 3.6. Método de análisis de datos

Completado la recopilación de data, se realizó la introducción de los datos en el SPSSV25, se efectuó la depuración de la data; lo que significa, la inspección de calidad que se manejará como consideración de exclusión a los valores que muestren un valor mayor del 10% de los ítems extraviados, se procedió a la preparación de la data, en donde se ejecutó la suma de los valores conseguido. Al finalizar la etapa preparativa de la data, se ejecutó los pasos consecutivos antes de la generación de las pruebas de normalidad para demostrar la presencia de normalidad o no de los datos, la cual definió el uso de la prueba no paramétrica respectiva y con ello determinar la correlación de las variables. Finalmente, en una tabla cruzada se mostró los valores de correlación, considerando el valor P, el valor del coeficiente de correlación, con la interpretación de coeficiente en el Anexo 4.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se acogió a las normas éticas básicas de la en el cual toda la información recopilada fue completamente anónima yconfidencial, y es solo para uso investigativo, tomando en consideración beneficencia, permitiendo facilitar la información relevante para los que lo requiere, no maleficencia sin afectar a los involucrados, autonomía y justicia,por lo que los resultados a obtenerse seguirán el principio de no malicia, porque no afectaron la integridad de los involucrados

#### IV. RESULTADOS

Nivel de gestión operativa en el municipio de la Habana en el año 2022.

Tabla 1.

*Nivel de Gestión operativa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	42	45,2	45,2	45,2
	Regular	26	28,0	28,0	73,1
	Bueno	25	26,9	26,9	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas a los trabajadores de la municipalidad de la Habana

Interpretación

La gestión operativa, es malo en un 45,16% asimismo el 27,96% afirma que es regular y el 26,88% indica que es bueno.

Tabla 2.

*Nivel Cumplimiento de metas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	42	45,2	45,2	45,2
	Regular	25	26,9	26,9	72,0
	Bueno	26	28,0	28,0	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas a los trabajadores de la municipalidad de la Habana

Interpretación

El nivel de cumplimiento de metas es malo con un 45,16% asimismo el 27,96% afirma que es bueno y el 26,88% indica que es regular.

Tabla 3.

*Relación entre las dimensiones y variable cumplimiento de metas*

			Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Cumplimiento presupuestal	Coeficiente de correlación	1,000**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	93
	Gestión Presupuestal	Coeficiente de correlación	,688**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	93
	Evaluación	Coeficiente de correlación	,688**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	93

Fuente: Encuestas realizadas a los trabajadores de la municipalidad de la Habana

### Interpretación

Se evidencia la correlación de la operativa y el cumplimiento de las metas, pero la que tiene mayor relación es la dimensión cumplimiento presupuesta con un Rho Spearman de 1,000 por lo cual se indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 estableciendo la hipótesis de la investigación, evidenciando que la dimensión de la gestión operativa que tiene

más relación es el cumplimiento presupuestal del municipio Distrital de Habana en el año 2022..

Análisis de la normalidad de datos

Tabla 4.

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión operativa	,246	93	0.000
Cumplimiento de metas	,195	93	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Con la aplicación del estadístico Kolmogórov-Smirnov se obtuvo un p de 0,000 menor a 0,05 tomando como prueba no paramétrica a Rho de Spearman para la correlación

Tabla 5.

*Relación de variables*

			Gestión operativa	Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Gestión operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

Interpretación

Se evidencia asociación entre las variables Gestión operativa y el cumplimiento de las metas con un Rho Spearman de 0,736 por lo cual se indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 estableciendo la hipótesis de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Conforme a los resultados del objetivo general, hay correlación entre gestión operativa y el cumplimiento de metas con un Rho Spearman de 0,736 por lo cual se indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 estableciendo la hipótesis de la investigación, evidenciando que la relación entre gestión operativa y cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Habana, 2020. Asimismo, para Arce, (2020), menciona que, de acuerdo con la evaluación de control interno del procedimiento de investigación del GAD Municipal en San Jacintode Buena Fe, los niveles de confianza para 2018 y 2019 son de 63.72% y 66.92%, los cuales se consideran moderados. Además, se han identificado nueve indicadores de gestión operativa. Es decir, formación del personal, eficiencia en la atención al cliente, obras de infraestructura realizadas, desarrollo de proyectos, liquidez, solvencia, autosuficiencia, ingresos por impuestos y rentas, tasas y contribuciones. Finalmente, usando un modelo de regresión lineal, encontramos que la variable independiente explica el 100% del comportamiento de la variable dependiente. Esto significa que cuanto más creíbles sean los controles internos en el proceso de investigación, más creíbles serán. Gestión de operaciones de instalaciones. Se puede mostrar una forma distinta de realizar la evaluación de las variables sin embargo en la investigación realizada no se encuentra los mismos resultados.

El nivel de gestión operativa en el municipio Distritalde Habana, es malo con un 45,16% asimismo el 27,96% afirma que es regular y el 26,88% indica que es bueno.

Del mismo modo, Paccori & Ruiz, (2019) en la cual tiene como

conclusión, la falta de recursos en las organizaciones no gubernamentales están medrando la capacidad de gestión operativa, por lo cual se requiere la aplicación de procesos correctivos a través del uso del control interno y el modelo COSO que es el que fortalece toda gestión operativa en las organizaciones estatales, el autor indica la necesidad de fortalecer la variable sin embargo en la investigación se encuentra nivel bajo.

En cuanto al resultado obtenido del segundo objetivo específico, El nivel de cumplimiento de metas es malo con un 45,16% asimismo el 27,96% afirma que es bueno y el 26,88% indica que es regular.

Asimismo, Salazar, (2015), arribo a las conclusiones siguientes, en el distrito los procedimientos y actividades de seguridad no se vienen realizando por lo cual la ciudadanía viene siendo afectada, Por su parte la PNP a través de los recursos que tiene en la comisaría tampoco ha logrado hacer frente a esta situación que genera problemas a la ciudadanía, las autoridades elegidas en las municipalidades tampoco tomaron acciones frente a esta situación, por lo cual se puede entender que no existe un trabajo planificado y menos que se desarrolle actividades de manera conjunta como si se encuentra estipulado en los planes y propuestas operativas que se establecen solamente con el fin de cumplir con los requerimientos del estado pero en el proceso del cumplimiento estos se afectan por la falta de recursos que mencionan no tener los efectivos policiales y sus oficiales que trabajan en el distrito. Asimismo, los trabajadores del serenazgo mencionan que no cuentan con el apoyo de las autoridades elegidas por lo cual la inseguridad se ve plasmada en los constantes ataques hacia los ciudadanos en el Distrito de Habana. El autor menciona y fundamenta la necesidad y las brechas existentes en cuanto las metas tengan cumplimiento efectivo de igual manera en la institución estudiada se tiene deficiencia en la ejecución.

Se evidencia los resultados entre las dimensiones de la Gestión operativa y el cumplimiento de metas, pero la que tiene mayor relación es la dimensión cumplimiento presupuesta con un Rho Spearman de 1,000 por lo cual se indica que es significativa, con un p.valor de 0,000. Según Laura (2022) menciona que el Cumplimiento presupuestal Ejecución de ingresos y gastos se hace en base a objetivos a través del uso del financiamiento para lograr la reestructuración y ajustes del presupuesto para generar el cumplimiento de las metas, ello se vio reflejado en la medición de los indicadores y el instrumento aplicado en la investigación realizada.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe correlación entre gestión operativa y el cumplimiento de las metas con un Rho Spearman de 0,736 por lo cual se indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 por lo cual se afirma que el cumplimiento de metas se ve explicada por un buen manejo de la gestión operativa en el municipio distrital de Habana.
- 6.2. La gestión operativa de la Municipalidad del distrito de Habana, es malo con un 45,16% por lo cual las condiciones actuales no son favorables para la institución.
- 6.3. El nivel de cumplimiento de metas del municipio distrital de la Habana es malo con un 45,16% asimismo se puede indicar que ello afecta directamente al desarrollo de la organización.
- 6.4. Se evidencia que la dimensión de la Gestión operativa que tiene mayor relación con el cumplimiento de las metas es la dimensión cumplimiento presupuesta con un Rho Spearman de 1,000 por lo cual se indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 estableciendo que se requiere priorizar dichas actividades para mejorar el cumplimiento de metas de la institución.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente del municipio distrital de Habana, considerar dentro del planeamiento de la institución el cumplimiento de las metas, de manera definida por indicadores que sean medibles y alcanzables para las áreas encomendadas de tal manera se logre los objetivos planteados.
- 7.2. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Habana mejorar la gestión operativa a través de una adecuada planificación con la participación de todas las oficinas y realizar la evaluación de manera mensual y semestral de cada área con el fin de velar por el cumplimiento operativo.
- 7.3. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Habana, mejorar el cumplimiento de metas, a través del Cumplimiento presupuesto, realizando de manera oportuna la ejecución de ingresos y gastos, logrando el financiamiento de los proyectos, asimismo contar con la información, indicadores y el diagnóstico de calidad en la Gestión presupuestal, para lograr la Efectividad a través del Compromiso institucional.
- 7.4. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Habana, incidir en el Cumplimiento presupuestal para fortalecer los procesos de gastos y cumplimiento de las metas de la institución.

## REFERENCIAS

- Abis, M., Bruno, M., Kuchta, K., Simon, F.-G., Grönholm, R., Hoppe, M., & Fiore, S. (2020). Assessment of the synergy between recycling and thermal treatments in municipal solid waste management in Europe. *Energies*, 13(23), 6412.
- Águila, M. R. G. del, & Bardales, J. M. D. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Aguilar Barreto, A. J., Rodríguez Manasse, G. A., & Aguilar, C. P. (2018). *Gestión de políticas públicas educativas: Una caracterización en Norte de Santander (Colombia)*.
- Alem, D., Bonilla-Londono, H. F., Barbosa-Povoa, A. P., Relvas, S., Ferreira, D., & Moreno, A. (2021). Building disaster preparedness and response capacity in humanitarian supply chains using the Social Vulnerability Index. *European Journal of Operational Research*, 292(1), 250-275.
- Arce Alcivar, L. M. (2020). *Control interno de los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión operativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón buena fe, periodo 2018 – 2019*.  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6235>
- Arce, L. M. (2020). *Control interno de los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión operativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón buena fe, periodo 2018 – 2019*.  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6235>

- Atienza López, X. E., & Barrezueta Cevallos, N. de J. (2018). *Propuesta de mejora en gestión operativa aplicado a empresa Marian Fashion*.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28262>
- Briceño, A. J., & Távara, P. I. (2018). *Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba*.
- Chen, X., Xu, Z., Yao, L., & Ma, N. (2018). Processing technology selection for municipal sewage treatment based on a multi-objective decision model under uncertainty. *International journal of environmental research and public health*, 15(3), 448.
- Chicoma Palacios, D. A. (2019). *Efectividad del sistema integrado de gestión administrativa (SIGA) en la gestión logística de la UGEL San Ignacio 2018*.
- Condor Vivar, K. N., & Ambrosio Rentera, G. A. (2018). Gestión de contrataciones de bienes y servicios y su influencia en el nivel de cumplimiento de las metas presupuestales en el gobierno regional de Pasco-2018. *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*.  
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/648>
- Criollo, R., Malheiros, T., & Alfaro, J. F. (2019). Municipal environmental management indicators: A bottom-up approach applied to the Colombian context. *Social Indicators Research*, 141(3), 1037-1054.
- Dris Kharroub, A. O., & cOthmanMansour, M. M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69.  
<https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>
- Fadda, E., Gobbato, L., Perboli, G., Rosano, M., & Tadei, R. (2018). Waste collection in urban areas: A case study. *Interfaces*, 48(4), 307-322.

- FIGUEIREDO, Sabrina Oliveira de; SINCORA, Larissa Alves; LEITE, Maria Clara de Oliveira and BRANDAO, Marcelo Moll. (2021). *Determinantes del control de la criminalidad en la gestión de políticas de seguridad pública*. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200058>
- Foesther, H. K. Á. (2019). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 6(2), 58-73. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.05>
- Hannan, M. A., Lipu, M. H., Akhtar, M., Begum, R. A., Al Mamun, M. A., Hussain, A., Mia, M. S., & Basri, H. (2020). Solid waste collection optimization objectives, constraints, modeling approaches, and their challenges toward achieving sustainable development goals. *Journal of cleaner production*, 277, 123557.
- Harris-Lovett, S., Lienert, J., & Sedlak, D. L. (2018). Towards a new paradigm of urban water infrastructure: Identifying goals and strategies to support multi-benefit municipal wastewater treatment. *Water*, 10(9), 1127.
- Hernandez, R., Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014a). *Metodología de la investigación* (Sexta ed., Número 9). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.AC.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014b). *Metodologia de la investigación*. McGRAW-HILL.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C. V.
- Jiménez Rivas, L. (2018). *Control interno y su relación con el cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017*.  
<https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20500.12990/5106>
- Kristensen, H. S., Mosgaard, M. A., & Remmen, A. (2021). Circular public procurement practices in Danish municipalities. *Journal of Cleaner Production*, 281, 124962.
- Laura Linares, M. (2022). Gestión presupuestal y el cumplimiento de metas en un organismo público descentralizado en Lima. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/79043>
- Mendoza Abal, J. C. (2019). *Ejecución presupuestal del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2017, 2018*.
- Mikalef, P., Lemmer, K., Schaefer, C., Ylinen, M., Fjørtoft, S. O., Torvatn, H. Y., Gupta, M., & Niehaves, B. (2021). Enabling AI capabilities in government agencies: A study of determinants for European municipalities. *Government Information Quarterly*, 101596.
- Muczyński, A. (2020). Financial flow models in municipal housing stock management in Poland. *Land Use Policy*, 91, 104429.
- Paccori Pillpa, C., & Ruiz Huamán, J. M. (2019). Control interno en la gestión operativa de las ONGs de la provincia de Huancayo. *Universidad Nacional*

del Centro del Perú.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4939>

Pujara, Y., Pathak, P., Sharma, A., & Govani, J. (2019). Review on Indian Municipal Solid Waste Management practices for reduction of environmental impacts to achieve sustainable development goals. *Journal of environmental management*, 248, 109238.

Quesada, E. C., Chaves, C. H., & Bonilla, O. S. (2020). La igualdad de género en las políticas públicas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Revista de Política Económica y Desarrollo Sostenible*, 5(2), 1-24. <https://doi.org/10.15359/peds.5-2.3>

Romero, Z. (2018). Lineamientos estratégicos para la optimización del clima organizacional de la dirección sectorial de control de la administración descentralizada de la contraloría del Estado Mérida. *Conocimiento global*, 3(1), 56-69.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

Sanchez Mora, M. E. (2022). Evaluación del cumplimiento de metas del programa de Incentivos de la gestión municipal distrital de Pomalca 2019.

*Repositorio Institucional - UCV.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81183>

Santos Esparza, C. E. (2017). El planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión de la productividad municipal: Caso de la municipalidad de Carabayllo. *Universidad Nacional Federico Villarreal*.

<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1672>

- Terrones Juárez, R. P. (2021). La planificación administrativa y su influencia en la gestión operativa de la Subgerencia Regional de Promoción de Inversiones del Gobierno Regional Piura, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81531>
- Tovar Huamancayo, S. V. (2020). Políticas públicas en la gestión de prevención contra la violencia de género del Centro de Emergencia Mujer Callao – 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71337>
- Triana, M. Y. (2018). *La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el Departamento de Cundinamarca*. <https://doi.org/10.15332/tg.mae.2020.00650>
- Uscamayta Carrasco, W. (2016). Constitucionalización de la muerte civil como una medida que coadyuve al pago de la reparación civil de los funcionarios públicos sentenciados por el delito de corrupción. *Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco*. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/2788>
- Velasco-Flores, Á. S., Franco-Mogrovejo, V. A., & Carabajo-Bailón, R. (2022). Gestión operativa para recaudar y recuperar impuestos seccionales en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 7(1), 640-668.

Vergíu Canto, J. (2014). La cadena de valor como herramienta de gestión para una empresa de servicios. *Industrial Data*, 16(1), 017.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v16i1.2944>

## ANEXOS

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión operativa	La gestión operativa como proceso sistemático, según Chanduvi (2010, p. 73) incluyen las etapas fundamentales para lo cumplimiento de los objetivos institucionales.	La gestión operativa es un conjunto de acciones desarrolladas a través de los trabajadores de la municipalidad, se medirá a través de sus dimensiones Planificación, organización y ejecución, dirección y evaluación, empleando un cuestionario.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Cumplimiento de objetivos</li> <li>- Análisis FODA</li> <li>- Metas</li> </ul>	Ordinal
			Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal idóneo</li> <li>- Plan de capacitación</li> <li>- Transformación digital</li> <li>- Canales alternos</li> </ul>	
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo</li> <li>- Evaluación de indicadores</li> <li>- Valor agregado</li> <li>- Optimizar tiempo de atención</li> </ul>	
Cumplimiento de metas	Harris-Lovett et al., (2018), menciona que el cumplimiento de metas tiene como propósito lograr alcanzarlos objetivos para cumplimiento de la visión institucional de manera cuantificable tanto en tiempo como en el uso de los recursos aplicados para cada logro trazado.	El cumplimiento de metas tendrá la condición para ser evaluada a través de las dimensiones metas específicas individuales, metas operativas, metas oficiales, empleando un cuestionario.	Cumplimiento presupuestal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de ingresos y gastos</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Financiamiento</li> <li>- Reestructuración</li> </ul>	Ordinal
			Gestión presupuestal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información</li> <li>- Indicadores</li> <li>- Diagnostico</li> <li>- Calidad</li> </ul>	
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso institucional</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Modificación de presupuestos</li> <li>- Uso de recursos</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

**Título:** La ética pública y la responsabilidad social en la Corte Superior de Justicia San Martín - Tarapoto, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación hay entre la gestión operativa y el logro de metas en seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Habana – Provincia de Moyobamba</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿En qué nivel se encuentra la Gestión Operativa en el municipio del distrito de Habana 2022?</li> <li>- ¿Qué nivel de cumplimiento tiene las metas de seguridad ciudadana en el municipio del distrito de Habana 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la dimensión de la variable gestión operativa que tiene mayor relación el cumplimiento de metas en seguridad ciudadana del municipio distrital de Habana 2022?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión Operativa y metas en seguridad ciudadana establecidos en el municipio Distrital de Habana durante el año 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar el nivel de gestión operativa del municipio Distrital de Habana de 2022. –</li> <li>- Conocer el nivel de cumplimiento de metas en seguridad ciudadana del municipio Distrital de Habana 2022.</li> <li>- Identificar la dimensión de la variable gestión operativa que tiene mayor relación con el logro de metas en seguridad ciudadana en el municipio distrital de Habana 2022.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi. Entre la gestión operativa y el cumplimiento de metas en seguridad ciudadana en el municipio Distrital de Habana, existe relación directa.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestión operativa se considera en un nivel bueno.</li> <li>- El cumplimiento de metas en seguridad ciudadana es bueno en el municipio Distrital de Habana, es bueno.</li> <li>- La dimensión de la gestión operativa que tiene más relación con el cumplimiento de metas en el municipio Distrital de Habana en el año 2022. Es la parte presupuestal..</li> </ul>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>									
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>										
<p>De tipo aplicada, No experimental de nivel correlacional.</p> <p>Dónde: M= Muestra de estudio O<sub>1</sub> = Gestión operativa R = Relación O<sub>2</sub>= cumplimiento de metas</p>	<p><b>Población:</b> 93 trabajadores en Municipalidad Distrital de La Habana <b>Muestra:</b> 93 trabajadores Municipalidad Distrital de La Habana.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión operativa</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Procesos</td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Cumplimiento de metas</td> <td>Cumplimiento presupuestal</td> </tr> <tr> <td>Gestión presupuestal</td> </tr> <tr> <td>Efectividad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión operativa	Planificación	Procesos	Evaluación	Cumplimiento de metas	Cumplimiento presupuestal	Gestión presupuestal	Efectividad
Variables	Dimensiones											
Gestión operativa	Planificación											
	Procesos											
	Evaluación											
Cumplimiento de metas	Cumplimiento presupuestal											
	Gestión presupuestal											
	Efectividad											

## Instrumentos de recolección de datos.

### Cuestionario Gestión operativa

Introducción:

El presente instrumento tiene como propósito medir la variable Gestión Operativa en la Municipalidad Distrital de La Habana – 2022

Sr(a) trabajador(a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al **Gestión operativa y cumplimiento de metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Habana – 2022**, para lo cual solicito su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Cumplimiento de metas** Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: Gestión operativa						
Nro.	DIMENSIÓN: Cumplimiento presupuestal	1	2	3	4	5
1	Considera que la gestión operativa está acorde con los objetivos de la Municipalidad Distrital de La Habana					
2	Considera que las actividades que usted desarrolla conducen al cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad Distrital de La Habana					
3	Analizan e identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Municipalidad Distrital de La Habana					
4	Considera que la Municipalidad Distrital de La Habana tiene o diseña estrategias agresivas y competitivas para cumplir con las metas trazadas					
	<b>DIMENSIÓN: Gestión Presupuestal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Hay personal que asume funciones de orientar al usuario en el proceso y/o atención cuando los usuarios ingresan a la agencia.					
6	La Municipalidad Distrital de La Habana te ofrece un plan de formación continua en relación a las funciones que desempeñas					
7	La Agencia Caraz tiene proyectos orientados y gestionados para la transformación digital					
8	La Municipalidad Distrital de La Habana busca ampliar y mejorar el uso de canales alternos					
	<b>DIMENSIÓN: Evaluación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Los procesos operativos se monitorean en las oficinas					

10	La agencia Caraz evalúa periódicamente sus indicadores para verificar el avance de la gestión operativa					
11	Considera que una eficiente gestión operativa aporta valor agregado a la Municipalidad Distrital de La Habana					
12	La gestión Operativa optimiza el tiempo del servicio de seguridad brindado					

## Instrumento Cumplimiento de metas

### Introducción:

El presente instrumento tiene como propósito medir el cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de La Habana – 2022

Sr(a) trabajador(a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al **Gestión operativa y cumplimiento de metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de la Habana – 2022**, para lo cual solicito su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Cumplimiento de metas** Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización. Las respuestas son totalmente anónimas y se guardará confidencialidad.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

VARIABLE 1: Cumplimiento de metas						
Nro.	DIMENSIÓN: Cumplimiento presupuestal	1	2	3	4	5
1	En la ejecución del gasto se logró el cumplimiento de objetivos y metas establecidos.					
2	Tiene claro los objetivos para el cumplimiento de las metas programadas.					
3	El financiamiento para dicha ejecución presupuestal se realiza basado en las normas legales.					
4	Se realizan acciones de ajustes para corregir algunas dificultades que se generan entre lo planificado y lo ejecutado.					
DIMENSIÓN: Gestión Presupuestal		1	2	3	4	5
5	Se cuenta con información sobre el flujo de caja mensualizado.					
6	Los indicadores y sus metas se presentan como información complementaria					
7	Conoce como realizar el diagnóstico para el cumplimiento de metas programadas					
8	Los gastos que realiza la institución están orientados a brindar un servicios de calidad					
DIMENSIÓN: Efectividad		1	2	3	4	5
9	La ley de presupuestos se cumple con los niveles de efectividad necesarios					

10	Se logran los resultados para el cumplimiento de metas programadas					
11	Las modificaciones en el presupuesto institucional conllevan a la actualización del plan operativo institucional.					
12	Existe un control en el uso de los recursos en la institución.					

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Jorge Reátegui Reátegui  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Validación de la Variable Gestión Operativa  
 Autor del instrumento : Mego Bardalez, Michel Rogger

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Operativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Operativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Operativa				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>47</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 03 de junio del 2022

  
 .....  
**Dr. Jorge Reategui Reategui**  
**Doctor en Gestión Pública**  
**Y Gobernabilidad**  
**DNI: 41214847**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Jorge Reátegui Reátegui  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para la variable cumplimiento de Metas  
 Autor del instrumento : Mego Bardalez, Michel Rogger

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: cumplimiento de Metas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cumplimiento de Metas				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cumplimiento de Metas				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>46</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.6

Moyobamba, 03 de junio del 2022



.....  
**Dr. Jorge Reátegui Reátegui**  
**Doctor en Gestión Pública**  
**Y Gobernabilidad**  
**DNI: 41214847**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Validación de la Variable Gestión Operativa  
 Autor del instrumento : Mego Bardalez, Michel Rogger

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Operativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Operativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Operativa				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 03 de junio del 2022

  
 -----  
**Doctor en Gestión Pública  
 Y Gobernabilidad  
 CLAD: 009750**



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para la variable cumplimiento de Metas  
 Autor del instrumento : Mego Bardalez, Michel Rogger

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: cumplimiento de Metas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cumplimiento de Metas					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cumplimiento de Metas				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 03 de junio del 2022

  
 .....  
**Doctor en Gestión Pública  
 Y Gobernabilidad  
 CLAD: 009750**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Luis Felipe Cabeza Molina  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Validación de la Variable Gestión Operativa  
 Autor del instrumento : Mego Bardalez, Michel Rogger

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Operativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Operativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Operativa				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>46</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.6

Tarapoto, 03 de junio del 2022

-----  
**Dr. Luis Felipe Cabeza Molina**  
**Doctor en Gestión Pública**  
**Y Gobernabilidad**  
**DNI: 41536992**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Luis Felipe Cabeza Molina  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para la variable cumplimiento de Metas  
 Autor del instrumento : Mego Bardalez, Michel Rogger

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: cumplimiento de Metas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cumplimiento de Metas					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cumplimiento de Metas				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.5

Moyobamba, 03 de junio del 2022



-----  
**Dr. Luis Felipe Cabeza Molina**  
**Doctor en Gestión Pública**  
**Y Gobernabilidad**  
**DNI: 41536992**

## Carta de aceptación de la institución



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20221631677
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HABANA	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Wilmer Constantino Fernández	42101937

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión Operativa y cumplimiento de Metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Habana – 2022"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
MICHEL ROGGER MEGO BARDALEZ	43450033

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Habana 04/07/22

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, necesario describir sus características.





4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	2	4	3	3	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	2	3
3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	5	3	4	3	3	3	1	3
3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	5	3	4	3	3	3	1	3



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión operativa y cumplimiento de metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de La Habana – 2022", cuyo autor es MEGO BARDALEZ MICHEL ROGGER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 01109463 <b>ORCID</b> 0000-0003-0035-7088	Firmado digitalmente por: RRAMIREZGA24 el 18- 08-2022 20:44:01

Código documento Trilce: TRI - 0393985