



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Percepción de la dirección estratégica y gestión operativa en
funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Davila Sanjines, Marco Antonio (orcid.org/0000-0003-4944-2785)

ASESOR:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

Dr. Ruiz Gómez, Andrés Alberto (orcid.org/0000-0003-0817-0875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres quienes con su esfuerzo me orientaron y estimularon para continuar con la asimilación de más conocimientos en mi vida.

Marco Antonio.

AGRADECIMIENTO

Creo importante mencionar a todas aquellas personas e instituciones que fueron parte de este proceso ya sea en acompañándome y brindándome las herramientas para la realización de este informe final. En este sentido quiero agradecer a la Municipalidad Provincial del Santa.

A aquellos que participaron de la encuesta, al asesor el Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar, al coasesor el Dr. Ruiz Gómez, Andrés Alberto y finalmente a mi familia por su constante motivación y apoyo.

El autor.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DAVILA SANJINES MARCO ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción de la dirección estratégica y gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARCO ANTONIO DAVILA SANJINES DNI: 41424396 ORCID: 0000-0003-4944-2785	Firmado electrónicamente por: MDAVILASAN el 08-01- 2024 17:16:58

Código documento Trilce: TRI - 0725726





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO , FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Percepción de la dirección estratégica y gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023", cuyo autor es DAVILA SANJINES MARCO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 13 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 13- 01-2024 10:16:25
RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO DNI: 18170917 ORCID: 0000-0003-0817-0875	Firmado electrónicamente por: ARUIZ el 13-01-2024 10:20:36

Código documento Trilce: TRI - 0732005



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Población total de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santa, 2023	28
Tabla 02. Baremos Variable 1 – Dirección estratégica	31
Tabla 03. Baremos Variable 2 – Gestión operativa	31
Tabla 04. Prueba de normalidad	33
Tabla 05. Relación entre los niveles de percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	34
Tabla 06. Correlación de Rho Spearman	34
Tabla 07. Medidas simétricas	35
Tabla 08. Nivel de percepción dirección estratégica de la Municipalidad	36
Tabla 09. Análisis de nivel de percepción sobre la dirección estratégica, según indicadores	37
Tabla 10. Nivel de la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023	38
Tabla 11. Análisis de nivel de gestión operativa, según indicadores	39
Tabla 12. Correlación entre la dimensión posición estratégica y la gestión operativa.	39
Tabla 13. Correlación Rho Spearman entre la dimensión posición estratégica y gestión operativa	40
Tabla 14. Correlación entre dimensión elecciones estratégicas y gestión operativa	40
Tabla 15. Correlación Rho Spearman entre la dimensión elecciones estratégicas y gestión operativa.	41
Tabla 16. Correlación entre la dimensión estrategia en acción y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	42
Tabla 17. Correlación Rho Spearman entre la dimensión estrategia en acción y gestión operativa.	42
Tabla 18. Correlación Rho Spearman entre la dirección estratégica y gestión operativa	
Tabla 19. Tabla resumen de las hipótesis específicas en correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la dirección estratégica y gestión operativa	

Índice de figuras

	Pág.
Figura 01. Diseño correlacional simple	26
Figura 02. Dispersión entre los valores de la dirección estratégica y gestión operativa	35
Figura 03. Niveles de dimensiones de la dirección estratégica en Municipalidad Provincial de Santa	36

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Para ello, se aplicó la metodología con enfoque cuantitativo y tipo de nivel correlacional, diseño no experimental, descriptivo simple y transversal. Se utilizó una muestra censal conformada por 80 funcionarios, para los cuales; se les aplicó dos cuestionarios relacionados a las variables de investigación los cuales fueron validados por juicio de expertos y el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach el cual resultó para la primera variable 0.758 y de 0.896 respectivamente; entre los resultados se tiene que existe 55% quienes perciben un nivel medio de dirección estratégica y un nivel medio eficiente de gestión operativa; en cuanto al nivel de la percepción de la dirección estratégica tiene un nivel medio (90%); en caso de la gestión operativa el nivel es alto (58.8%). Se concluye que, la percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios poseen una relación positiva de nivel moderado ($Rho = 0,508$) con una significancia menor al 0,000.

Palabras clave: Dirección estrategia, gestión operativa, funcionarios, municipalidad provincial.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between the perception of strategic direction and operational management in officials of the Provincial Municipality of Santa, 2023. To do this, the methodology was applied with a quantitative approach and type of correlational level, design non-experimental, simple descriptive and transversal. A census sample made up of 80 officials was used, for whom; Two questionnaires related to the research variables were applied, which were validated by expert judgment and the Cronbach's Alpha reliability coefficient, which was 0.758 and 0.896 respectively for the first variable; Among the results, there are 55% who perceive a medium level of strategic management and an efficient medium level of operational management; Regarding the level of perception of strategic management, it has a medium level (90%); In the case of operational management the level is high (58.8%). It is concluded that the perception of strategic direction and operational management in officials has a positive relationship of moderate level ($Rho = 0.508$) with a significance of less than 0.000.

Keywords: Strategic management, operational management, officials, provincial municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Se sabe que toda organización, sea pública o privada, necesita de una dirección estratégica adecuada, que le indique el camino a seguir y el objetivo al que aspirar. Esto debe ir acompañado de una buena gestión operativa, situación que no se da con frecuencia en la administración pública. Esto puede deberse a una falta de preparación de la estrategia correcta o, en algunos casos, a una mala gestión por parte de los funcionarios, que muchas veces están sujetos a condiciones precarias, bajo el contexto de la ausencia de una política de modernización integral. (Huerta et al., 2020).

El Estado peruano tiene el desafío de modernizar su estructura institucional y su gestión pública para atender mejor las demandas y necesidades de la ciudadanía. Sin embargo, hay varios obstáculos que dificultan este proceso, como la falta de una visión estratégica compartida, la rigidez y burocracia de las organizaciones públicas, la ineficiencia y despilfarro de los recursos, la corrupción, la falta de transparencia, la escasa participación y control social (Mercado, 2019). Estos problemas afectan tanto a la dirección estratégica, encargada de definir los objetivos y las políticas públicas, como a la gestión operativa, responsable de ejecutarlas y evaluarlas.

Por otro lado, la Organización Mundial del Comercio (2022) indica que en muchas organizaciones sus acciones no se rigen por estrategias específicas ni tienen una misión o visión sobre lo que quieren lograr. Tampoco realizan un análisis interno y externo del entorno en el que se encuentran y las decisiones que pueden tomar al respecto. Así, no diseñan estrategias competitivas frente a otras organizaciones y no pueden evaluar ni controlar las acciones que emprenden. Esta situación se da con mayor frecuencia en las instituciones estatales de países subdesarrollados, donde se relaciona con una mala gestión operativa.

Por un lado, la investigación que se realizará es importante porque permitirá evaluar la influencia de la dirección estratégica sobre la gestión operativa de los funcionarios de una municipalidad. Así, este estudio deberá responder a esta relación e identificar las posibles soluciones al problema de que muchos de ellos, por el contrato que tienen con la municipalidad, muestran una

deficiente gestión operativa. Esto se suma a que la dirección estratégica, en muchas ocasiones, no es clara ni tiene un propósito real y medible en el que se puedan basar dichos trabajadores para mejorar su labor.

Así mismo, según un análisis de la Comunidad Andina (2021), la realidad problemática de Latinoamérica muestra los problemas que tienen las organizaciones públicas de la región y su planteamiento estratégico, que está relacionado con la gestión pública que realizan sus funcionarios. Estos tienen la responsabilidad social y ética de sus respuestas, que tendrán repercusión en el futuro, pero que en muchas ocasiones quedan solo en papel sin ser aplicadas ni controladas adecuadamente. Esto se debe a la gran rotación que existe dentro del personal y al tipo de contrato que tienen, que es muy corto y variable, afectando a toda la planificación inicial. Así mismo, la realidad problemática nacional según Contraloría General de la República (2021) se tiene un alto índice de la poca capacidad de los funcionarios públicos encargados de la dirección estratégica desde diferentes factores donde según dicho artículo un 15% muestra una falta de liderazgo para tomar las decisiones importantes o las que son parte de su gestión operativa el cual disminuye en la productividad y cumplimiento de objetivos de toda la organización.

La Municipalidad Provincial del Santa ha contratado a 80 funcionarios, que es un contrato laboral especial que se aplica solo en el sector público (Municipalidad del Santa, 2023). Estos funcionarios representan el 12% del total de trabajadores de la comuna, que cuenta con 667 empleados. Sin embargo, se ha observado que la gestión operativa de estos funcionarios presenta algunas deficiencias, como la falta de comunicación efectiva y el escaso compromiso con los objetivos institucionales, lo que genera retrasos en sus labores cotidianas. Según una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 54% de los ciudadanos de Santa considera que la gestión municipal es regular o mala. Por otra parte, la dirección estratégica de la Municipalidad tampoco se ajusta a la realidad de la comuna, ya que no tiene una visión clara y compartida sobre el rol del Estado y sus fines (Ramos, 2021). Estos problemas afectan el desempeño y la calidad de los servicios públicos que se brindan a la ciudadanía

De lo mencionado, aún queda vacíos teóricos sobre las variables de estudio esto debido a que no existen definiciones concluyentes, por tanto, deja abierto a seguir investigando y dando mayor conocimiento sobre estos temas, por tanto, es necesario investigar sobre la dirección estratégica y como esta se relaciona con la gestión operativa más aun para una realidad de una provincia donde las dificultades por diversos factores son mayores. En el presente estudio se pretende lograr medir el nivel de las variables para poder solucionar el problema de una posible deficiencia de los funcionarios de dicha municipalidad.

Es por ello, que luego de plantear dicha problemática lleva a formular el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023?

Este estudio tiene una justificación teórica, ya que contribuye al conocimiento de los fundamentos teóricos de la dirección estratégica y la gestión operativa, dos conceptos clave en la administración pública. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva, utilizando los principales buscadores de artículos científicos, revistas y otras fuentes validadas, siguiendo los criterios de Fernández (2020). De esta manera, se garantiza la coherencia y la rigurosidad de los resultados obtenidos

La justificación práctica de este estudio radica en que permite conocer los valores que orientan la dirección estratégica y la gestión operativa de la Municipalidad Provincial del Santa, a partir del análisis de las opiniones y experiencias de los funcionarios. Así, se pudo evaluar el nivel de compromiso, comunicación y adaptación de estos trabajadores con los objetivos institucionales, y proponer acciones de mejora que contribuyan a una gestión pública más eficiente y transparente, como sugieren Arias y Covinos (2021).

La justificación social de este estudio radica en que contribuye a mejorar la calidad de los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Provincial del Santa, a partir de una mejor gestión operativa y una dirección estratégica más clara y coherente. Así, se beneficia tanto a la ciudadanía como a los funcionarios contratados, que podrán acceder a mejores herramientas y capacitaciones que les permitan desarrollarse profesionalmente.

Entonces, se plantea el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023

Y los objetivos específicos: Determinar el nivel de la dirección estratégica en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023; determinar el nivel de la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023; determinar la relación entre la posición estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023; determinar la relación entre las elecciones estratégicas y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023 y determinar la relación entre la estrategia en acción y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

Por tanto, la hipótesis general será:

Hi: Existe relación directa sobre la percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial.

Ho: No existe relación directa sobre la percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial.

II. MARCO TEÓRICO

Es importante la revisión teórica sobre el tema que se estudia, por tanto, se recurre a las principales fuentes como artículos de revistas indexadas y tesis de posgrado, de los cuales se extrae los siguientes antecedentes nacionales:

En la investigación de maestría realizada por Astudillos (2022) en Lima, quien tuvo como fin de estudio relacionar los temas de planificación estratégica con la posición estratégica de la oficina de administración dentro de una municipalidad, el método aplicado fue de un estudio no experimental, aplicada, cuantitativo, descriptivo, correlacional. Para el cual aplicó un cuestionario, el cual sus resultados se evaluaron con un programa estadístico; la muestra fue de 128 trabajadores de dicho municipio. Los resultados encontrados fueron que si existe una relación por medio del coeficiente rho spearman con un valor de 0.846; concluye que dicha correlación entre las variables es positiva y fuerte con una significancia de ,000, el cual valida que la posición estratégica como dimensión está relacionada con la planificación estratégica.

Para investigación de maestría publicada por Castañeda (2021) en Chiclayo, tuvo como finalidad proponer a la dirección un plan estratégico para que mejore la gestión operativa que permitirá tomar decisiones dentro de la municipalidad local, el método utilizado fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal. De los resultados que encontró, señalan que el 52.2% está de acuerdo en que la dirección necesita de documento de gestión basado en estrategias operativas y esta se vea reflejadas en un mayor número de obras; los demás resultados señalan lo importante que es la misión, visión, objetivos estratégicos para una gestión. Por lo que concluye que para mejorar la gestión operativa de dicha municipalidad es necesario la implementación de una buena dirección estratégica que contengan todos los elementos necesarios de una mejora en la gestión.

En la investigación de maestría realizada por Ramos (2021) en Lima, tuvo el fin de evaluar la relación que existe entre la dirección estratégica y su planeamiento para mejorar la gestión operativa para una municipalidad provincial, el método que aplicó fue de un estudio descriptivo, correlacional. Donde se aplicó un instrumento para una muestra de 60 trabajadores municipales; dicho cuestionario contiene unas 20 preguntas en escala de Likert.

Los resultados descubiertos fueron que existe una correlación entre la dirección estratégica y gestión operativa a un nivel significativo alto. Por lo que concluye que es muy importante que las variables estén correlacionadas, ya que una buena dirección estrategia esta se ve repercutida en una gestión operativa adecuada que mejora la elaboración de proyectos públicos.

Para la investigación de maestría realizada por De la Cruz (2023) en Lima, tuvo como finalidad encontrar la relación entre las variables de planificación estratégica y la gestión operativa dentro de una municipalidad. La metodología aplicada fue cuantitativa, no experimental, correlacional, básica. Donde se utilizó a 50 sujetos municipales; para ello se utilizó un cuestionario, el cual obtuvo su validez por medio de jueces expertos y al aplicar el coeficiente alfa de Cronbach, donde se obtuvo un nivel alto. Los resultados indican que existe una relación entre las variables con una significancia de ,000, por lo que aceptamos que inferencia de la relación entre planificar y gestionar. Por ello, concluye que se recomienda ejecutar la planificación estratégica de forma eficaz, que permite gestionar las acciones operativas de forma que todos los procesos municipales mejoren en dicha región.

En la investigación publicada por Peña (2019) en Chiclayo, con el propósito de optimizar la gestión operativa por medio contar con una dirección estratégica adecuada para el área presupuestal de una municipalidad provincial, la metodología aplicada fue de una investigación descriptiva, cualitativa, no experimental. Para el cual tuvo el propósito de revisar bibliografía relacionada al tema; los resultados encontrados mencionan que existe un nivel medio pero deficiente sobre la gestión operativa actual, el cual tiene problemas con la dirección estratégica en sus diferentes áreas. Concluye que es posible diseñar acciones estrategias institucionales para optimizar la gestión administrativa y la dirección estratégica.

Y antecedentes internacionales:

Para el artículo publicado por Malleuve y Alfonso (2019) en Cuba, tuvo la finalidad realizar un análisis teórico sobre los modelos existentes de dirección y la posición estratégicas dentro de la institución. Para realizar el estudio, aplicó la metodología descriptivo, cuantitativo, relacional con dimensiones de negocio, información, aplicaciones informáticas e infraestructura. Los resultados que se hallaron fueron que dentro de una organización que pretende mejorar su

dirección estratégica, es clave en un 100% contar con una visión; el 84% creen que es necesaria describir la misión; el 84.8% es importante lograr medir los resultados de los procesos; el 72.4% piensan en la cultura organizacional como elemento de mejora la dirección estratégica. Por lo que concluyen de acuerdo con su análisis, se fortalecen las organizaciones con modelos de negocio que tomen en consideraciones a los resultados hallados y que puedan aplicarlo por medio primer tener una posición estratégica para planificar y optimizar mejor la gestión operativa con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales.

En la investigación de maestría publicada por Baque (2019) en Guayaquil - Ecuador, tuvo como propósito determinar el nivel de relación entre la dirección estratégica realizada por una municipalidad de dicha localidad con el fin de mejorar su gestión operativa, la metodología utilizada fue cuantitativo, correlacional, descriptivo, no experimental. Para el cual utilizó un cuestionario, el cual paso a ser validado por jueces expertos más el coeficiente de alfa Cronbach; dicho instrumento fue aplicado a un total de 142 trabajadores sobre estos temas de estudio. Del cual resulta que si existe una relación significativa media; de otra parte, el nivel de la gestión estratégico fue regular con un valor 75.4%. Concluye que para mejorar cualquier proceso o gestionar de forma operativa un sector es necesario contar con una correcta dirección estratégica definida.

Para el artículo publicado por Pedraja et al. (2019) en Francia, tuvieron como finalidad por medio de una revisión bibliográfica, sobre la relación entre la dirección estratégica y el conocimiento por la gestión operativa por medio de una propuesta integradora. La metodología aplicada fue básica, descriptiva, teórica. Para el cual recurrió a la revisión de bibliografía certificada, de cual se obtuvo una cantidad de 105 artículos en referencia al tema estudiado. Los resultados encontrados fueron que la teoría para la dirección estratégica escoge diferentes actividades que permiten a una organización lograr sus metas por medio de una correcta gestión operativa para brindar servicios públicos óptimos. Concluyen que los diferentes autores expresan que las organizaciones cuando ponen en acción sus estrategias, entonces la gestión operativa que se realiza en la institución pública es mucho mejor beneficiando a los ciudadanos.

En el artículo elaborado por Figueroa (2019) en China, tuvo el objetivo principal por de una revisión conceptual sobre teorías de control de la gestión operativa concebida desde el principio como una técnica específica para mejorar

la dirección estratégica. La metodología utilizada es de un estudio descriptivo, cualitativo. Donde se recurrió a diversas fuentes bibliográficas, el cual por medio de tablas de doble entrada se extrajo información que permita reconocer que criterios son necesarios para que la gestión operativa necesita de una correcta dirección estratégica. Para ello necesita una estructura organizativa vigente, conocer el tamaño de la empresa, con que recursos cuenta, las competencias de los empleados públicos y la flexibilidad de la estructura. Entonces, concluye que la aplicación de una dirección estratégica eficiente tiene importancia fundamental para contribuir a las bases de una gestión pública en lo operativo más eficiente.

Para el artículo publicado por Bañales et al. (2019) en Brasil, quienes tuvieron el propósito de analizar sobre la dirección estratégica de una municipalidad para lograr una gestión operativa de calidad total y desarrollo económico desde un enfoque metodológico, el estudio aplicó el método descriptivo, cualitativo. Para el cual se procedió a revisar los principales procesos que inciden en una gestión operativa, la cual se busca que fuera de calidad total. Los resultados fueron que los procesos tenían una evaluación de calidad media y baja por factores que dificultaban conseguir calidad total; de los cuales el 23% señala que es por una falta de gestión operativa de calidad y el 11% por decadencia de en la dirección estratégica. Llegaron a la conclusión que para dicha municipalidad es evidente un cambio en la dirección estratégica por parte de los directores, para que incida de forma positiva y directa en la gestión operativa de dicha municipalidad.

Por otra parte, respecto a las bases teóricas se tiene: *Primero. Para la variable gestión operativa.* En términos de Velasco et al. (2022) señala que es la práctica de las organizaciones que implica planear, ejecutar y controlar acciones para lograr el objetivo de mejorar el desempeño interno creciendo la eficiencia y productividad; señala Estrada (2019) que cuando la gestión operativa es buena entonces esta se refleja en la reducción de los costos operativos que incide un menor consumo de recursos, la productividad aumenta, mejora la calidad del servicio público en tiempos de resolución de tramites e incrementa los índices de satisfacción de los ciudadanos con servicio público más ágil y de calidad.

En ese mismo sentido, Pilco y Rivas (2021) indica que la gestión operativa se respalda por ser una parte importante para la gerencia en general donde se

busca generar cambios en postura de la gerencia con el fin de cumplir con los estándares básicos para que se inicien proyectos públicos, permite una promoción de la innovación, además como señala Casiano y Cueva (2020) el trabajo de la gestión operativa es desplegar los recursos que se fueron asignados por el Gobierno Central para con ello tener la capacidad de conseguir buenos resultados para la organización, por eso los directivos dentro de la institución debe tener como principal recurso el cuidado de estos por ello la gerencia debe concentrar sus actividades de forma flexible para el control y sondeo de sus acciones traducidas en gestión operativa eficiente; Vargas (2021) menciona que para encontrar errores posibles en una gestión operativa entonces esta tiene que aplicarse del todo para conocer luego sus falencias y corregirlas hasta que el proceso u operación se dé correctamente para satisfacción de los ciudadanos.

El modelo teórico que se utilizó para medir esta variable se basó en el cuestionario elaborado por Stringer (2002), quien propuso una escala valorativa para evaluar el nivel de gestión operativa en las organizaciones. Este instrumento fue adaptado al español por Fernández (2019), quien lo aplicó al personal de una municipalidad. El modelo de Stringer (2002) plantea tres dimensiones que son fundamentales para la gestión operativa: análisis de los servicios, análisis de los procesos, diseño y dirección. Estas dimensiones permiten identificar las fortalezas y debilidades de la organización, así como las oportunidades de mejora y las estrategias a seguir.

Entonces, para esta variable la dimensión primera. Análisis de los servicio en concepción de Verde (2021) habla sobre el análisis que se tiene que hacer con todos los servicios públicos que se brindan en una organización publica para los ciudadanos y a que estos deben cumplirse dentro de las especificaciones dada por parte de la gerencia principalmente en la dirección estratégica planteada en un inicio; según Rengifo (2021) los servicios brindados tiene que estar alineados con los directrices dadas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos por tanto este debe ser planificado, programado y llevado a un control para que su ejecución cumpla con el propósito principal sin dejar de lado alguna pauta para que se lleve a cabo su desarrollo.

Para la dimensión segunda del análisis de los procesos en palabras de Mallqui (2020) que toda dirección estratégica sea necesario que la parte

operativa cuenta con técnicas que beneficien a los que se encuentren dentro de la gestión para permitir una correcta toma de decisiones, brinda un análisis profundo de las decisiones futuras en cuanto a la concertación de las metas de la organización para que estas puedan brindar acciones de corrección o confirmación del proceso creando un relación entre los dictado por la dirección estratégica para el cumplimiento de todos los procesos que cuenta la organización publica para brindar el servicio a los ciudadanos; Urcariegui y Gallo (2021) presenta sus indicadores los cuales son: el proceso técnico, encuadre legal ya que se trata de gestión pública y relación con otras instituciones públicas.

En la tercera dimensión diseño y dirección menciona Sánchez (2021) que es parte de un enfoque estratégico busca permanentemente mejorar sus procedimientos para que estos sean más eficientes para cumplir con los objetivos de la organización publica; es por ello que Aquije (2022) indica que guarda relación entre la dirección estrategia que dicta y planea cada uno de los procesos, del como tienen que llevarse a cabo para lograr resultados que estén de acuerdo con lo planificado solo con los recursos asignados sin malgastarlos de forma que lleven a actos delictivos.

Segundo. De la variable de estudio. Dirección estratégica en palabras de Ricardo y Gonzaga (2021) lo define como un proceso donde se formula, se puede implantar, ejecutar y controlar un grupo de acciones que permiten el funcionamiento, desarrollo y hacer crecer a todo tipo de organización; también como lo señala Ramón et al. (2019) la dirección estratégica tiene la labor de tomar decisiones en referencia a recursos disponibles que tiene la empresa para lograr sus objetivos que se pusieron como necesarios.

La dirección estratégica se caracteriza principalmente por contar con un líder, que suele ser el gerente general, que tiene la responsabilidad de transmitir a las áreas de la organización sus diferentes lineamientos estratégicos y de informar sobre los logros que va obteniendo, como lo comentó Comas et al. (2021). Por otra parte, Hernández (2023) afirma que el accionar de la dirección estratégica tiene un impacto total, ya que influye en todos los niveles, desde el interno hasta el externo, y que se debe contar con planes de éxito medibles para poder mantener o mejorar el resultado que espera la organización.

Así, según Quiroz et al. (2020), la dirección estratégica sirve para conocer el entorno en el que se desarrolla una organización al momento de interactuar

con una industria, un mercado y los hábitos de los clientes, que determinan las acciones que debe tomar la empresa para avanzar. Esta debe estar preparada para ser flexible y adaptarse si la situación lo requiere. Otro punto es fijar objetivos, implementar metodologías y presupuestos que seguirá para cumplir con las metas. Además, tiene la tarea y responsabilidad de controlar de forma efectiva el desempeño de las demás áreas involucradas dentro de la organización.

Existen diferencias entre los sistemas de planificación y la dirección estratégica, entre las que destaca lo mencionado por Lehmbuch (2019), quien señala que el sistema de dirección estratégica es inestable y discontinuo, existe desde los años 80, es flexible y oportunista, se puede implementar a corto o largo plazo, permite descentralizar la organización y la participación de todos los involucrados, genera creatividad, es multidireccional en su naturaleza del entorno y, por último, permite planificar mediante la acción.

Asimismo, según Kremer (2023), las teorías relacionadas con la dirección estratégica se remontan a tiempos muy antiguos, donde los grandes generales y culturas que se impusieron tuvieron que planificar y dirigir de tal forma que aseguraran el éxito o lograran los objetivos planteados. Por otra parte, Pérez et al. (2023) indican que desde los años modernos surgió el término de dirección estratégica, acuñado por el conocido como padre de la administración estratégica, Igor Ansoff, quien en 1965 la define como la decisión estratégica. Lo mismo sucedió luego en 1973, cuando el profesor Henry Mintzberg sentó las bases de lo que se conoce como dirección estratégica de empresas, por medio del control y coordinación de los directores. En términos de Kaminsky et al. (2023), se recuerda que Michael Porter aportó con la teoría sobre la diferenciación estratégica basada en costes, a la que se le conoce también como el diamante de Porter, en la que plantea que se podrían utilizar tres estrategias genéricas que podrían implementarse de forma individual o colectiva, dichas estrategias fueron: contar con buenos costos, diferenciarse y dar un enfoque que pueda adoptar la organización.

Según Almuiñas (2019), Peter Drucker define la dirección estratégica como un proceso continuo que requiere tomar decisiones asumiendo riesgos empresariales de forma sistemática, pero tratando de tener el mayor conocimiento sobre los resultados y acciones futuras. Además, necesita

organizar de forma sistemática los esfuerzos para ejecutar las decisiones, controlar los resultados y compararlos con las expectativas iniciales, mediante la retroalimentación sistemática y organizada. Así, Ascona y Chanca (2021) agregan que dicha teoría se centra en cuatro aspectos fundamentales: los objetivos estratégicos, la eficiencia y eficacia de la dirección, las características de la organización para aprovecharlas de la mejor manera y el concepto que tienen los directivos sobre la estrategia.

Por otro lado, Antonakis et al. (2019) consideran la teoría planteada por Fred David, quien define la dirección estratégica como un arte y una ciencia que permite a una institución conseguir sus metas, siendo el fin supremo de la dirección estratégica aprovechar las oportunidades que tiene en su entorno para crear nuevas y diferentes para el futuro. Se diferencia porque busca sus estrategias a largo plazo, optimizando las tendencias actuales que afectarán el futuro. Esta teoría se caracteriza por la identificación de las estrategias más pertinentes para la dirección estratégica, acompañada de un análisis de la realidad interna y externa para poder asignar recursos y medir los resultados obtenidos.

Méndez (2023) indica que Philip Kotler también ensayó una teoría sobre la dirección estratégica, que se muestra como un proceso que busca adaptar los eventos y funciones a nivel de empresas que se presentan a la organización en su entorno. Por lo tanto, la planificación debe decidir hoy las acciones que serán importantes para el futuro y contar con una estrategia para lograr un futuro deseado, pero elaborado paso a paso hasta conseguirlo. Su teoría se utiliza generalmente en el área de marketing a nivel estratégico, operativo y de auditoría. Finalmente, está la teoría planteada por Goodstein, Nolan y Pfeiffer, que según González et al. (2020) trata de que en la dirección estratégica deben aparecer líderes que sean los encargados de brindar parámetros y procedimientos de la institución para lograr y cumplir los objetivos. Por ello, los miembros de una organización deberían prever hechos futuros para desarrollar procedimientos y operaciones que se deben tomar para que, llegado ese momento, se logre solucionar de forma adecuada.

Por tanto, es oportuno plantear la teoría de gestión pública para la investigación, que se considera al enfoque del neo Taylorismo. Bajo la concepción de Pinchi (2020), dicha teoría se basa en que la administración

pública, para conseguir un óptimo desempeño en ese sector, necesita lograr resultados más eficaces y de mejor calidad. Por lo que hay que cambiar las estructuras pasadas, que son lentas y deficientes, por aquellas que sí lo serán y reducirán el uso de recursos públicos, fortaleciendo las capacidades estratégicas. Fernández (2019) agrega que propone diversos postulados, pero estos deben partir desde la dirección del organismo, empezando por tener jerarquías aplanadas que permitan reducir los retrasos desde el conocimiento de las necesidades de los ciudadanos y cómo solucionarlas de forma oportuna. También propone estrategias que se orienten hacia el ciudadano, que para este nuevo enfoque dictado por Taylor se considera como un cliente que necesita satisfacer su necesidad y que se muestren ello en base a resultados por medio de procedimientos de control. Además, plantea una desburocratización y ruptura del monolitismo por medio de la creación de pequeñas unidades especializadas que dispongan de una organización interna propia que estén vinculadas entre sí por medio de una central que permita racionalizar los recursos asignados.

Según Rodríguez (2020), el modelo teórico más adecuado para el estudio de la dirección estratégica es el que se basa en lo planteado por Johnson, Scholes y Whittington (2006), quienes explican la dirección estratégica por medio de tres dimensiones principales: la posición estratégica, la elección estratégica y la estrategia en acción. La primera dimensión resalta la importancia de fortalecer las formas y las relaciones a nivel competitivo. La segunda dimensión implica que la organización tiene que sobresalir por sus competencias y que estas deben ser sostenibles en el tiempo, para lo cual necesita desglosar sus estrategias para una gestión correcta y mejorar el nivel institucional. La tercera dimensión consiste en que la organización reconoce las diferentes opciones que tiene para conseguir sus metas y, de acuerdo con su realidad, asume sus procedimientos y conexiones cotidianas para transformar sus actividades organizativas.

En cuanto a la primera dimensión, Medina (2021) se refiere a que la empresa debe situar su forma de hacer las cosas en la mente de sus trabajadores y que el mensaje se proyecte en toda la empresa. Esto debe reflejarse al momento de realizar las operaciones y sus resultados finales. Asimismo, Armijos et al. (2020) señalan que un buen posicionamiento estratégico genera un valor añadido a la organización, brinda reconocimiento, incrementa la fidelidad interna y la lealtad de sus miembros.

De acuerdo con Richter et al. (2019), la posición estratégica es una clave fundamental que se debe considerar al realizar una gestión adecuada que permita lograr los objetivos y situar a la organización en un lugar destacado que incentive a sus empleados. Por ello, es imprescindible que la organización tenga una posición estratégica clara y compartida por todo el personal, que esté convencido de las ventajas de esta estrategia y que mejore los procesos y el desempeño de toda actividad operativa de cualquier sector de una entidad pública.

Para la segunda dimensión de elección estratégicas Blanco et al. (2019) se refieren a la teoría de la elección estratégica como la segunda dimensión de las opciones estratégicas, la cual plantea que los factores del contexto limitan y definen a la organización, en los que se incluyen el tipo de liderazgo que ejerce, así como los valores cognitivos, el marco mental y la visión que tienen los líderes y el valor que influye y determina la identidad de dicha organización.

La teoría de la elección implica que los gerentes deben establecer las cualidades de lo que proponen ofrecer para ser competitivos y eficientes, por lo que deben contar con lo indispensable para darle forma a su diseño organizacional y su estructura, el directivo va a decidir la naturaleza de tipos básicos de trabajo que tendrán que perfeccionar dentro de la organización y ser óptimos al momento de administrar de forma operativa Vélez et al. (2022), la elección estratégica le permite a toda organización hallar su propia ruta que puede ser definida al momento de empezar operaciones o al final de estas (Bogers et al., 2019).

En la tercer dimensión sobre la estrategia en acción como señala Markus et al. (2021) se refiere a que una organización si necesita crecer de forma adecuada y solida es claro que las herramientas de gestión son la única forma que le permitirán conseguirlo, por lo que por parte de los directores es necesario que ellos pongan en acción esas estrategias por medio de un plan de acción determinado, es por ello que como indicó Hanelt et al. (2021) dicho plan debe tener ya armado su plan estratégico por parte de la dirección estratégica la cual indica los proceso desde el inicio que permiten a los responsables q planificar y realizar la acción de forma medible.

La estrategia de acción debe tener un objetivo claro de cómo se debe implementar la estrategia, describir las actividades, el tiempo que se requiere, el

encargado de realizar cada actividad, el avance que se debe medir para ver algún progreso, todo este proceso de estrategia de acción se realiza para que la planificación previa ceda y los resultados generales sean exitosos en beneficio de la gestión pública en sus procesos operativos (Morgan et al., 2019)

Hay varios factores que influyen o restringen la gestión de estudio, uno de ellos es la cantidad de teorías, información, antecedentes, entre otras fuentes secundarias que plantean posiciones que se deben asumir al momento de empezar a trabajar con estas variables que se relacionan porque una condiciona a la otra en que tenga un nivel alto, medio o bajo, llevando un control, por eso es importante que la información que se recoja sea de fuentes primarias y certificadas porque los resultados se entregarán a las gerencias municipales para su aplicación y posterior tratamiento. Oliva y Hechavarría (2020) indican que los factores que limitan una investigación tienen que mostrarse al inicio de esta para que se puedan hallar soluciones que faciliten encontrar resultados finales.

La dirección estratégica define los lineamientos que orientan los procesos de la gestión operativa, de forma similar a un riel de tren. Según Gross et al. (2022), ambas dimensiones solo se relacionan si se ejecutan dentro de una misma organización, sin interferir entre sí por la asignación de recursos. Por su parte, Gërvalla y Hajrizi (2022) sostienen que la gestión operativa depende de la capacidad de la dirección estratégica para prever y adaptarse a los eventos presentes y futuros que puedan alterar los procesos, los cuales dependen de la disponibilidad de recursos. Asimismo, Naim y Alqahtani (2022) afirman que la modernización de la gestión pública requiere de una planificación estratégica adecuada y oportuna, que considere todos los escenarios posibles que pueda afrontar la organización pública. Finalmente, Haraldsdottir y Óladóttir (2021) señalan que la dirección estratégica es el elemento clave para que una organización alcance sus objetivos, pero que requiere de una gestión operativa planificada y controlada, que permita implementar acciones de mejora en cada uno de los procesos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

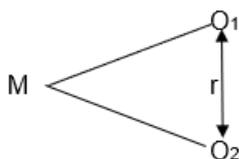
El enfoque metodológico fue cuantitativo. Este estudio es de tipo básico, ya que contribuye a ampliar el conocimiento sobre los conceptos y las variables que se investigan, con el fin de generar nuevos conocimientos y hallazgos. Según Hernández y Sampieri (2017), los estudios básicos favorecen el desarrollo de teorías, a partir de los resultados que van aportando nuevos postulados y análisis sobre una variable.

Este estudio tiene un nivel de alcance relacional, ya que mide la relación entre las variables que se investigan, mediante el uso de niveles estructurados que reflejan sus dimensiones. Según Loayza (2020), los estudios relacionales buscan obtener un valor cuantitativo que exprese la asociación entre dos fenómenos que ocurren en una situación problemática, a partir de los niveles de incidencia que se observan.

El diseño de este estudio es no experimental, transversal y descriptivo correlacional simple. Es no experimental porque el investigador no modifica la realidad en la que interactúan las variables estudiadas, sino que las describe tal como se dan en situaciones reales. Es transversal porque se realiza en un momento determinado, buscando dar respuesta a las acciones de las variables y los sucesos que influyen en su comportamiento natural (Giesecke, 20201). Es descriptivo correlacional simple porque recoge información que se puede cuantificar y analizar mediante la inferencia de valores estadísticos dentro de la muestra, para establecer la relación entre las variables (Córdoba et al., 20232).

Figura 1

Diseño correlacional simple



Donde:

M = Muestra de estudio (Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santa)

V1 = Dirección estratégica

V2 = Gestión operativa

r = relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de la investigación son:

Variable de interés: Gestión operativa

Definición conceptual: Velasco et al. (2022) señala que es la práctica de las organizaciones que implica planear, ejecutar y controlar acciones para lograr el objetivo de mejorar el desempeño interno creciendo la eficiencia y productividad.

Definición operacional: Se midió por medio de una adaptación elaborada del cuestionario diseñado por Stringer (2002) el cual por medio de preguntas relevantes busca responder sobre el valor que puede obtener la gestión operativa, dicho instrumento consta de 18 ítems y tres dimensiones que son: análisis de los servicios, análisis de los procesos, diseño y dirección.

Variable asociada: Dirección estratégica

Definición conceptual: Ricardo y Gonzaga (2021) lo define es un proceso donde se formula, para implantar, ejecutar y controlar un grupo de acciones que permiten el funcionamiento, desarrollo y hacer crecer a todo tipo de organización; también como lo señala Ramón et al. (2019) la dirección estratégica tiene la labor de tomar decisiones en referencia a recursos disponibles que tiene la empresa para lograr sus objetivos que se pusieron como necesarios.

Definición operacional: Se midió por medio de un cuestionario generado a partir el modelo teórico sobre dirección estratégica de Rodríguez (2020) quien lo adapto de Johnson, Scholes y Whittington (2006) para brindar un score sobre la

dirección estratégica de una organización; está compuesta de 14 ítems en tres dimensiones: posición estratégica, elecciones estratégicas y estrategia en acción

Para la operacionalización de las variables estas se podrán ver en (Anexo 01).

3.3. Población, muestra y muestreo

Se define como población a lo ensayado por Josefina et al. (2022) como el grupo de personas que tienen particularidades similares y comparten el ser parte posible de un estudio. La población que se tomó en cuenta para el estudio fue la totalidad de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santa durante el año 2023. Esta población permitió obtener información relevante y veraz para la investigación.

Tabla 1

Población total de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santa, 2023

	Hombres	Mujeres
Gerentes	4	2
Sub-Gerentes	5	3
Jefe de Oficina	2	3
Contratados CAS	41	20
Total = 80	52	28

Nota: Obtenido de la Gerencia de Recursos Humanos (2023)

Criterios de inclusión: se tomó en cuenta aquellos funcionarios que se encuentren con contrato al momento de realizar la aplicación del cuestionario de las diferentes áreas pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Santa.

Criterios de exclusión: no se consideró a los funcionarios que tenga contratos diferentes, sean estos: recibo por honorario, entre otros; no se aplicará los instrumentos aquellos que no se encuentren presentes en dicho momento.

Según Forest et al. (2019), la muestra es una parte de la población total que tiene la misma importancia y representatividad para el estudio que se realiza. Por lo tanto, al tener una muestra de tamaño reducido, se utilizó un censo que mantuvo el valor de 80 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santa para el periodo 2023.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica utilizada: Encuesta. En términos de Arias (2020) define como una técnica que permite a un estudio coleccionar información pertinente de una muestra, el cual por medio del instrumento conocido como cuestionario facilita a cualquier investigación para conseguir información que permita resolver las preguntas de estudio planteadas, dicho cuestionario contiene preguntas diversas donde quien responde puede solo marcar una o varias opciones, explayarse de forma que de una opinión abierta.

De los instrumentos:

- a. Escala valorativa Likert "*Dirección estratégica*". Dicho instrumento fue generado a partir el modelo teórico sobre dirección estratégica de Rodríguez (2020) quien lo adaptó de Johnson, Scholes y Whittington (2006) para explicar un score que fue mejorado por Lieser et al. (2019) quien lo validó por medio de expertos especializados en el tema de dirección estratégica, fue aplicado el instrumento en diversas investigaciones, con una confiabilidad por medio del coeficiente de alfa de Cronbach de 0,916 y estuvo delimitado por tres dimensiones: posición estratégica, elecciones estratégicas y estrategia en acción. Tiene una escala de Likert como respuestas en cinco niveles: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) ni nunca ni siempre; (4) frecuente; (5) Muy frecuente.
- b. Escala valorativa "*Gestión Operativa*". Dicho instrumento fue una adaptación elaborada por Hernández y Duana (2020) en base al diseño hecho por Stringer (2002) el cual por medio de preguntas relevantes busco responder sobre el valor de la gestión operativa en una organización la cual fue validada en su aplicación y por su uso en diversas investigaciones sobre el mismo tema; tiene una confiabilidad de 95%; estará delimitado por 18 ítems y tres dimensiones que son: análisis de los servicios, análisis de los procesos, diseño y dirección. Cuenta con una escala de respuestas en cinco niveles: (1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.

Ahora bien, para la validez y confiabilidad de los instrumentos propuestos tenemos que:

La validez en términos De la Lama (2022) la define como el valor que se le da al instrumento que será utilizado en la investigación para encontrar respuestas a los problemas de investigación, para ello debe cumplir con requerimientos mínimos para ser aceptados por los investigadores. Ahora bien, la validación de dichos instrumentos fue sometido primero al juicio de tres expertos jueces conocedores de la materia: uno de los jueces expertos es ingeniero civil con Maestría en Gestión Pública y doctorado en administración supervisión de obra, que trabaja en la Municipalidad Provincial del Santa; el segundo juez experto es licenciada en administración con Maestría en Gestión Pública, que trabaja en el Terminal Portuario de Chimbote y el tercer juez experto es el licenciado en administración con Maestría en Gestión Pública que trabaja en la Municipalidad Provincial del Santa, una vez se obtenga la certificación de los jueces entonces se procedió a evaluar cada una de las variables.

Del procedimiento de validación.

De su confiabilidad. Para ello se aplicó la técnica de alfa de Cronbach el cual tiene el propósito para poder darle un valor de confianza a los instrumentos escogidos que serán parte del estudio. Se hizo una prueba piloto el cual pasaron por el cuestionario 10 funcionarios en la Municipalidad distrital de Samanco estos fueron escogidos por un muestro no probabilístico al azar simple donde los resultados fueron:

Análisis de resultado. En base a lo mencionado por Sánchez et al. (2021) para que un instrumento sea llamado confiable el valor de alfa de Cronbach debe ser superior a 0.7 dentro de la escala de valor debe demostrar una distribución normal; entonces, el valor encontrado para la variable “Dirección estratégica” es alto de (0.911) y en la segunda variable “Gestión operativa” fue (0.905) en un nivel medio alto.

3.5. Método de análisis de datos

Para poder explicar las variables de estudio con los resultados que se encontrarán se utilizará tablas tanto de frecuencia e inferencia para responder a cada una de las hipótesis planteadas. Entonces, por ser una investigación relacional entonces los datos que se obtienen serán analizados por medio de las pruebas estadísticas de relación apoyado por el coeficiente de correlación de prueba no paramétrica de Rho Spearman.

En ese mismo sentido, para poder analizar las variables, es necesario brindar valores en el baremos, el cual permitirá al investigador determinar los niveles por medio de rango de las puntuaciones.

Tabla 2
Baremos Variable 1 – Dirección estratégica

Dimensiones		Niveles		
		Bajo	Medio	Alto
Dim 1	Posición estratégica	5-10	11-20	21-25
Dim 2	Elección estratégica	6-11	12-21	22-30
Dim 3	Estrategia en acción	3-5	6-10	11-15
Total		14-26	29-51	54-70

Tabla 3
Baremos Variable 2 – Gestión operativa

Dimensiones		Niveles		
		Deficiente	Medio Ef.	Eficiente.
Dim 1	Análisis de los servicios	6-11	12-21	22-30
Dim 2	Análisis de los procesos	6-11	12-21	22-30
Dim 3	Diseño y dirección	6-11	12-21	22-30
Total		18-33	36-63	66-90

3.6. Procedimientos

Ahora bien, una vez identificada la población y dar la validez a la muestra de investigación, por medio de un muestreo probabilístico, con ello se determinó la muestra para el estudio; se solicitó el permiso a la Municipalidad Provincial de Santa para poder aplicar los instrumentos para luego se procedió a juntar los datos necesarios para el estudio por medio de los instrumentos seleccionados

los cuales fueron por medio de escalas valorativas que resultan de la adaptación de otras investigaciones realizadas, dichos cuestionarios fueron validados por juicio de tres expertos; la aplicación del cuestionario se realizó por vía digital con el soporte del Google Form.

Del mismo modo, por medio de una muestra piloto seleccionada se aplicó el instrumento para obtener un valor de confiabilidad el cual fue medido por el alfa de Cronbach. Se envió un consentimiento informado a quienes participaran de la encuesta para respetar sus datos personales y opiniones vertidas en el cuestionario de forma anónima; por último, la data encontrada se procesó utilizando tanto el Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS quienes dieron el soporte digital para encontrar las respuestas de investigación.

3.7. Aspectos éticos

Tomando en cuenta el código de ética de estudio publicado por medio de la resolución del Consejo Universitario N°128-2023/UCV; por tanto, la presente investigación toma en cuenta los lineamientos como: considerara transparente por haber utilizado el software turnitin y observar de esta manera el grado de similitud <20% en el plan de investigación e informe final; precisar también, que se utilizó como regla fundamental en toda la redacción, la citas bajo normas APA 7ma. Edición, a fin de transparentar el estudio respectivo. Se respetará el anonimato de los participantes y de la información que nos brinde para salvaguardar sus datos personales, por lo que tendrán que firmar el formato de consentimiento informado para proceder con la aplicación del instrumento.

IV. RESULTADOS

4.1. De la prueba de normalidad

Con el propósito de encontrar la prueba estadística que corresponde para analizar los resultados se debe partir de la aplicación de la prueba de normalidad.

Donde:

Hi: La data encontrada tiene una distribución normal

Ho: La data encontrada no tiene una distribución normal

Nivel de significancia de 0,05.

Regla de decisión: si p valor es menor a sig., se rechaza Hi y se acepta Ho

Estadístico de Prueba: Kolmogórov – Smirnov, ya que se trabajó con una muestra mayor a 50.

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Dirección Estratégica	,115	80	,000
V2: Gestión Operativa	,110	80	,000

Interpretación: Al realizar la prueba de Kolmogórov – Smirnov, ambas variables tienen un valor de significancia menor a 0,05; por tanto, se rechaza Hi y se acepta Ho, afirmando que la data encontrada no tiene una distribución normal. Por tanto, se aplicará para su análisis la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

4.2. Del objetivo general

Determinar la percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

Tabla 5

Relación entre los niveles de percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios

Niveles		Niveles de Gestión Operativa			Total	
		Deficiente	Medio ef.	Eficiente.		
Dirección Estratégica	Bajo	f	0%	0	1	
		%	0%	0%	1.3%	
	Medio	f	0	28	44	72
		%	0%	35%	55%	90%
	Alto	f	0	5	2	7
		%	0%	6.3%	2.5%	8.8%
Total	f	0	33	47	80	
	%	0%	41.3%	58.8%	100%	

Interpretación: Del total de 80 funcionarios contratados se observa que, 35% percibe un nivel medio de dirección estratégica y de gestión operativa un nivel medio eficiente; un 2.5% perciben un nivel alto de dirección estratégica a la vez perciben un nivel eficiente de gestión operativa

Tabla 6

Correlación de Rho Spearman

Rho de Spearman	Gestión operativa
Dirección Estratégica	Coefficiente de correlación ,508**
	Sig. (bilateral) ,000
	n 80

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

Interpretación: Así mismo, al aplicar el coeficiente de correlación de Rho Spearman el nivel de correlación es moderado en un valor de (Rho =0,508) y un

nivel de significancia de ($p-v=,000$) por lo que se acepta la relación entre ambas variables.

Tabla 7

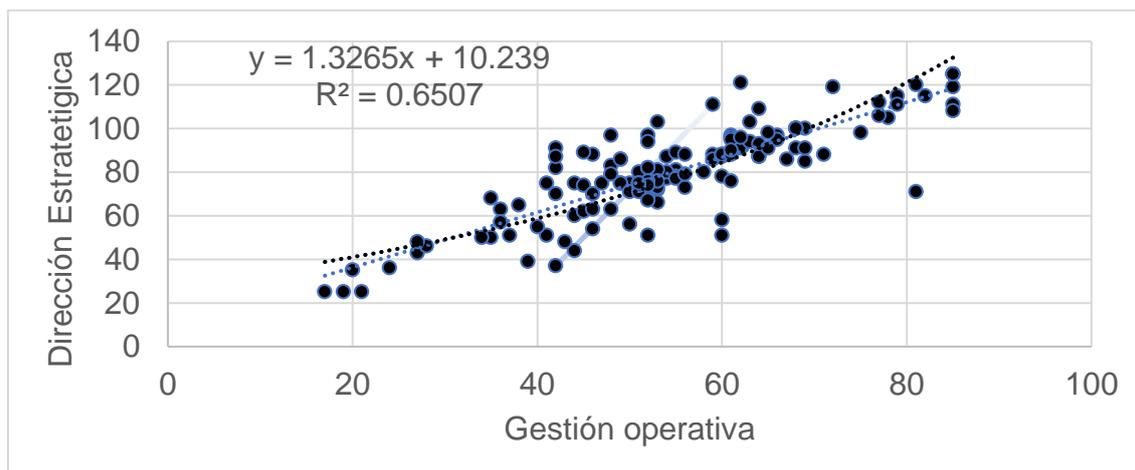
Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	+ ,477	,062	4,344	,000
N de casos válidos		80			

Interpretación: En la tabla 7, mientras que, los resultados obtenidos de las pruebas estadísticas y del coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se determina que existe una correlación directa de nivel medio ($T= 0,477$) y asociación altamente significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 1\%$) entre el nivel de dirección estratégica y gestión operativa en funcionarios de dicha municipalidad.

Figura 2

Dispersión entre los valores de la dirección estratégica y gestión operativa



Interpretación: Para la Figura 1, se observa que, los valores están distribuidos de forma que la dirección estratégica va en aumento de forma exponencial, situación similar a lo que se observa para la gestión operativa. De esta manera, de acuerdo con al modelo de regresión lineal, la pendiente que se ofrece tiene un valor de coeficiente 1,3265 positivo para la ecuación lineal, lo que identifica cuando existe una relación directa existente sobre las variables de investigación.

Ahora bien, el 65.07% de la gestión operativa está reflejado por el coeficiente de determinación 0.6507 el cual está bajo la influencia por la dirección estratégica.

4.3. De la descripción de las variables de estudio

Objetivo específico 1: *Determinar el nivel de percepción de la dirección estratégica en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023*

Tabla 8

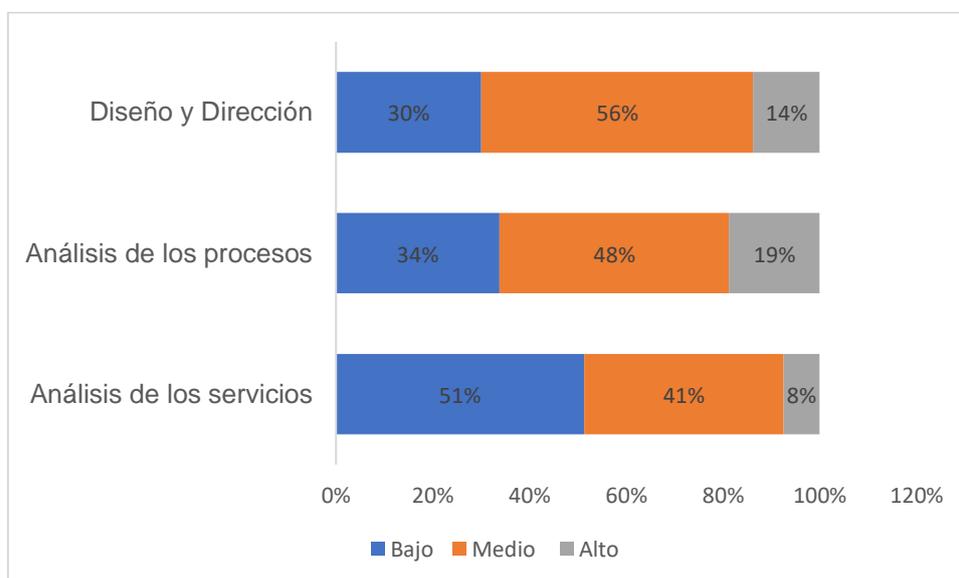
Nivel de percepción dirección estratégica de la Municipalidad Provincial

Nivel	f	%
Bajo	1	1,3
Medio	72	90
Alto	7	8,8
Total	80	100,0

Interpretación: De los 80 funcionarios que participaron en el cuestionario se observa que, la mayoría (90%) valoran un nivel medio de la dirección estratégica y un valor de (8,8%) en un nivel alto.

Figura 3

Niveles de las dimensiones de la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial



Interpretación: Se puede observar el nivel de dirección estratégica de acuerdo con sus dimensiones investigadas. En relación la estrategia en acción se tiene un nivel medio de 56%, 30% nivel bajo y 14% de nivel alto; para las elecciones estratégicas el 48% un nivel medio, 34% nivel bajo y 19% un nivel alto; finalmente, para posición estratégica tiene un nivel bajo 51%, 41% medio y 8% alto.

Tabla 9

Análisis de nivel de percepción sobre la dirección estratégica, según indicadores

Dimensión	Indicador	Punt.total	Prom.	Logro (%)	Nivel
Análisis de los servicios	Desempeño	10	2,90	29%	Def.
	Rentabilidad	10	1,76	17.6%	Def.
	Cambios estructurales	10	3,22	32.2%	Def.
Análisis de los procesos	Objetivos	10	1,52	15.2%	Me.
	Resultados	10	2,13	2.13%	Me.
	Eficiencia	10	2,78	2.78%	Me.
Diseño y Dirección	Calidad	10	2,87	28.7%	Me.
	Eficiencia	10	3,17	31.7%	Me.
	Evaluación	10	2,64	26.4%	Me.

Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente
[15%-25%]	[26%-45%]	[46%-65%]

Interpretación. Según la tabla 9, el nivel de gestión operativa se compara con los indicadores de las dimensiones. Se observa que, en su mayoría, el nivel es de medianamente eficiente, siendo la eficiencia, eficacia, objetivos y calidad como los porcentajes más críticos.

Objetivo específico 2: *Determinar el nivel de la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023*

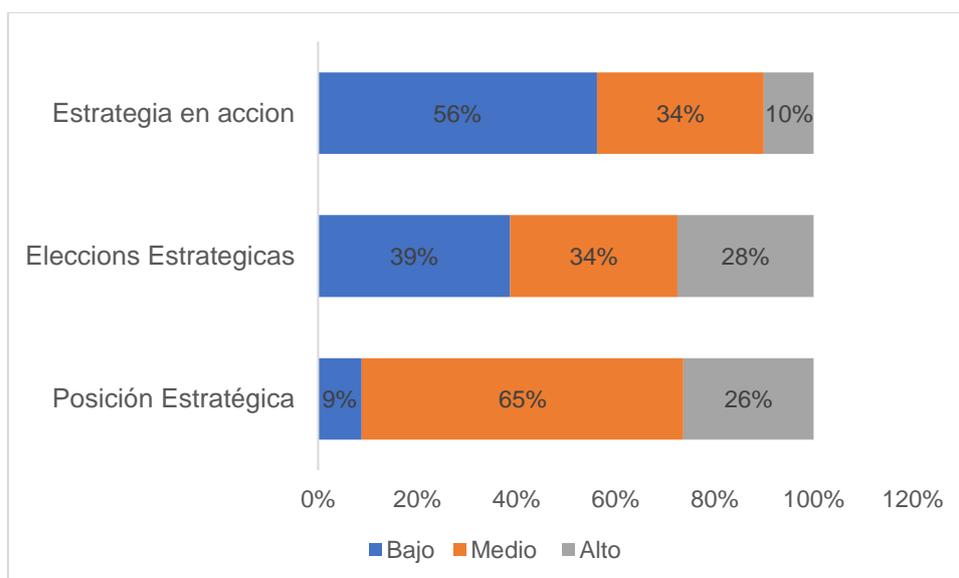
Tabla 10

Nivel de la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial

Nivel	f	%
Bajo	0	0
Medio	33	41.3
Alto	47	58.8
Total	80	100,0

Figura 4

Nivel de las dimensiones de gestión operativa en la Municipalidad Provincial



Interpretación: Se puede observar el nivel de gestión operativa de acuerdo con sus dimensiones investigadas. En relación con la estrategia en acción se obtuvo un nivel bajo 56%, 34% medio y 10% alto; para las elecciones estratégicas tiene un valor bajo de 39%, 34% medio y 28% alto; por último, para posición estratégica se tienen un 65% medio, 26% alto y 9% de nivel bajo.

Tabla 11*Análisis de nivel de gestión operativa, según indicadores*

Dimensión	Indicador	Punt.total	Prom.	Logro (%)	Nivel
Posición estratégica	Entorno	10	2,77	27.7%	Me.
	Decisiones estratégicas	10	1,96	19.6%	Me.
	Capacidad estratégica	10	1,88	18.8%	Me.
	Expectativas y propósitos	10	2,46	24.6%	Me.
Elecciones estratégicas	Estrategia competitiva	10	1,52	15.2%	Me.
	Estrategia de desarrollo municipal	10	2,13	21.3%	Me.
	Estrategia para el fortalecimiento	10	2,78	27.8%	Me.
	Estrategia internacional	10	3,14	3.14%	Me.
Estrategia en acción	Organizarse para el éxito	10	2,87	2.87%	Def.
	Gestión del cambio estratégico	10	3,17	3.17%	Def.

Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente
[15%-25%]	[26%-45%]	[46%-65%]

Interpretación. Según la tabla 10, el nivel de gestión operativa se compara con los indicadores de las dimensiones. Se observa que, en su mayoría, el nivel es de eficiencia media, siendo la estrategia competitiva el factor más determinante para el fortalecimiento y la gestión del cambio estratégico.

4.4. Análisis correlacional

Objetivo específico 3: *Determinar la relación entre la posición estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.*

Tabla 12*Correlación entre la dimensión posición estratégica y la gestión operativa.*

Niveles		Gestión Operativa			Total	
		Deficiente	Medio ef.	Eficiente.		
Dim.1. Posición Estratégica	Bajo	f	0	5	1	6
		%	0%	6,3%	1,3%	7,5%
	Medio	f	0	9	24	33
		%	0%	11,3%	30,0%	41,3%
	Alto	f	0	19	22	41
		%	0%	23,8%	27,5%	51,3%
Total	f	0	33	47	80	
	%	0%	41,3%	58,8%	100,0%	

Interpretación: Del total de los funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa quienes participaron en el cuestionario el 11.3% percibe un nivel medio de posición estratégica y también un nivel medio eficiente de gestión operativa; al mismo tiempo, el 27.5% percibe un nivel eficiente de gestión operativa y un nivel alto de posición estratégica; así como, un 0% tiene percepción de un nivel deficiente de gestión operativa y 0% de nivel bajo de posición estratégica.

Tabla 13*Correlación Rho Spearman entre la dimensión posición estratégica y gestión operativa*

Rho Spearman		Gestión operativa
Dimensión Posición estratégica	Coeficiente de correlación	,761**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	80

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

Interpretación: Se observa una correlación de nivel alto con un valor de (Rho=0,761) y valor significativo menor a 0.01 por lo que se acepta la existencia de una relación entre la dimensión posición estratégica y la gestión operativa en dicha municipalidad.

Objetivo específico 4: *Determinar la relación entre las elecciones estratégicas y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.*

Tabla 14

Correlación entre dimensión elecciones estratégicas y gestión operativa

Niveles		Gestión Operativa			Total
		Deficiente	Medio ef.	Eficiente.	
Bajo	f	0	11	15	26
	%	0%	13,9%	19,0%	32,9%
Medio	f	0	14	24	38
	%	0%	17,7%	30,4%	48,1%
Alto	f	0	9	7	15
	%	0%	10,1%	8,9%	19,0%
Total	f	0	34	46	80
	%	0%	41,8%	58,2%	100,0%

Interpretación: Del total de 80 funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa quienes participaron en el cuestionario el 17.7% percibe un nivel medio de elecciones estratégicas y también un nivel medio eficiente de gestión operativa; al mismo tiempo, el 8.9% percibe un nivel eficiente de gestión operativa y un nivel alto de elecciones estratégicas.

Tabla 15

Correlación Rho Spearman entre la dimensión elecciones estratégicas y gestión operativa.

Rho Spearman	Gestión operativa	
Dimensión elecciones estratégicas	Coefficiente de correlación	,512**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	80

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

Interpretación: Se observa una correlación de nivel moderado con un valor de 51.20% y valor significativo menor a 0.01 por lo que se acepta la existencia de una relación entre la dimensión elecciones estratégicas y la gestión operativa en dicha municipalidad de acuerdo con las 80 respuestas emitidas por los funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa.

Objetivo específico 5: *Determinar la relación entre la estrategia en acción y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.*

Tabla 16

Correlación entre la dimensión estrategia en acción y la gestión operativa en funcionarios.

Niveles		Gestión Operativa			Total	
		Deficiente	Medio ef.	Eficiente.		
Dim.3. Estrategia en acción	Bajo	f	0	9	15	24
		%	0%	11,3%	18,8%	30,0%
	Medio	f	0	19	26	45
		%	0%	23,8%	32,5%	56,3%
	Alto	f	0	5	6	11
		%	0%	6,3%	7,5%	13,8%
Total	f	0	33	47	80	
	%	0%	41,3%	58,8%	100,0%	

Interpretación: Del total de 80 funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa quienes participaron en el cuestionario el 23.8% percibe un nivel medio de la estrategia en acción y también un nivel medio eficiente de gestión operativa; al mismo tiempo, el 7.5% percibe un nivel eficiente de gestión operativa y un nivel alto de estrategia en acción.

Tabla 17

Correlación Rho Spearman entre la dimensión estrategia en acción y gestión operativa.

Estrategia en acción		Gestión operativa
	Coeficiente de correlación	,632**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	,000
	n	80

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

Interpretación: Se observa una correlación de nivel media con un valor de (Rho=0,632) y valor significativo menor a 0.01 por lo que se acepta la existencia de una relación entre la dimensión estrategia en acción y la gestión operativa en dicha municipalidad.

4.5. Contrastación de hipótesis

Nivel de significación: $\alpha = 5\%$

Regla de decisión:

Rechazar H0 cuando p-v " es mayor que α y aceptar Hi si p-v " es menor que α

Hipótesis general:

Hi: Existe relación directa de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial.

H0: No existe relación directa de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial.

Tabla 18

Correlación Rho Spearman entre la dirección estratégica y gestión operativa

Rho Spearman	Gestión operativa	
Dirección estratégica	Coeficiente de correlación	,508
	Sig. (bilateral)	,000
	n	44

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

Interpretación: Se determina que existe una correlación positiva y baja entre la dirección estratégica y la gestión operativa con un valor de 0,508 y una significancia menor al 0,05 por tanto se aprueba la hipótesis alternativa que existe una relación directa entre la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios la Municipalidad Provincial.

Tabla 19

Tabla resumen de las hipótesis específicas en correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la dirección estratégica y gestión operativa

		Rho de Spearman	Gestión operativa
Dimensiones de la dirección estratégica	Posición Estratégica	Coeficiente de correlación	,761
		Sig. (bilateral)	,000
	Elecciones Estratégicas	Coeficiente de correlación	,512
		Sig. (bilateral)	,000
	Estrategia en acción	Coeficiente de correlación	,632
		Sig. (bilateral)	,003

Interpretación:

Existe una correlación directa de nivel alto de valor 0,761 y significancia menor a 0,05 entre la dimensión posición estratégica y gestión operativa en los 80 funcionarios de la Municipalidad Provincial.

Existe una correlación directa de nivel moderado de valor 0,512 y significancia menor a 0,05 entre la dimensión posición estratégica y gestión operativa en los 80 funcionarios de la Municipalidad Provincial.

Existe una correlación directa de nivel moderado de valor 0,632 y significancia menor a 0,05 entre la dimensión posición estratégica y gestión operativa en los 80 funcionarios de la Municipalidad Provincial.

V. DISCUSIÓN

Para las condiciones que se presentan en la gestión pública, la dirección estratégica la cual es realizada por los diferentes funcionarios que tienen a cargo el manejo de la Municipalidad Provincial del Santa deben cumplir con el propósito de crear directrices en base a sus funciones pero que estas beneficien en la aplicación a los ciudadanos creando una percepción de ellos mismos que la labor se hace de forma correcta tal como lo señala Blacutt (2019), donde la dirección estratégica es parte fundamental de toda institución pública que necesita contar con un rumbo específico; de otro lado, la gestión operativa según Naim y Alqahtani (2022) menciona que es la aplicación de todas las estrategias creadas por la plana mayor para realizar acciones que beneficien a los ciudadanos en mejores procesos; pero estas variables se han vuelto un problema también esto debido a que como indica Sánchez (2021) en algunas instituciones no existen estrategias planteadas por la dirección o que existe una gestión operativa con un rumbo diferente al que se señala en las leyes con que son creados procesos o puestos dentro de una institución pública creando una percepción negativa de los mismos funcionarios quienes son los responsables directos de ello. Es por ello, que dicha investigación sobre la percepción de dirección estratégica y gestión operativa en la Municipalidad Provincial del Santa para el periodo 2023 es importante relevante para los funcionarios, ciudadanos y la misma institución debido a que generará un impacto positivo en lo social, económico y en la forma de dirigir la institución.

En ese mismo sentido, dicha investigación responde al problema general formulado ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023? , entonces como un primer resultado se determina que existe una percepción mala sobre la dirección estratégica y gestión operativa en la Municipalidad Provincial como hipótesis, la cual se establece por las dimensiones de la dirección que afectan a la gestión operativa las cuales son: posición estratégica, elecciones estratégicas y estrategia en acción.

Tomando en cuenta los resultados de la investigación y revisando la teoría que habla sobre ello es que los valores obtenidos como indica Aquije (2022) son solamente para dicha realidad y contexto donde se realiza el estudio, dejando claro que esto varía ya que cada institución se maneja de forma independiente y

las decisiones que se toman dentro de la estrategia adoptada por sus funcionarios; en tal sentido los resultados dan cuenta de la percepción de dichos funcionarios en valor de los que ellos han vivido, su labor entre otras que hacen referencia a la necesidad de conocer si dichas estrategias permiten que se realice una mejor gestión operativa que inciden en los procesos para los ciudadanos. Entonces, según Morgan et al. (2019) la percepción es un factor psicológico de las personas que permiten valorar una acción en base a la experiencia buena o mala sobre ello.

Bajo dicha descripción, el analizar e interpretar los resultados obtenidos sobre la dirección estratégica y gestión operativa es un aspecto en un sentido positivo sobre la investigación ya que se toma en consideración teorías como la administración estratégica Igor Ansoff quien 1965 la define como la decisión estratégica, lo mismo sucedió luego 1973 donde el profesor Henry Mintzberg sienta las bases de lo que se conoce como dirección estratégica de empresas por medio del control y coordinación de los directores; en términos de Kaminsky et al. (2023) recuerda que Michael Porter aporta con la teoría sobre la diferenciación estratégica basado en costes al se le conoce también como el diamante de Porter.

En este mismo sentido, es imperioso que se aclaren ciertas limitaciones que toda investigación tiene ya que se están tomando en cuenta perspectivas basada en la labor que hacen los funcionarios sobre dos temas en particular, ya que como señala Oliva y Hechavarría (2020) una investigación que se realiza para estas variables debe considerar los resultados obtenidos como de importancia relevante ya que son las respuestas desde un sentido sincero de los funcionarios, valorando el tiempo que dan para responder a dichas interrogantes y que en el fondo quizás están exponiendo sus deseos de mejora o frustración por no poder cambiar una realidad la cual está sujeta aun a acciones mucho más complejas.

Ahora bien, para la variable asociada: dirección estratégica hay algunos enfoques teóricos en cual se basa dicha variable como las que son expuestas por: Velasco et al. (2022), Estrada (2019), Pilco y Rivas (2021), Casiano y Cueva (2020) y Vargas (2021). Dicha investigación toma como modelo de análisis el realizado por Hernández y Duana (2020) en base al diseño hecho por Stringer

(2002) el cual por medio de preguntas relevantes busco responder sobre el valor de la gestión operativa en una organización la cual fue validada en su aplicación.

Bajo dicha línea, y de los modelos utilizado es que es relevante describir evidencia que da cuenta de la validez de los resultados obtenidos. Es por ello, dentro de lo que se puede validar de forma interna es que el uso del enfoque cuantitativo es el que permitió mostrar los resultados de forma estadística descriptiva y también realizar la comprobación de las hipótesis por medio de la estadística inferencial que determinan la razón sobre los supuestos planteados.

Es por ello, la técnica aplicada fue la encuesta la cual fue una adaptación hecha por parte del autor al realizado por Stringer (2002), para el cual esta nueva versión para responder a las variables investigadas es que se pasó por un proceso de validación por medio de juicio de tres expertos los cuales lo calificaron como aplicable, por otro lado se utilizó el alfa de Cronbach el cual se obtuvo un valor mayor al 0.70 a nivel de confianza del 95% a los datos obtenidos de la muestra censal de 80 funcionarios.

De la misma manera, se entienden que existen limitaciones del estudio, las que estuvieron principalmente en la etapa de recolección de datos, el cual se estaba limitada dentro del marco muestral debido a que la muestra involucrada por factores como el tiempo que permitían para resolver era muy limitado, inclusive se tenía que reiterar la intención a que puedan responder las preguntas para poder encontrar los resultados esperando; dentro del ambiente donde aplicó el instrumento todos tenían las mismas posibilidades de ser escogidos para aplicar el cuestionario pero delimitado por la cantidad de personas participantes que era extenso y para poder facilitar el recojo de la información es que adopto por el uso de la plataforma *Google Forms* solo por fines educativos realizando que se escriban por medio de sus correos afectación hacia el anonimato algo que fue entendido por los participantes y la confiabilidad del tratamiento de datos.

En relación con la validez externa. Se considera que la data encontrada es de forma genérica y representativa a toda la población de estudio, dado que la muestra es censal y tiene el mismo número de participantes que en este caso son los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santa. Por tanto, todos tuvieron la misma oportunidad de probabilidad de ser parte del estudio, el

muestreo fue el más adecuado para reducir algún tipo de error muestral y no perjudicar el nivel de confianza de 95% dejando solo un margen de error de 5%.

Así mismo, las investigaciones previas, si se tuviera que evaluar al número de estudios previos se puede decir que si existen varios de ellos pero pocos donde realizan la evaluación tanto de la dirección estratégica y la gestión operativa dentro de un contexto público, frente a ello se tuvo que buscar de forma independiente las variables pero que se hayan aplicado en un contexto similar al nuestro, donde la participación de la muestra sea dentro de una institución pública y que los resultados sean producto de un instrumento cuantitativo validado de autores que entienden los resultados de la misma manera de los que nosotros proponemos.

De sus resultados: Para el objetivo general se determinó la percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa; el cual resultó una relación de nivel moderado y positiva calculada por el estadístico Rho Spearman con valor de 0,508 con un p valor igual a 0,000 para las variables de investigación, el cual afirma la hipótesis planteada de forma general, entonces esto genera que cuando mejore la dirección estratégica entonces se verá un efecto bajo en la gestión operativa esto para los funcionarios que se encuentran con contrato en dicha municipalidad provincial.

En ese mismo sentido, De la Cruz (2023) quien en su investigación logró correlacionar las mismas variables obteniendo un valor positivo baja de 0.311, esto para un realidad parecida a la que está en estudio, se observa un valor de significancia menor al 0,000 el cual evidencia que la gestión operativa estará mejor siempre y cuando la dirección estratégica se lleve de mejor forma; la misma situación se presentó en el artículo publicado por Peña (2019) quien logró optimizar la dirección estratégica y la gestión operativa al obtener un valor de 0.299 positivo de correlación pero que por medio de nuevas estrategias durante la investigación logró mejorar estas cifras, lo que reafirma que de intervenir en una de las variables hará que la otra mejore en su desempeño; cabe mencionar que no se encontraron investigaciones que indiquen lo contrario.

La relación entre la DE y GO tienen una relación aceptable, tal como lo indica Comas et al. (2021) quienes argumentan sobre la dirección estratégica la cual se caracteriza por tener presente a un líder quien asume la responsabilidad

de transmitir las áreas dentro de una organización; así mismo, Hernández (2023) dice que el accionar de la dirección estratégica impacta de forma total; para Quiroz et al. (2020) la dirección estratégica sirve para conocer el entorno en cual se desarrolla una organización.

Por otra parte, para el primer objetivo específico se determinó el nivel de percepción de la dirección estratégica en funcionarios de la Municipalidad Provincial. Los resultados hallados se percibe un nivel medio de la dirección estratégica con un 90%; en caso de la dimensión estrategia en acción un nivel medio de 41%, elecciones estratégicas 48% y posición estratégica 56% (ver Figura 3). Los resultados encontrados tienen relación con los mostrados por Baque (2019) que demuestra un nivel medio para la dirección estratégica con un valor 75% de sus encuestados en una municipalidad, lo que indica un nivel parecido en ese tipo de instituciones públicas eso quizás por la calidad de funcionarios que se encuentran contratados y su desempeño que realizan en dicha posición.

En caso de lo hallado por Pedraja et al. (2019) indica que el nivel medio de la dirección estratégica es importante con un valor del 57% para quienes se les aplica el cuestionario, situación similar a lo ensayado por Astudillos (2022) y Ramos (2021); salvo en la investigación de Malleuve y Alfonso (2019) quienes en la realidad problemática encontraron que el nivel de dirección estratégica fue de nivel alto, esto debido a otros factores que serán consideración de otro estudio diferente.

Dichos resultados están de acuerdo con lo mencionado en la teoría de Philip Kotler (2000) quien indica que la dirección estratégica es un proceso que busca adaptar los eventos y funciones a nivel de empresas que le presentan a la organización dentro de su entorno.

Para el objetivo específico segundo se determinó el nivel de la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad de los cuales los resultados que se obtuvieron señalan que un 58.80% percibe un nivel eficiente para esta variable; Esta situación se confirma cuando uno se evalúa a sí mismo sobre su desempeño como empleado de una organización. Siempre se tratará de ver lo que se hizo de una manera que justifique la labor realizada. Para las dimensiones sus resultados están en (Figura 4); dichos resultados son similares a los encontrados por Figueroa (2019) quien detecto un nivel alto de percepción de

gestión operativa en 74% de los entrevistados; situación parecida a la hallada por Bañales et al. (2019) con un valor de 66% de nivel alto de la misma dimensión; sin embargo, para el caso De la Cruz (2023) obtuvo un valor de nivel medio del total de funcionarios que aplicaron al cuestionario.

En caso de las dimensiones de la gestión operativa los valores fueron, la dimensión con el mayor nivel medio eficiente es la posición estratégica, que indica que la organización tiene una buena definición de su situación actual. La dimensión con el mayor nivel deficiente es la estrategia en acción, que señala que la organización tiene dificultades para implementar sus opciones. Las elecciones estratégicas tienen un nivel medio eficiente y deficiente similar, lo que sugiere que la organización tiene algunas alternativas, pero no todas son adecuadas o factibles; valores similares al encontrado por Ramos (2021) quien consideró las mismas dimensiones de investigación.

Estos resultados se apoyan en lo que afirma Estrada (2019), quien define la gestión operativa como buena cuando se refleja en la optimización del uso de recursos de la institución y el aumento de la productividad del área en estudio, para satisfacer a los ciudadanos, que son los principales beneficiarios.

En el objetivo específico tercero: Determinar la relación entre la posición estratégica y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad. Con el fin de refundar la hipótesis planteada por medio del uso del estadístico de (Rho=0,761), el cual se interpreta como un valor de correlación significativa, positiva alta entra la dimensión y la variable la cual comprueba la hipótesis planteada.

Para la dimensión posición estratégica se encontró un nivel alto de 51.30% y un nivel eficiente de gestión operativa, este resultado está en relación con el hecho por Astudillos (2022) quien obtuvo un nivel alto. Esta dimensión trata de que los funcionarios deben al momento de empezar con una gestión tener claro que estrategias serán las más adecuadas para resolver los problemas del área que presiden en favor de los ciudadanos.

Los hallazgos encontrados están corroborados por lo mencionado en la literatura donde Medina (2021) indica que dicha dimensión se refiere a que la organización debe situar su forma de realizar las cosas en la mente de sus trabajadores teniendo claro el camino que deben seguir por lo que es necesario que perciban un nivel alto en su estrategia.

Para el objetivo específico cuarto se determinó la relación entre las elecciones estratégicas y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad. Para corroborar la hipótesis sobre la relación entre la dimensión y la variable, se tiene como resultado un valor ($Rho=0,512$), quien confirma la correlación de nivel moderada y positiva, esto respalda la hipótesis planteada en un principio.

De otro lado, el nivel encontrado para la dimensión elecciones estratégicas en los resultados descriptivos indican un valor de 48.10% como nivel medio de la elección estratégicas y al mismo tiempo un nivel regular de gestión operativa; dicho valor guarda relación con el resultado encontrado por Castañeda (2021) quien obtuvo un nivel regular con un 53.22%. Dicha dimensión se relación con el uso las estrategias que se tienen para la gestión pública moderna y estas puedan incidir en gestión operativa en la institución donde aplica.

Estos resultados se basan con lo señalado por Blanco et al. (2019) quienes denominan la teoría de la elección estratégica como un propósito importante para aquellos que ejercer el cargo de funcionarios y toma las decisiones principales ya que de ello depende el resultado final que genera una percepción no solo en quienes lo aplican sino en los ciudadanos por medios de los servicios que reciben.

Al respecto, del objetivo específico quinto se determinó la relación entre la estrategia en acción y la gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad. Entonces, para poder medir dicha relación se convirtió en una hipótesis el cual tuvo como resultado de una correlación moderada, positiva de ($Rho=0,632$) quien corrobora la hipótesis planteada negando la hipótesis nula.

En cuanto a la dimensión estrategia en acción se encontró en los resultados descriptivos un nivel medio de 56.3% al igual que un nivel regular de la gestión operativa de 41.3%; dichos resultados no guardan relación si se compara con los encontrados por Ramos (2021) y Bañales et al. (2019) quienes muestran un nivel alto para dicha dimensión, esto debido a que cuando las estrategias se aplican en el mundo de los hechos muchas veces por diferentes factores que serán producto de otra investigación no logran concretarse o se ven afectados impidiendo que la estrategia en principio planteada no se desarrolle de la mejor forma en beneficio de los ciudadanos.

Estos resultados se basan en lo mencionado por Hanelt et al. (2021) quienes indican que estrategia en acción define los resultados de la dirección estratégica por ser donde los se puede observar los resultados finales; así mismo, Markus et al. (2021) indica que toda organización es necesario medir los resultados finales de las estrategias planteadas para tomar acciones que corrijan o creen soluciones inmediatas para llegar a cumplir con los objetivos planteados.

Por último, se plantea que se deben mejorar y seguir buscando información referida a las implicancias de estudio que sirvan para mejorar sobre la teoría de gestión pública para la investigación el cual se considera al enfoque del neo Taylorismo, bajo la concepción de Pinchi (2020) indica que dicha teoría se basa en que la administración pública para conseguir un óptimo desempeño en dicho sector se necesita lograr resultados más eficaces y de mejor calidad; por lo que dese dicha perspectiva se obtenga un mayor conocimiento referidos a la dirección estratégica y la gestión operativa para beneficio de los funcionarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera. De acuerdo con el objetivo general. Se determinó que la percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa en funcionarios poseen una relación positiva de nivel moderado ($Rho = 0,508$) con una significancia menor al 0,000; corroborando que cada decisión se debe tomar sobre la dirección de las estrategias propuestas por los funcionarios que inciden directamente en la gestión operativa que se desarrollan en las diversas áreas de la Municipalidad.

Segundo: Para el objetivo específico 1, se encontró que el mayor grupo de funcionarios (90%) perciben un nivel medio sobre la dirección estratégica en la Municipalidad Provincial Santa, esto demuestra que las decisiones actuales no bastan para alcanzar las metas establecidas. La posición estratégica, por sí sola, no logra crear una mejor imagen sobre el tema. Esto contrasta con la estrategia en acción, que va más allá de la teoría y se enfoca en la práctica.

Tercero: Del objetivo específico 2, se determinó que la percepción sobre la gestión operativa es de nivel alto (58.80%), esto se refleja en sus dimensiones como estrategia en acción y posición estratégica; en cuanto a la dimensión elección estratégicas es calificada de nivel bajo el cual tiene sentido con la percepción baja que tienen los funcionarios al seleccionar la mejor estrategia para su área de trabajo.

Cuarta: Para el objetivo específico 3, concluye que para la dimensión posición estratégica y gestión operativa tienen un nivel de relación positiva de nivel alto con un valor de Rho Spearman de 0,761 y significativa en valor menor al 0,000. Corroborando que, las acciones que se tomaron para estar en la mente de sus trabajadores influyen de manera directa en la gestión operativa que realizan los funcionarios de dicha municipalidad.

Quinta: Del objetivo específico 4, se determinó que existe una relación positiva de nivel moderado entre la dimensión elecciones estratégicas y la gestión operativa, esto bajo un valor de ($Rho = 0,512$) y significativo al

nivel de 0,000. Demostrando que, las elecciones estratégicas son necesarias para medir los resultados finales de las estrategias planteadas el cual influye de manera directa en la gestión operativa hecha por los funcionarios de la municipalidad.

Sexta. Para el objetivo específico 5, se concluyó que entre la dimensión estrategia en acción y la gestión operativa se obtuvo un valor del coeficiente de Rho Spearman de 0,632 y un nivel significativo de 0,000. Corroborando que la estrategia en acción la cual se basa en que la administración pública utiliza para conseguir un óptimo desempeño el cual influye directamente a la gestión operativa.

VII. RECOMENDACIONES

Ahora bien, en los resultados encontrados se observaron ciertas deficiencias y consideraciones propias de una investigación en una municipalidad;

Para los diferentes funcionarios de dicha municipalidad para que tomen en cuenta en su aplicación.

Primera. Realizar un estudio por una empresa externa que logre identificar las debilidades de la gestión pública y las áreas de mejora en la atención al cliente. Para que puedan diseñar e implementar talleres y capacitaciones adecuados para los funcionarios, con el fin de mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Segunda. Facilitar la participación más activa de los funcionarios en la toma de decisiones fundamentales y les permitirá alinear sus acciones con los objetivos y la visión de la municipalidad. Para mejorar la dimensión de posición estratégica y la competitividad de la gestión pública.

Tercera. Realizar capacitaciones en el uso de las TIC que permitirán a los funcionarios utilizar los medios tecnológicos en sus labores diarias y mejorar su eficiencia y productividad. Para modernizar los procesos y tratamientos de la gestión operativa y ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Cuarta. Promover entre los funcionarios a revisar las estrategias de la entidad que van a seguir, para mejorar su gestión operativa de los funcionarios de la municipalidad.

Para futuros investigadores:

Quinta. Permitir explorar nuevos aspectos e indicadores sobre la dirección estratégica para los funcionarios de la municipalidad, para mejorar su desempeño y calidad.

REFERENCIAS

- Ahammad, M. F., Glaister, K. W., Weber, Y., & Tarba, S. Y. (2019). Top management retention in cross-border acquisitions: The roles of financial incentives, acquirer's commitment and autonomy. *European Journal of International Management*, 6(4), 458–480. <https://doi.org/10.1504/EJIM.2012.048158>
- Almuiñas, J. L. (2019). La Red de Dirección Estratégica en la educación superior: El Núcleo Cuba Y Su Experiencia De Trabajo Cooperado. *Retos de la Dirección*, 13(2), 222–228. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000200222&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Álvarez, A. (2020). Justificación de la investigación. Repositorio Institucional - Ulima. <https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
- Alvarez, B. (2021). Inteligencia de negocios para la toma de decisiones: Un enfoque desde la dirección estratégica de instituciones educativas. *Revista Scientific*, 6(19), 295–312. <https://doi.org/10.29394/SCIENTIFIC.ISSN.2542-2987.2021.6.19.15.295-312>
- Antonakis, J., Avolio, B. J., & Sivasubramaniam, N. (2019). Context and leadership: An examination of the nine-factor full-range leadership theory using the Multifactor Leadership Questionnaire. *Leadership Quarterly*, 14(3), 261–295. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(03\)00030-4](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(03)00030-4)
- Aquije, M. L. (2022). Gestión municipal y participación ciudadana de una municipalidad del gobierno local de Nasca, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76964>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*, Primera ed(9972-834-08–05), 247. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. 1(7). <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

- Armijos, L., Campos-Carrillo, A., & Hidalgo-Luzuriaga, Y. (2020). Estudio del Direccionamiento Estratégico en el Desarrollo Organizacional en Latinoamérica: Una Revisión de Literatura (2009-2018). *Economía y Negocios*, 11(1), 104–117. <https://doi.org/10.29019/EYN.V11I1.695>
- Ascona, P., & Chanca, T. (2021). La dirección estratégica para el ordenamiento sostenible del transporte público en la provincial de Tayacaja. *GnosisWisdom*, 1(3), 21–31. <https://doi.org/10.54556/GNOSISWISDOM.V1I3.22>
- Astudillos, V. L. (2022). Planificación estratégica y contrataciones públicas en municipalidades de Lambayeque – 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99813>
- Bañales, A., Aguirre-García, M. S., & Santos-Vijande, M. L. (2019). Dirección estratégica urbana, city marketing, gestión de calidad total y desarrollo económico local. Enfoque metodológico. urbe. *Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 11, e20180205. <https://doi.org/10.1590/2175-3369.011.E20180205>
- Baque, J. (2019). Gestión estratégica y el comercio ambulatorio en la municipalidad de Guayaquil, 2018. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36557>
- Blacutt, J. A. A. (2019). Las Nuevas tendencias de la Administración Estratégica. Un enfoque basado en la orientación a las competencias centrales, al mercado o a las actividades estratégicas. *Revista Perspectivas*, 43, 135–148. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332019000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Blanco, F., León-Castro, E., & Acosta-Sandoval, A. (2019). Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 30, 79–96. <https://doi.org/10.46661/REVMETODOSCUANTECONEMPRESA.3845>
- Bogers, M., Chesbrough, H., Heaton, S., & Teece, D. J. (2019). Strategic Management of Open Innovation: A Dynamic Capabilities Perspective. *California Management Review*, 62(1), 77–94.

https://doi.org/10.1177/0008125619885150/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_0008125619885150-FIG1.JPEG

Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academio* (Asunción), 7(2), 157–165. <https://doi.org/10.30545/ACADEMO.2020.JUL-DIC.6>

Castañeda, J. L. (2021). Plan estratégico para la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67554>

Comas, R., Rivera, G., Izquierdo, A., & Acurio, J. (2021). El alineamiento estratégico y su incidencia en el control de gestión en las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 13(S1), 424–432. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2052>

Comunidad Andina. (2021). Notas de Prensa. <https://www.comunidadandina.org/notas-de-prensa/>

Contraloría General de la Republica. (2021). Contraloría Digital. <https://serviciosenlinea.contraloria.gob.pe/>

Córdoba, N. S., Astorquia, L. E., Alegrechy, A. H., Díaz Ferrari, A., Luques, V., & Medina, O. jorge. (2023). Metodología de la investigación I. Del Rosario. <http://rehip.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/25465>

De la Cruz, A. (2023). Planificación estratégica y gestión municipal- administrativa en una municipalidad de Lima 2023. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122447>

De la Lama, P. (2022). Los instrumentos de la investigación científica Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 8(9), 1–15. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>

Estrada, S. (2019). Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4093>

- Fernandez, B. (2019). La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46076>
- Fernandez, L. (2019). Gestión presupuestal y calidad del gasto en la municipalidad distrital de Santa Rosa. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52735>
- Fernandez, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Figueroa, M. Y. (2019). El control estratégico de gestión y sustentabilidad: una revisión conceptual. *Denarius*, 2019(37), 49–49. <https://doi.org/10.24275/UAM/IZT/DCSH/DENARIUS/V2019N37/FIGUEROA>
- Gërvalla, M., & Hajrizi, E. (2022). IT Governance vs Information Governance. COVID-19 Challenges to University Information Technology Governance, 309–329. https://doi.org/10.1007/978-3-031-13351-0_15
- Giesecke, M. P. (2020). Elaboración y pertinencia de la matriz de consistencia cualitativa para las investigaciones en ciencias sociales. *Desde el Sur*, 12(2), 397–417. <https://doi.org/10.21142/DES-1202-2020-0023>
- Gonzalez, S., Baque, L., & Mendoza, M. (2020). Planeación estratégica para mejorar la comercialización de cacao en la empresa Agroalava del Empalme. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V33I1.2164>
- Gross, E., Kupczyk, T., & Wiktorowicz, J. (2022). Towards a Better Workplace Environment—Empirical Measurement to Manage Diversity in the Workplace. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23). <https://doi.org/10.3390/IJERPH192315851>
- Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., & Antunes Marante, C. (2021). A Systematic Review of the Literature on Digital Transformation: Insights and Implications for Strategy and Organizational Change. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1159–1197. <https://doi.org/10.1111/JOMS.12639>

- Haraldsdottir, R. K., & Óladóttir, Á. D. (2021). Knowledge management and traceability of decisions for value creation in a family firm. *Proceedings of the European Conference on Knowledge Management, ECKM*, 335–344. <https://doi.org/10.34190/EKM.21.080>
- Hernández, J. (2023). Casos de dirección estratégica de la empresa: modelos de negocio y aplicación del lienzo de negocio a e4e soluciones energéticas. Rey Juan Carlos. <https://ciencia.urjc.es/handle/10115/23295>
- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/ICEA.V9I17.6019>
- Huerta, P. C., Gaete-Feres, H. G., Pedraja-Rejas, L. M., Huerta-Riveros, P. C., Gaete-Feres, H. G., & Pedraja-Rejas, L. M. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. *Información tecnológica*, 31(2), 253–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200253>
- Josefina, L., Chacón, R., Estefanía, G., Morales, R., Carolina, A., Luna, P., Humberto, J., Medina, C., & Fernando Cantuña-Vallejo, P. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. *Universidad y Sociedad*, 14(S5), 681-691. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338>
- Kaminsky, O., Koval, V., Yereshko, J., Vdovenko, N., Bocharov, M., & Kazancoglu, Y. (2023). Evaluating the effectiveness of enterprises' digital transformation by fuzzy logic. *Advances in Soft Computing Applications*, 73–87. <https://doi.org/10.1201/9781003425885-4>
- Kremer, R. (2023). Opening up their values: how CEOs conservation and openness to change impact downsizing decisions. *Management Decision*, 61(9), 2512–2540. <https://doi.org/10.1108/MD-01-2022-0122>
- Lehmbruch, G. (1919). The Organization of Society, Administrative Strategies, and Policy Networks : Elements of a Developmental Theory of Interest Systems*. *Political Choice*, 121–158. <https://doi.org/10.4324/9780429302145-5>

- Lieser, P., Taff, S. D., & Murphy-Haga, A. (2019). The webinar integration tool: A framework for promoting active learning in blended environments. *Journal of Interactive Media in Education*, 2018(1). <https://doi.org/10.5334/JIME.453>
- Loayza, E. (2020). La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación. Criterios para elaborar artículos científicos. *EDUCARE ET COMUNICARE Revista de investigación de la Facultad de Humanidades*, 8(2), 56–66. <https://doi.org/10.35383/EDUCARE.V8I2.536>
- Malleuve, A., & Alfonso, D. (2019). Análisis teórico de modelos de dirección estratégica e integración del sistema de dirección de la empresa theoretical analysis from strategic management and integration management... Strategic Diagnosis with Enterprise Architecture View project Soluciones organizacionales para la Integración del Sistema de Dirección View project. 5(9), 1–10. <https://www.researchgate.net/publication/335430809>
- Mallqui, I. A. (2020). Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad de San Juan De Lurigancho, 2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68157>
- Markus, A. F., Kors, J. A., & Rijnbeek, P. R. (2021). The role of explainability in creating trustworthy artificial intelligence for health care: A comprehensive survey of the terminology, design choices, and evaluation strategies. *Journal of Biomedical Informatics*, 113, 103655. <https://doi.org/10.1016/J.JBI.2020.103655>
- Medina, W. G. (2021). Gestión estratégica, factor clave para el éxito organizacional. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), 1–24. <https://doi.org/10.47666/SUMMA.3.2.40>
- Méndez, S. (2023). Casos de dirección estratégica de la empresa: la diferenciación de producto en dior. <https://eciencia.urjc.es/handle/10115/23317>
- Mercado, A. M. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Revista Sinapsis*, 11(1), 13–23. <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/204>

- Morgan, N. A., Whitler, K. A., Feng, H., & Chari, S. (2019). Research in marketing strategy. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 47(1), 4–29. <https://doi.org/10.1007/S11747-018-0598-1/METRICS>
- Naim, A., & Alqahtani, K. (2022). Applications of Decision Support Systems in CRM. *Competitive Trends and Technologies in Business Management*, 1–18. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85137420865&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=9c32748d40ca87c06e7306479ea2ab96&sot=b&sdt=b&s=TITL E-ABS-KEY%28strategic+direction+and+operational+management%29&sl=61&sessionSearchId=9c32748d40ca87c06e7306479ea2ab96>
- Oliva, Y., & Hechavarría, N. (2020). Gestión por competencias. Elementos que limitan su aplicación. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 11, 21–33. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5124>
- Organización Mundial del Comercio. (2022). Noticias 2023. https://www.wto.org/spanish/news_s/news23_s/fish_18sep23_s.htm
- Pedraja, L., Rodríguez-Ponce, E., & Rodríguez-Ponce, J. (2006). Sociedad del conocimiento y dirección estratégica: Una propuesta integradora. *Interciencia*, 31(8), 570–576. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442006000800006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Peña, E. (2019). Propuesta de acciones estratégicas institucionales para optimizar la gestión administrativa y presupuestal de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32022>
- Perez, R., Ramirez, M. del P., & Ramirez, M. (2023). Innovation model for organizational sustainability (IMOS): The concept. *Multidisciplinary Approaches to Sustainable Human Development*, 220–254. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-8223-0.CH010>

- Pilco, M., & Rivas, D. (2021). Gestión local municipal, en tiempos de pandemia del COVID-19. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 6(2), 165–169. <https://doi.org/10.47186/VISCT.V6I2.104>
- Pinchi, W. (2020). Gestión pública y creación de empleo formal en propietarios de micro y pequeñas empresas del Distrito de Amarilis - Huánuco 2019. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5875>
- Piot, B., Mukherjee, A., Navin, D., Krishnan, N., Bhardwaj, A., Sharma, V., & Marjara, P. (2019). Lot quality assurance sampling for monitoring coverage and quality of a targeted condom social marketing programme in traditional and non-traditional outlets in india. *Sexually Transmitted Infections*, 86(SUPPL. 1). <https://doi.org/10.1136/STI.2009.038356>
- Quiroz, H. O., López, E. J. O., & Yactayo, D. P. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4). <https://doi.org/10.37787/ZZG09Z21>
- Ramón, J., Navarro, S., Silveira Pérez, Y., Moreno, V. M., Dionisia, D., & Bravo, P. (2019). Modelo de dirección estratégica para los centros de alto rendimiento deportivos. Granada. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/58419>
- Ramos, J. G. (2021). Planeamiento y gestión estratégica en la municipalidad distrital de Santa María, año 2020. *Unjfsc*, 9(6). <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4308>
- Rengifo, S. (2021). Gestión operativa y satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94995>
- Ricardo, B., & Gonzaga, A. (2021). Inteligencia de negocios para la toma de decisiones: Un enfoque desde la dirección estratégica de instituciones educativas. *Revista Scientific*, 6(19), 295–312. <https://doi.org/10.29394/SCIENTIFIC.ISSN.2542-2987.2021.6.19.15.295-312>

- Richter, S. A., Pichek, E., Santos, D., Kaiser, D. E., Capellari, C., Ferreira, G. E., Sa, R., Ep, S., De, K., & Ferreira, C. C. (2019). Ações empreendedoras em enfermagem: desafios de enfermeiras em posição estratégica de liderança. *Acta Paulista de Enfermagem*, 32(1), 46–52. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201900007>
- Rodríguez, G. V. (2020). Dirección estratégica a través del emprendimiento y modelos de negocio. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 9(17), 29–45. <https://doi.org/10.23913/RICEA.V9I17.145>
- Sanchez, M. (2021). La Gestión Municipal y la eficiencia de prestación de servicios de agua y saneamiento en el Distrito de Santa María del Valle Huánuco 2015 – 2018. Unheval. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6898>
- Sánchez, M. J., Fernández, M., & Diaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/RCUI.V8N1.2021.400>
- Trakulsunti, Y., Antony, J., Jayaraman, R., & Tortorella, G. (2023). The application of operational excellence methodologies in logistics: a systematic review and directions for future research. *Total Quality Management and Business Excellence*, 34(5–6), 538–557. <https://doi.org/10.1080/14783363.2022.2071695>
- Urcariegui, J. C., & Gallo, A. H. (2021). Gestión municipal y ordenamiento territorial, en lima norte, año 2019. *Icte*, 11(5). <https://repositorio.ict.e.bibliotecaep.mil.pe/handle/ICTE/24>
- Vargas, I. R., Payrol, J. A., & Quijano, M. M. (2019). El enfoque de procesos, su concreción en un manual de gestión institucional. *Revista Boletín Redipe*, 8(3), 125–134. <https://doi.org/10.36260/RBR.V8I3.716>
- Vargas, M. (2021). Estrategias gerenciales para el desempeño de la gestión municipal de Pátapo. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54274>

Velasco, A., Franco, V., & Carabajo, R. (2022). Gestión operativa para recaudar y recuperar impuestos seccionales en los gobiernos autónomos descentralizados. Repositorio Institucional - UCV, 7(31), 640–668. <https://doi.org/10.23857/FIPCAEC.V7I1.541>

Vélez, D., Aragón Sanabria, R., Rodríguez González, M., Vélez Jiménez, D., Aragón Sanabria, R., & Rodríguez González, M. (2022). Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica organizacional en Educación Superior. Sophia, Colección de Filosofía de la Educación, 32(32), 151–169. <https://doi.org/10.17163/SOPH.N32.2022.04>

Verde, D. F. (2021). Gestión municipal y la participación ciudadana en el distrito de Otuzco, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74077>

Zuñe, D. (2021). Gestión operativa para la calidad de servicio del Programa Adulto Mayor desde la perspectiva del servidor, Municipalidad Distrital de Monsefú. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67158>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Escala / Valores			
Dirección estratégica	Ricardo y Gonzaga (2021) es un proceso donde se formula, se puede implantar, ejecutar y controlar un grupo de acciones que permiten el funcionamiento, desarrollo y hacer crecer a todo tipo de organización; también como lo señala Ramón et al. (2019) la dirección estratégica tiene la labor de tomar decisiones en referencia a recursos disponibles que tiene la empresa para lograr sus objetivos que se pusieron como necesarios.	Se midió por medio de un cuestionario generado a partir el modelo teórico sobre dirección estratégica de Rodríguez (2020) quien lo adapto de Johnson, Scholes y Whittington (2006) para brindar un score sobre la dirección estratégica de una organización; está compuesta de 14 ítems en tres dimensiones: posición estratégica, elecciones estratégicas y estrategia en acción	Posición estratégica	El entorno	1	Escala: Ordinal			
				Decisiones estratégicas	2				
				Capacidad estratégica	3				
				Expectativas y propósitos	4, 5				
			Elecciones estratégicas	Estrategia competitiva	6	Niveles			
				Estrategia de desarrollo municipal	7				
				Estrategia para el fortalecimiento	8,9				
				Estrategia internacional	10,11				
			Estrategia en acción	Organizarse para el éxito	12	Medio 29-51			
				Gestión del cambio estratégico	13, 14				
									Alto: 54-70

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Escala / Valores
Gestión Operativa	Velasco et al. (2022) Es la práctica de las organizaciones que implica planear, ejecutar y controlar acciones para lograr el objetivo de mejorar el desempeño interno creciendo la eficiencia y productividad; señala Estrada (2019) que cuando la gestión operativa es buena entonces esta se refleja en la reducción de los costos operativos que incide un menor consumo de recursos, la productividad aumenta, mejora la calidad del servicio público	Se midió por medio de una adaptación elaborada del cuestionario diseñado por Stringer (2002) el cual por medio de preguntas relevantes busca responder sobre el valor que puede obtener la gestión operativa, dicho instrumento consta de 18 ítems y tres dimensiones que son: análisis de los servicios, análisis de los procesos, diseño y dirección.	Análisis de los servicios	Desempeño	1,2	Escala: Ordinal
				Rentabilidad	3,4	
				Cambios Estructurales	5,6	
			Análisis de los procesos	Objetivos	7,8	Niveles
				Resultados	9,10	
				Eficiencia	11,12	
			Diseño y Dirección	Calidad	13,14	Bajo 18-33
				Eficiencia	15,16	
				Evaluación	17,18	
					Alto: 66-90	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Escala Valorativa “Dirección estratégica”

El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información acerca de la Dirección Estratégica en la Municipalidad Provincial de Santa, año 2023. Cabe indicar que es anónimo y la información será exclusivamente para fines académicos y se garantiza su confidencialidad. Lea los enunciados pausadamente y marque según corresponda la escala de calificación que se visualiza en superior derecho del cuadro.

Indicaciones. Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.

N°	Dimensión	Escala				
		TD	D	I	A	TA
Dimensión 1: Posición Estratégica						
1	¿La Municipalidad Provincial de Santa ejerce mucha influencia en su entorno?					
2	¿La población de la Municipalidad Provincial de Santa siente que la gestión del alcalde y los gerentes municipales es la esperada?					
3	¿Qué factores de la cultura organizacional influyen en el desempeño laboral de los gerentes de la Municipalidad Provincial de Santa?					
4	¿La Municipalidad Provincial articula con organismos del estado y o instituciones privadas para ejecutar sus diferentes estrategias?					
5	¿Usted conoce a la perfección la misión y visión de la Municipalidad Provincial de Santa?					
Dimensión 2: Elecciones Estratégicas		TD	D	I	A	TA
6	¿Los responsables de las unidades y divisiones están atentos en coordinar, gestionar y dirigir la municipalidad?					
7	¿Los gerentes son líderes que se preocupan por el buen funcionamiento en las unidades y divisiones?					
8	¿Los regidores presentan correctas iniciativas de ordenanzas?					
9	¿La Municipalidad Provincial de Santa demuestra una ventaja competitiva?					
10	¿Considera que los altos directivos de la Municipalidad Provincial de Santa tienen una buena planificación estratégica?					
11	¿La Municipalidad tiene un área que se dedica a promover la cooperación internacional para el desarrollo local?					
Dimensión 3: Estratégica en acción		TD	D	I	A	TA
12	¿Los jefes de áreas de la Municipalidad provincial ejecuta eficazmente las estrategias planificadas?					
13	¿Los trabajadores de la Municipalidad saben perfectamente sus funciones y sus roles que deben cumplir?					

14	¿Los gerentes fomentan las capacitaciones a favor de los trabajadores?					
----	--	--	--	--	--	--

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre:	Escala valorativa "Dirección Estratégica"	
Autor original:	Rodríguez (2020) quien recuerda a lo planteado por Johnson, Scholes y Whittington (2006) para explicar un score mejorado	
Nombre instrumento original	Cuestionario "Dirección Estratégica"	
Dimensiones:	Posición estratégica, elecciones estratégicas y estrategias en acción	
N° de ítems	14	
Escala de valoración de ítems:	Alto: 3 Medio: 2 Bajo: 1	
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Santa	
Administración:	Auto reporte individual, mediante formulario Google	
Duración:	Cinco minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Determinar el nivel de dirección estratégica de los funcionarios con contrato CAS en la Municipalidad Provincial de Santa	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría hacia adelante preferentemente de la carrera de Gestión Pública o afines.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,911)	
Unidades de información:	Funcionarios con contrato CAS en la Municipalidad Provincial de Santa.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Posición estratégica	1-5
	Elecciones estratégicas	6-11
	Estrategia en acción	12-14
Niveles /Valores finales	Alto: 54-70 Medio: 29-51 Bajo: 12-26	

Escala valorativa “Gestión Operativa”

Asimismo, le agradeceré responder el cuestionario lo más objetivamente posible marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de preguntas. Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

N°	Dimensión	Escala				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Análisis de los servicios						
1	¿Usted está de acuerdo con las decisiones que toma su gerente respecto a sus habilidades dentro de la organización?					
2	¿Cree usted que el gerente evalúa de manera correcta el desempeño de los colaboradores?					
3	¿Cree usted que las decisiones tomadas por parte de la gerencia están generando rentabilidad?					
4	¿Considera usted que los niveles de rentabilidad están en crecimiento?					
5	¿Está de acuerdo usted que se realicen continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores?					
6	¿Considera usted que se debería evaluar a cada trabajador para poder encontrar su puesto idóneo?					
Dimensión 2: Análisis de los procesos		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Cree usted que las funciones realizadas por cada área permiten cumplir con los objetivos planteados de la empresa?					
8	¿Considera usted que las funciones se relacionan con el logro de los objetivos?					
9	¿Considera usted que se mide correctamente los resultados de la organización?					
10	¿Cree usted que las funciones que realizan cada jefe de área generan buenos resultados a finales de cada mes?					
11	¿Cree usted que las funciones que brinda el gerente han hecho que los colaboradores sean más eficientes?					
12	¿Considera usted que los miembros del equipo tienen claro las responsabilidades individuales?					
Dimensión 3: Diseño y Dirección		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿Considera usted que los procesos que se realizan en cuanto a la calidad que se brinda en la empresa son adecuados?					
14	¿Cree usted que se debería mejorar los procesos para obtener mejor calidad de servicio?					
15	¿Se realizan procesos adicionales para medir el grado de eficiencia en los colaboradores?					
16	¿La organización realiza supervisiones para verificar si los resultados son eficientes?					

17	¿Está de acuerdo que se realicen evaluaciones para verificar el correcto funcionamiento de los procesos de cada área?					
18	¿Cree usted que las evaluaciones de los procesos tienen que ser planificados a tiempo?					

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre:	Escala valorativa "Gestión Operativa"	
Autor original:	Diseño elaborado por Stringer (2002) donde el objetivo por medio de preguntas relevantes responder sobre el valor que puede obtener la gestión operativa	
Nombre instrumento original	Cuestionario "Gestión Operativa"	
Dimensiones:	Análisis de los servicios, Análisis de los procesos, diseño y dirección	
N° de ítems	18	
Escala de valoración de ítems:	Eficiente: 3 Medio eficiente: 2 Deficiente: 1	
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Santa	
Administración:	Auto reporte individual, mediante formulario Google	
Duración:	Siete minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Determinar el nivel de gestión operativa de los funcionarios con contrato CAS en la Municipalidad Provincial de Santa	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría hacia adelante preferentemente de la carrera de Gestión Pública o afines.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,905)	
Unidades de información:	Funcionarios con contrato CAS en la Municipalidad Provincial de Santa.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Análisis de los servicios	1-6
	Análisis de los procesos	7-12
	Diseño y Dirección	13-18
Niveles /Valores finales	Alto: 66-90 Medio: 36-63 Bajo: 18-33	

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Chero Fernández Armando

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión Pública, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública

El título del Proyecto de investigación es: "Percepción de la dirección estratégica y gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de la variable y definiciones de dimensiones
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Lic. Adm. Davila Sanjines Marco Antonio
D.N.I: N° 41424396
Celular: 981211823

Matriz de operacionalización de las variables de estudio

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Escala / Valores
Dirección estratégica	Ricardo y Gonzaga (2021) es un proceso donde se formula, se puede implantar ejecutar y controlar un grupo de acciones que permiten el funcionamiento, desarrollo y hacer crecer a todo tipo de organización; también como lo señala Ramón et al (2019) la dirección estratégica tiene la labor de tomar decisiones en referencia a recursos disponibles que tiene la empresa para lograr sus objetivos que se pusieron como necesarios.	Se medirá por medio de un cuestionario generado a partir el modelo teórico sobre dirección estratégica de Rodríguez (2020) quien lo adaptó de Johnson, Scholes y Whittington (2006) para brindar un score sobre la dirección estratégica de una organización, está compuesta de 14 ítems en tres dimensiones: posición estratégica, elecciones estratégicas y estrategia en acción	Posición estratégica	El entorno	1	Escala: Ordinal
				Decisiones estratégicas	2	
				Capacidad estratégica	3	
			Elecciones estratégicas	Expectativas y propósitos	4, 5	Niveles
				Estrategia competitiva	6	
				Estrategia de desarrollo municipal	7	Bajo 14-26
				Estrategia para el fortalecimiento	8,9	
				Estrategia internacional	10,11	
			Estrategia en acción	Organizarse para el éxito	12	Medio 29-51
				Gestión del cambio estratégico	13, 14	
						Alto 54-70

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Escala / Valores
Gestión Operativa	Velasco et al (2022) Es la práctica de las organizaciones que implica planear, ejecutar y controlar acciones para lograr el objetivo de mejorar el desempeño interno creciendo la eficiencia y productividad; señala Estrada (2019) que cuando la gestión operativa es buena entonces esta se refleja en la reducción de los costos operativos que incide un menor consumo de recursos, la productividad aumenta, mejora la calidad del servicio público	Se medirá por medio de una adaptación elaborada del cuestionario diseñado por Strigger (2002) el cual por medio de preguntas relevantes busca responder sobre el valor que puede obtener la gestión operativa dicho instrumento consta de 18 ítems y tres dimensiones que son: análisis de los servicios, análisis de los procesos, diseño y dirección.	Análisis de los servicios	Desempeño	1,2	Escala: Ordinal
				Rentabilidad	3,4	
				Cambios Estructurales	5,6	
			Análisis de los procesos	Objetivos	7,8	Niveles
				Resultados	9,10	
				Eficiencia	11,12	Bajo 18-33
			Diseño y Dirección	Calidad	13,14	
				Eficiencia	15,16	
				Evaluación	17,18	
						Alto 66-90

Definiciones conceptuales de las variables y sus dimensiones

I. Variable asociada: Dirección estratégica

Ricardo y Gonzaga (2021) lo define es un proceso donde se formula, para implantar, ejecutar y controlar un grupo de acciones que permiten el funcionamiento, desarrollo y hacer crecer a todo tipo de organización

Dimensiones:

Dim 1. Posición estratégica: Se dimensiona el entorno, las decisiones estratégicas, capacidad y las expectativas y propósitos de los trabajadores

Dim 2. Elecciones estratégicas: Son las estrategias en un ámbito: competitivo, desarrollo municipal, de fortalecimiento y estrategia internacional.

Dim. 3. Estrategia en acción: Mide la forma en que dicha estrategia se organiza para el éxito y la gestión del cambio estratégico.

II. Variable de estudio: Gestión Operativa

Velasco et al. (2022) Es la práctica de las organizaciones que implica planear, ejecutar y controlar acciones para lograr el objetivo de mejorar el desempeño interno

Dimensiones:

Dim 1. Análisis de los servicios: Son los servicios en su nivel de desempeño, la rentabilidad que generan y los cambios estructurales para que sean de mejor calidad.

Dim 2. Análisis de los procesos: Son los objetivos, resultados y eficiencia de cada uno de los procesos de gestión operativa.

Dim 3. Diseño y dirección: Se refiere a la calidad, eficiencia y evaluación

Certificado de validez de contenido

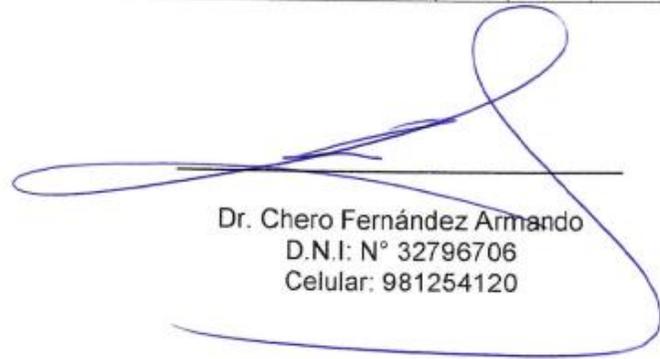
Nombre del instrumento: Escala Valorativa "Dirección estratégica"

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Posición estratégica			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿La Municipalidad Provincial de Santa ejerce mucha influencia en su entorno?	X		X		X		
2	Directo	¿Usted cree que La gestión del alcalde y los gerentes de la Municipalidad Provincial de Santa tienen el respaldo de la población?	X		X			X	Si hasta el final de su periodo tienen respaldo de la población
3	Directo	¿Los gerentes promueven la existencia de una buena cultura organizacional en la Municipalidad Provincial de Santa?	X		X			X	Si los gerentes hasta que dure su cargo de confianza promueven una cultura organizacional
4	Directo	¿La Municipalidad Provincial articula con organismos del estado y o instituciones privadas para ejecutar sus diferentes estrategias?	X		X		X		
5	Directo	¿Usted conoce a la perfección la misión y visión de la Municipalidad Provincial de Santa?	X		X		X		
Dimensión 2: Elecciones Estratégicas			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Los responsables de las unidades y divisiones están atentos en coordinar, gestionar y dirigir la municipalidad?	X		X		X		
7	Directo	¿Los gerentes son líderes que se preocupan por el buen funcionamiento en los unidades y divisiones?	X			X			Los gerentes no son líderes solamente son cargo de confianzas apoyan a la gestión
8	Directo	¿Los regidores presentan correctas iniciativas de ordenanzas?	X		X		X		
9	Directo	¿La Municipalidad Provincial de Santa demuestra una ventaja competitiva?	X		X		X		
10	Directo	¿Considera que los altos directivos de la Municipalidad Provincial de Santa tienen una buena planificación estratégica?	X		X		X		
11	Directo	¿La Municipalidad tiene un área que se dedica articular vínculos internacionales?	X		X		X		
Dimensión 3: Estrategias en acción			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	Directo	¿Los jefes de áreas de la Municipalidad provincial ejecutan eficazmente las estrategias planificadas?	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

13	Directo	¿Los trabajadores de la Municipalidad saben perfectamente sus funciones y sus roles que deben cumplir?	X			X	X	La mayoría de trabajadores desconocen sus funciones
14	Directo	¿Los gerentes fomentan las capacitaciones a favor de los trabajadores?	X			X	X	Existe programas de capacitación para los trabajadores



Dr. Chero Fernández Armando
D.N.I: N° 32796706
Celular: 981254120

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Escala Valorativa
"Dirección estratégica"**

Observaciones: Debe corregir las preguntas que han sido observadas en su instrumento, para su aplicación de su instrumento.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Chero Fernández Armando

DNI: 32796706

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Dr. En Administración	21/09/2020	Universidad "Cesar Vallejo"
02	Magister en Administración	19/10/2015	Universidad Católica Los Ángeles Chimbote
03	Licenciado en Administración	23/07/1998	Universidad "San Pedro"
04	Contador Público	26/07/2004	Universidad "San Pedro"
05	Licenciado en Educación	02/08/2007	Universidad "San Pedro"

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Prov. Del Santa	20	Jefe de Patrimonio
02	Universidad Católica Los Ángeles Chimbote	12	Docente
03	Universidad "Cesar Vallejo"	2	Docente
04	ISTP "Carlos Salazar Romero"	18	Docente

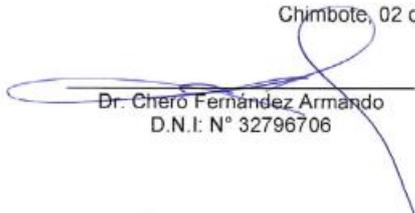
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 02 de noviembre del 2023

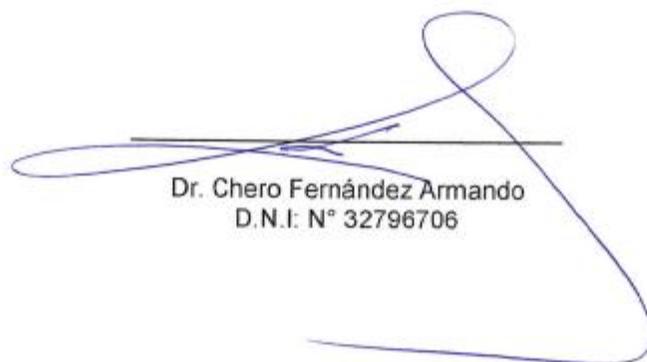


Dr. Chero Fernández Armando
D.N.I: N° 32796706

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Escala valorativa "Gestión Operativa"

N°	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Análisis de los servicios			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Usted está de acuerdo con las decisiones que toma su gerente respecto a sus habilidades dentro de la organización?	X		X		X		
2	Directo	¿Cree usted que el gerente evalúa de manera correcta el desempeño de los colaboradores?	X		X		X		
3	Directo	¿Cree usted que las decisiones tomadas por parte de la gerencia están generando rentabilidad?	X			X	X		En una entidad pública no hay rentabilidad
4	Directo	¿Considera usted que los niveles de rentabilidad están en crecimiento?	X		X	X			No hay niveles de rentabilidad
5	Directo	¿Está de acuerdo usted que se realicen continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores?	X		X		X		
6	Directo	¿Considera usted que se debería evaluar a cada trabajador para poder encontrar su puesto idóneo?	X		X		X		
Dimensión 2: Análisis de los procesos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Cree usted que las funciones realizadas por cada área permiten cumplir con los objetivos planteados de la empresa?	X		X		X		
8	Directo	¿Considera usted que las funciones se relacionan con el logro de los objetivos?	X		X		X		
9	Directo	¿Considera usted que se mide correctamente los resultados de la organización?	X		X		X		
10	Directo	¿Cree usted que las funciones que realizan cada jefe de área generan buenos resultados a finales de cada mes?	X		X		X		
11	Directo	¿Cree usted que las funciones que brinda el gerente han hecho que los colaboradores sean más eficientes?	X		X		X		
12	Directo	¿Considera usted que los miembros del equipo tienen claro las responsabilidades individuales?	X		X		X		
Dimensión 3: Diseño y Dirección			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Directo	¿Considera usted que los procesos que se realizan en cuanto a la calidad que se brinda en la empresa son adecuados?	X		X		X		
14	Directo	¿Cree usted que se debería mejorar los procesos para obtener mejor calidad de servicio?	X		X		X		
15	Directo	¿Se realizan procesos adicionales para medir el grado de eficiencia en los colaboradores?	X		X		X		
16	Directo	¿La organización realiza supervisiones para verificar si los resultados son eficientes?	X		X		X		

17	Directo	¿Está de acuerdo que se realicen evaluaciones para verificar el correcto funcionamiento de los procesos de cada área?	X		X		X		
18	Directo	¿Cree usted que las evaluaciones de los procesos tienen que ser planificados a tiempo?	X		X		X		



Dr. Chero Fernández Armando
D.N.I: N° 32796706

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Escala valorativa
"Gestión Operativa"**

Observaciones: Debe corregir las preguntas que han sido observadas en su instrumento, para su aplicación de su instrumento

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Chero Fernández Armando

DNI: 32796706

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Dr. En Administración	21/09/2020	Universidad "Cesar Vallejo"
02	Magister en Administración	19/10/2015	Universidad Católica Los Ángeles Chimbote
03	Licenciado en Administración	23/07/1998	Universidad "San Pedro"
04	Contador Público	26/07/2004	Universidad "San Pedro"
05	Licenciado en Educación	02/08/2007	Universidad "San Pedro"

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Prov. Del Santa	20	Jefe de Patrimonio
02	Universidad Católica Los Ángeles Chimbote	12	Docente
03	Universidad "Cesar Vallejo"	2	Docente
04	ISTP "Carlos Salazar Romero"	18	Docente

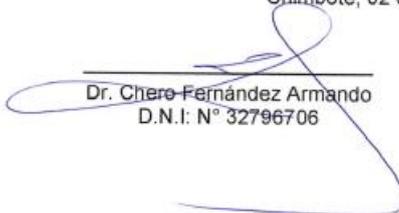
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 02 de noviembre del 2022

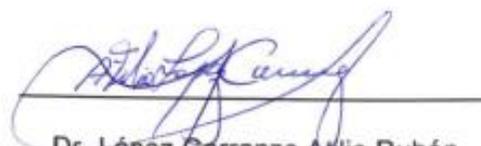


Dr. Chero Fernández Armando
D.N.I: N° 32796706

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Escala Valorativa "Dirección estratégica"

N°	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Posición estratégica			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿La Municipalidad Provincial de Santa ejerce mucha influencia en su entorno?	X		X		X		
2	Directo	¿Usted cree que La gestión del alcalde y los gerentes de la Municipalidad Provincial de Santa tienen el respaldo de la población?	X		X		X		
3	Directo	¿Los gerentes promueven la existencia de una buena cultura organizacional en la Municipalidad Provincial de Santa?	X		X		X		
4	Directo	¿La Municipalidad Provincial articula con organismos del estado y o instituciones privadas para ejecutar sus diferentes estrategias?	X		X		X		
5	Directo	¿Usted conoce a la perfección la misión y visión de la Municipalidad Provincial de Santa?	X		X		X		
Dimensión 2: Elecciones Estratégicas			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Los responsables de las unidades y divisiones están atentos en coordinar, gestionar y dirigir la municipalidad?	X		X		X		
7	Directo	¿Los gerentes son líderes que se preocupan por el buen funcionamiento en los unidades y divisiones?	X		X		X		
8	Directo	¿Los regidores presentan correctas iniciativas de ordenanzas?	X		X		X		
9	Directo	¿La Municipalidad Provincial de Santa demuestra una ventaja competitiva?	X		X		X		
10	Directo	¿Considera que los altos directivos de la Municipalidad Provincial de Santa tienen una buena planificación estratégica?	X		X		X		
11	Directo	¿La Municipalidad tiene un área que se dedica articular vínculos internacionales?	X		X		X		
Dimensión 3: Estrategias en acción			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	Directo	¿Los jefes de áreas de la Municipalidad provincial ejecuta eficazmente las estrategias planificadas?	X		X		X		

13	Directo	¿Los trabajadores de la Municipalidad saben perfectamente sus funciones y sus roles que deben cumplir?	X		X		X		
14	Directo	¿Los gerentes fomentan las capacitaciones a favor de los trabajadores?	X		X		X		



Dr. López Carranza Atilio Rubén
D.N.I: N° 32965940
Celular: 943608280

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Escala valorativa "Gestión Operativa"

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Análisis de los servicios			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Usted está de acuerdo con las decisiones que toma su gerente respecto a sus habilidades dentro de la organización?	X		X		X		
2	Directo	¿Cree usted que el gerente evalúa de manera correcta el desempeño de los colaboradores?	X		X		X		
3	Directo	¿Cree usted que las decisiones tomadas por parte de la gerencia están generando rentabilidad?	X		X			X	- Cambiar lo preguntas x q' la rentabilidad no genera rentabilidad
4	Directo	¿Considera usted que los niveles de rentabilidad están en crecimiento?	X		X			X	- Cambiar lo preguntas x q' la rentabilidad no genera rentabilidad
5	Directo	¿Está de acuerdo usted que se realicen continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores?	X		X		X		
6	Directo	¿Considera usted que se debería evaluar a cada trabajador para poder encontrar su puesto idóneo?	X		X		X		
Dimensión 2: Análisis de los procesos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Cree usted que las funciones realizadas por cada área permiten cumplir con los objetivos planteados de la empresa?	X		X		X		
8	Directo	¿Considera usted que las funciones se relacionan con el logro de los objetivos?	X		X		X		
9	Directo	¿Considera usted que se mide correctamente los resultados de la organización?	X		X		X		
10	Directo	¿Cree usted que las funciones que realizan cada jefe de área generan buenos resultados a finales de cada mes?	X		X		X		
11	Directo	¿Cree usted que las funciones que brinda el gerente han hecho que los colaboradores sean más eficientes?	X		X		X		
12	Directo	¿Considera usted que los miembros del equipo tienen claro las responsabilidades individuales?	X		X		X		
Dimensión 3: Diseño y Dirección			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Directo	¿Considera usted que los procesos que se realizan en cuanto a la calidad que se brinda en la empresa son adecuados?	X		X			X	- Tener en cuenta q' es una Participación Nueva Empresa
14	Directo	¿Cree usted que se debería mejorar los procesos para obtener mejor calidad de servicio?	X		X		X		
15	Directo	¿Se realizan procesos adicionales para medir el grado de eficiencia en los colaboradores?	X		X			X	- Se hizo proceso x q' procesos se refirió
16	Directo	¿La organización realiza supervisiones para verificar si los resultados son eficientes?	X		X		X		

17	Directo	¿Está de acuerdo que se realicen evaluaciones para verificar el correcto funcionamiento de los procesos de cada área?	X		X		X		
18	Directo	¿Cree usted que las evaluaciones de los procesos tienen que ser planificados a tiempo?	X		X		X		



Dr. López Carranza Atilio Rubén
D.N.I: N° 32965940
Celular: 943608280



**Certificado de validez de contenido del instrumento: Escala valorativa
"Gestión Operativa"**

Observaciones: Cambiar los preguntas que han sido Observados en su Instrumento

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. López Carranza Atilio Rubén

DNI: 32965940

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Ingeniero Civil	31/10/2003	Universidad Nacional del Santa
02	Doctor en Administración	19/07/2021	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad César Vallejo	15	Docente
02	Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 11 meses		Coordinador de Obra.
03			

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 02 de noviembre del 2022



 Dr. López Carranza Atilio Rubén
 D.N.I: N° 32965940

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Escala Valorativa "Dirección estratégica"

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Posición estratégica			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿La Municipalidad Provincial de Santa ejerce mucha influencia en su entorno?	X		X		X		
2	Directo	¿Usted cree que La gestión del alcalde y los gerentes de la Municipalidad Provincial de Santa tienen el respaldo de la población?	X		X		X		
3	Directo	¿Los gerentes promueven la existencia de una buena cultura organizacional en la Municipalidad Provincial de Santa?	X		X		X		
4	Directo	¿La Municipalidad Provincial articula con organismos del estado y o instituciones privadas para ejecutar sus diferentes estrategias?	X		X		X		- Ser mas preciso y Técnico
5	Directo	¿Usted conoce a la perfección la misión y visión de la Municipalidad Provincial de Santa?	X		X		X		
Dimensión 2: Elecciones Estratégicas			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Los responsables de las unidades y divisiones están atentos en coordinar, gestionar y dirigir la municipalidad?	X		X		X		
7	Directo	¿Los gerentes son líderes que se preocupan por el buen funcionamiento en los unidades y divisiones?	X		X		X		
8	Directo	¿Los regidores presentan correctas iniciativas de ordenanzas?	X		X		X		
9	Directo	¿La Municipalidad Provincial de Santa demuestra una ventaja competitiva?	X		X		X		- Ser mas preciso y Técnico.
10	Directo	¿Considera que los altos directivos de la Municipalidad Provincial de Santa tienen una buena planificación estratégica?	X		X		X		
11	Directo	¿La Municipalidad tiene un área que se dedica articular vínculos internacionales?	X		X		X		
Dimensión 3: Estrategias en acción			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	Directo	¿Los jefes de áreas de la Municipalidad provincial ejecuta eficazmente las estrategias planificadas?	X		X		X		

13	Directo	¿Los trabajadores de la Municipalidad saben perfectamente sus funciones y sus roles que deben cumplir?	X		X		X		
14	Directo	¿Los gerentes fomentan las capacitaciones a favor de los trabajadores?	X		X		X		

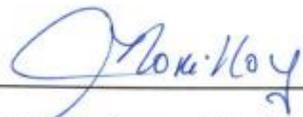


Mgr. Morillo Campos Yuly Yolanda
D.N.I: N° 33263862
Celular: 985967896

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Escala valorativa "Gestión Operativa"

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Análisis de los servicios			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Usted está de acuerdo con las decisiones que toma su gerente respecto a sus habilidades dentro de la organización?	X		X		X		
2	Directo	¿Cree usted que el gerente evalúa de manera correcta el desempeño de los colaboradores?	X		X		X		
3	Directo	¿Cree usted que las decisiones tomadas por parte de la gerencia están generando rentabilidad?	X		X		X		
4	Directo	¿Considera usted que los niveles de rentabilidad están en crecimiento?	X		X		X		
5	Directo	¿Está de acuerdo usted que se realicen continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores?	X		X		X		
6	Directo	¿Considera usted que se debería evaluar a cada trabajador para poder encontrar su puesto idóneo?	X		X		X		
Dimensión 2: Análisis de los procesos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Cree usted que las funciones realizadas por cada área permiten cumplir con los objetivos planteados de la empresa?	X		X		X		
8	Directo	¿Considera usted que las funciones se relacionan con el logro de los objetivos?	X		X		X		
9	Directo	¿Considera usted que se mide correctamente los resultados de la organización?	X		X		X		
10	Directo	¿Cree usted que las funciones que realizan cada jefe de área generan buenos resultados a finales de cada mes?	X		X		X		
11	Directo	¿Cree usted que las funciones que brinda el gerente han hecho que los colaboradores sean más eficientes?	X		X		X		
12	Directo	¿Considera usted que los miembros del equipo tienen claro las responsabilidades individuales?	X		X		X		
Dimensión 3: Diseño y Dirección			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Directo	¿Considera usted que los procesos que se realizan en cuanto a la calidad que se brinda en la <u>empresa</u> son adecuados?	X		X		X		Cambiar la palabra empresa por Municipalidad
14	Directo	¿Cree usted que se debería mejorar los procesos para obtener mejor calidad de servicio?	X		X		X		
15	Directo	¿Se realizan procesos adicionales para medir el grado de eficiencia en los colaboradores?	X		X		X		
16	Directo	¿La organización realiza supervisiones para verificar si los resultados son eficientes?	X		X		X		

17	Directo	¿Está de acuerdo que se realicen evaluaciones para verificar el correcto funcionamiento de los procesos de cada área?	X		X		X		
18	Directo	¿Cree usted que las evaluaciones de los procesos tienen que ser planificados a tiempo?	X		X		X		



Mgr. Morillo Campos Yuly Yolanda
D.N.I: N° 33263862
Celular: 985967896

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Escala valorativa
"Gestión Operativa"**

Observaciones: Cambiar en el ítem 13, la palabra empresa por
Municipalidad.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Morillo Campos Yuly Yolanda

DNI: 33263862

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Licenciado en Administración	03.09.2008	Universidad los Angeles de Chimbote
02	Magister en Gestión Pública	28.09.2012	Universidad Cesar Vallejo.

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Católica A. Chimbote	10	Docente
02	Terminal Pesquero de Chimbote	3 meses	Jefe de Logística.
03			

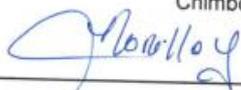
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 03 de noviembre del 2022



Mgtr. Morillo Campos Yuly Yolanda
D.N.I: N° 33263862

Datos del análisis de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos Instrumento: Escala valorativa “Dirección Estratégica”

	Dimensión 1: Posición Estratégica					Dimensión 2: Elecciones Estratégicas					Dimensión 3: Estrategia en acción			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	2	1	2	4	2	2	2	3	2	4	2	3	1
2	2	2	5	1	2	1	2	4	5	3	1	2	5	2
3	3	1	5	5	2	1	2	4	2	2	2	4	5	2
4	3	3	4	5	4	2	2	3	5	4	2	5	3	3
5	5	3	4	2	3	1	2	5	4	3	3	4	5	2
6	2	4	5	3	3	5	5	2	5	1	1	3	4	5
7	1	1	5	5	1	1	4	4	3	3	4	4	5	1
8	5	4	1	2	2	2	1	3	1	2	1	1	5	5
9	2	4	1	3	4	1	3	3	4	5	1	5	4	5
10	5	4	4	2	1	1	5	5	5	2	4	4	5	1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	10

Interpretación. De acuerdo con el coeficiente del Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad bueno de (0,911); por ende, se procede a aplicar el instrumento.

Datos del análisis de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos Instrumento: Escala valorativa “Gestión Operativa”

	Dimensión 1: Analisis de los servicios					Dimensión 2: Analisis de los procesos							Dimensión 3: Estrategía en acción				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	2	1	2	4	2	2	2	3	2	5	2	4	2	3	1	5
2	2	2	5	1	2	1	2	4	5	3	4	4	1	2	5	2	4
3	3	1	5	5	2	1	2	4	2	2	2	2	2	4	5	2	1
4	3	3	4	5	4	2	2	3	5	4	5	2	2	5	3	3	5
5	5	3	4	2	3	1	2	5	4	3	3	1	3	4	5	2	1
6	2	4	5	3	3	5	5	2	5	1	2	1	1	3	4	5	4
7	1	1	5	5	1	1	4	4	3	3	1	5	4	4	5	1	3
8	5	4	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	5	2
9	2	4	1	3	4	1	3	3	4	5	4	3	1	5	4	5	3
10	5	4	4	2	1	1	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	10

Interpretación. De acuerdo con el coeficiente del Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad bueno de (0,905); por ende, se procede a aplicar el instrumento.

Anexo 4: Autorización de la entidad para la recopilación de datos



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE

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

Chimbote, 13 de noviembre de 2023.

OFICIO N°307-2023-GRH-MPS

Señor (a)

Dr. ANDRES ALBERTO RUIZ GOMEZ
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

ASUNTO : Respuesta solicitud de facilidades para
alumno.

REF. : Exp. Adm. N°51339-2023.
Carta de fecha 03.11.2023.
Memorando N°003864-2023-GM

Me dirijo a usted, expresando mi cordial saludo y en mérito al documento de la referencia, en el que solicita facilidades para el alumno **Marco Antonio Dávila Sanjines**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, a fin de que pueda aplicar su instrumento de recolección de datos, en la investigación denominada "**Percepción de la dirección estratégica y gestión operativa en Funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa 2023**"

Comunicamos a Ud., que se estará brindando las facilidades solicitadas para el alumno en mención, en el ingreso a las instalaciones de la Municipalidad, con la finalidad de recopilar información que necesiten, teniendo en cuenta la seguridad de la información.

Habiéndose atendido el presente, nos despedimos reiterando las muestras de nuestra consideración.

Atentamente,

cc.
Ambrosio
LPE/igu

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
GERENCIA RECURSOS HUMANOS

Abog. Lidia Pérez Esquivel
GERENTE
CAS. N° 902

Anexo 5: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20163065330
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA	
Nombre del Titular o Representante legal: LUIS GAMARRA ALOR - ALCALDE	
Nombres y Apellidos: CARLOS ALFREDO YACTAYO ARAMBURU – GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	DNI: 30832683

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	
PERCEPCION DE LA DIRECCION ESTRATEGICA Y GESTION OPERATIVA EN FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, 2023	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: MARCO ANTONIO DAVILA SANJINES	DNI: 41424396

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.

Chimbote, 18 de diciembre del 2023

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
Gerente de Administración y Finanzas
Lic. Carlos Alfredo Yactayo Aramburu
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

(*) 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, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6. Matriz de puntuaciones y niveles de la dirección estratégica y la gestión operativa

ID	Dirección Estratégica								Gestión Operativa							
	DIM 1		DIM 2		DIM 3		TOTAL		DIM 1		DIM 2		DIM3		TOTAL	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	13	B	17	M	11	M	41	M	15	M	19	A	23	B	57	M
2	12	B	12	B	6	B	30	M	20	A	25	B	29	A	74	A
3	20	M	22	A	12	A	54	A	25	A	15	M	20	B	60	M
4	16	M	23	A	12	A	51	A	16	M	28	B	27	M	71	A
5	13	B	17	B	6	B	36	M	18	M	16	A	25	M	59	M
6	19	M	20	B	10	M	49	M	16	M	23	A	28	M	67	A
7	21	A	24	A	12	A	57	A	24	A	24	A	28	M	76	A
8	14	B	14	B	10	M	38	M	24	A	23	B	29	A	76	A
9	17	M	18	M	11	M	46	M	25	A	18	B	24	B	67	A
10	9	B	13	B	9	M	31	M	18	M	18	M	21	B	57	M
11	14	B	14	B	6	B	34	M	18	M	22	B	26	M	66	A
12	15	M	21	A	10	M	46	M	23	A	18	B	21	B	62	A
13	14	B	14	B	5	B	33	M	18	M	15	A	20	B	53	M
14	17	M	17	M	9	M	43	M	12	M	23	A	26	M	61	A
15	15	M	18	M	9	M	42	M	16	M	23	M	28	M	67	A
16	15	M	13	B	9	M	37	M	15	M	21	M	27	M	63	A
17	14	B	15	M	6	B	35	M	17	M	22	A	20	B	59	M
18	14	B	9	B	4	B	27	M	10	B	26	B	31	A	67	A
19	15	M	18	M	9	M	42	M	30	B	18	M	21	B	69	A
20	9	A	12	B	8	M	29	M	18	M	19	M	22	B	59	M
21	18	M	21	A	11	M	50	M	15	M	22	B	24	B	61	A
22	13	B	18	M	9	M	40	M	18	M	18	M	19	B	55	M
23	12	B	11	B	7	B	30	M	19	A	19	B	27	M	65	A
24	22	A	25	A	14	A	61	A	22	A	16	A	21	B	59	M
25	25	A	22	A	12	A	59	A	14	M	23	B	22	B	59	M
26	15	M	18	M	7	B	40	M	15	M	18	M	21	B	54	M
27	20	M	18	M	10	M	48	M	18	M	20	M	24	B	62	A
28	11	B	11	B	6	B	28	M	8	B	19	A	22	B	49	M
29	14	B	14	B	6	B	34	M	17	M	25	B	27	M	69	A
30	15	M	18	M	8	M	41	M	18	M	15	M	25	M	58	M
31	16	M	17	M	10	M	43	M	23	A	28	B	28	M	79	A
32	12	B	16	M	9	M	37	M	18	M	16	A	28	M	62	A
33	12	B	11	B	8	M	31	M	12	M	23	A	23	A	58	A
34	14	B	15	M	7	B	36	M	16	M	24	A	24	B	64	A
35	13	B	16	M	8	M	37	M	15	M	23	B	21	B	59	M
36	15	M	18	M	9	M	42	M	17	M	18	B	26	M	61	A
37	12	B	18	M	8	M	38	M	10	B	18	M	21	B	49	M
38	12	B	14	B	9	M	35	M	30	M	22	B	20	B	72	A
39	9	B	20	M	12	A	41	M	18	M	18	B	26	M	62	A
40	14	B	24	A	10	M	48	M	15	M	15	A	28	M	59	M
41	15	M	14	B	11	M	40	M	18	M	23	A	27	M	68	A
42	14	B	18	M	9	M	41	M	19	A	23	M	20	B	62	A
43	17	M	13	B	6	B	36	M	22	A	21	M	31	A	74	A
44	15	M	14	B	10	M	39	M	14	M	22	A	21	B	57	M
45	15	M	21	A	5	B	41	M	15	M	26	B	22	B	63	A
46	14	B	14	B	9	M	37	M	18	M	18	B	24	B	60	M
47	14	B	17	M	9	M	40	M	8	B	18	M	19	B	45	M
48	15	M	18	M	9	M	42	M	17	M	22	B	27	M	66	A
49	9	B	13	B	6	B	28	M	15	M	18	M	21	B	54	M
50	18	M	15	M	4	B	37	M	20	A	19	B	22	B	61	A
51	13	B	6	M	7	B	26	B	25	A	16	A	21	B	62	A
52	12	B	18	M	8	M	38	M	16	M	23	B	24	B	63	A
53	22	A	12	B	11	M	45	M	18	M	18	M	22	B	58	M
54	25	A	21	A	9	M	55	A	16	M	20	M	23	B	59	M
55	15	M	18	M	7	B	40	M	24	A	19	A	29	A	60	A
56	20	M	11	B	14	A	45	M	24	A	23	B	20	B	62	A
57	11	B	25	A	12	A	48	M	25	A	18	B	27	M	60	A
58	14	B	22	A	7	B	43	M	18	M	18	M	25	M	56	A
59	15	M	18	M	10	M	43	M	18	M	22	B	28	M	74	A
60	16	M	18	M	6	B	40	M	23	A	18	B	28	M	66	A
61	12	B	11	B	6	B	29	M	18	M	15	A	29	A	64	A
62	12	B	14	B	8	M	34	M	12	M	23	A	24	B	56	M
63	14	B	18	M	10	M	42	M	16	M	23	M	21	B	69	M
64	13	B	17	M	9	M	39	M	15	M	21	M	26	M	59	A
65	15	M	16	M	8	M	39	M	17	M	22	A	21	B	59	M
66	12	B	11	B	7	B	30	M	10	B	26	B	20	B	57	M
67	12	B	15	M	8	M	35	M	30	M	18	M	26	M	57	A
68	13	B	16	M	9	M	38	M	18	M	20	M	28	M	54	A
69	12	B	18	M	8	M	38	M	15	M	22	B	27	M	63	A
70	20	M	18	M	9	M	47	M	18	M	18	M	20	B	52	M
71	16	B	14	B	11	M	41	M	19	A	19	B	31	A	69	A
72	13	M	17	M	6	B	36	M	22	A	16	A	21	B	62	M
73	19	B	12	B	12	A	43	M	14	M	23	B	22	B	54	M
74	21	A	22	A	12	A	55	A	15	M	18	M	24	B	74	M
75	14	B	23	A	6	B	43	M	18	M	20	M	19	B	71	M
76	17	M	17	M	10	M	44	M	8	B	19	A	27	M	65	M
77	17	M	20	M	12	A	49	M	17	M	25	B	21	B	66	A
78	15	M	24	A	10	M	49	M	15	M	15	M	22	B	54	M
79	15	M	14	B	11	M	40	M	20	A	28	B	21	B	63	A
80	14	B	18	M	7	B	39	M	25	A	16	B	21	B	70	A

Leyenda:

De sus dimensiones de la variable Dirección estratégica:

D1: Posición estratégica

D2: Elecciones estratégicas

D3: Estrategia en acción

Para el análisis de la variable dirección estratégica, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

De sus dimensiones:

Dimensiones		Niveles		
		Bajo	Medio	Alto
Dim 1	Posición estratégica	5-10	11-20	21-25
Dim 2	Elección estratégica	6-11	12-21	22-30
Dim 3	Estrategia en acción	3-5	6-10	11-15

De la variable de estudio:

Variable		Niveles		
		Bajo	Medio	Alto
Total	Dirección estratégica	14-26	29-51	54-70

De sus dimensiones de la variable Gestión Operativa:

D1: Análisis de los servicios

D2: Análisis de los procesos

D3: Diseño y Dirección

Para el análisis de la variable gestión operativa, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

De sus dimensiones:

Dimensiones	Niveles		
	Deficiente	Medio Ef.	Eficiente.
Dim 1 Análisis de los servicios	6-11	12-21	22-30
Dim 2 Análisis de los procesos	6-11	12-21	22-30
Dim 3 Diseño y dirección	6-11	12-21	22-30

De la variable de estudio

Dimensiones	Niveles		
	Deficiente	Medio Ef.	Eficiente.
Total Gestión Operativa	18-33	36-63	66-90

Anexo 7. Protocolos de transcripción de las entrevistas

Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Percepción de la dirección estratégica y gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023”.

Investigadora: Marco Antonio Dávila Sanjinés.

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Percepción de la dirección estratégica y gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la percepción de la dirección estratégica y la gestión operativa.

Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la Municipalidad Provincial del Santa.

Respecto al impacto de la investigación. Permitirá conocer la percepción que se tiene sobre la forma en que los funcionarios manejan la dirección estratégica y la gestión operativa, beneficiando así a las gerencias que lideran.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará una encuesta donde se recogerán sus percepciones sobre la investigación titulada: “Percepción de la dirección estratégica y gestión operativa en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023”. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos. Las respuestas a la escala valorativa serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (Principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la gestión pública en general.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Marco Antonio Dávila Sanjinés, email: davilasanjinesmarco_1982@outlook.com y docente asesor Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia.

Consentimiento: Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Marco Antonio Davila Sanjines

Fecha y hora: 13 de enero del 2024 / 9:00am