



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del
personal de serenazgo en una municipalidad distrital de
Arequipa, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Flores Talavera, Oscar Roberto (orcid.org/0000-0002-1511-0195)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente estudio se lo dedico en primera instancia a Dios, en clara muestra de que con la fe todo se puede, a mi patria, mi amado Perú que me dio nacer y al cual amo profundamente, Asimismo dedicó con especial amor este trabajo de investigación a mi familia mis padres que con su esfuerzo aun me siguen dando ejemplo de vida y me inculcan valores que hasta la fecha conservo, a mis hermanas. Nora Flores T y Beatriz Flores T porque en todo momento siempre nos hemos apoyado el uno al otro en particular en situaciones difíciles que siempre se presentan en la vida. Así como no dedicar y hacer mención a Rosa mi esposa, compañera, amiga y madre de mis hijos que en todo momento siempre me apoya y por su puesto a Oscar Fabian y Fabrizio Manuel, mis hijos que son mi motor de vida para seguir adelante, los que con sus sonrisas, cariños y amor siempre están con nosotros en las fechas más importantes.

Gracias Dios por darme todo lo que hoy tengo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la fuerza para concluir el presente trabajo de investigación

A los funcionarios de la municipalidad distrital de Yanahuara, tales como alcalde, Gerente Municipal, jefe del Serenazgo, jefa de RRHH, a los serenos que me dieron las facilidades para recopilar la información necesaria para el presente trabajo de investigación.

Asimismo, agradecer a la universidad César Vallejo y a su plana docente por los conocimientos impartidos para concluir en forma satisfactoria mi maestría en gestión pública, agradezco en forma muy particular a mi docente asesor de tesis por su orientación y motivación para concluir satisfactoriamente la misma.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Resumo	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Variables y operacionalización.....	26
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimientos	30
3.6 Métodos de análisis de datos.....	30
3.7 Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Población	27
Tabla 2 Baremos de la escala de gestión pública y desempeño laboral.....	28
Tabla 3 Validadores de instrumento de contenido de medición de gestión pública y desempeño laboral bajo la técnica de juicio de expertos.....	29
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable gestión pública y dimensiones	32
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral y dimensiones.....	34
Tabla 6 Correlación de las variables gestión pública y desempeño laboral	36
Tabla 7 Correlación. de la dimensión planeamiento estratégico y desempeño laboral	36
Tabla 8 Correlación de la dimensión presupuesto por resultados y desempeño laboral	37
Tabla 9 Correlación de la dimensión gestión de programas proyectos y desempeño laboral	37
Tabla 10 Correlación de la dimensión objetivos estratégicos y desempeño laboral	38
Tabla 11 Correlación de la dimensión participación ciudadana y desempeño laboral	38

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Esquema del diseño de investigación	25
--	----

Resumen

El informe de tesis presente, que investiga acerca de las variables gestión pública y desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. Estudio en base a una propuesta de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel relacional, diseño no experimental transversal; la población estuvo conformada por 63, muestra no probabilística de tipo censal; se aplicó la técnica de la encuesta a través de dos cuestionarios. En la gestión pública, la mayor frecuencia se ubica en la categoría o nivel “medio”, para la dimensión planeamiento estratégico 44 (70%), presupuesto por resultados 30 (48%), gestión de programas y proyectos 33 (52%), objetivos estratégicos 34 (54%) y participación ciudadana 33 (52%). En desempeño laboral, la mayor frecuencia se ubica en la categoría o nivel “medio”, para la dimensión responsabilidad 29 (46%), liderazgo y trabajo en equipo 30 (48%) y formación y desarrollo profesional 41 (65%). En relación al objetivo general, a un nivel de confianza del 95%, y con un p-valor (0,001) menor al nivel de significancia (0.05), se concluye que la gestión pública influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Palabras clave: Gestión pública, desempeño laboral, seguridad ciudadana.

Resumo

O informe presente relatório da tese, que investiga as variáveis gestão pública e desempenho laboral pessoal do serenazgo em um município da prefeitura de Arequipa, 2022. Estudo baseado em uma proposta de enfoque quantitativa, tipo básico, nível relacional, desenho transversal não experimental; a população foi composta por 63, amostra não probabilística do tipo censal; a técnica de survey foi aplicada por meio de dois questionários. Em à gestão pública, a maior frequência está localizada na categoria ou nível "médio", para a dimensão planejamento estratégico 44 (70%), orçamento baseado em resultados 30 (48%), gestão de programas e projetos 33 (52%), objetivos estratégicos 34 (54%) e participação cidadã 33 (52%). Em desempenho no trabalho, a maior frequência situa-se na categoria ou nível "médio", para a dimensão responsabilidade 29 (46%), liderança e trabalho em equipe 30 (48%) e formação e desenvolvimento profissional 41 (65%).). Conclusão: Em relação ao objetivo geral, a um nível de confiança de 95%, e com valor de p (0,001) inferior ao nível de significância (0,05), conclui-se que a gestão pública influencia significativamente o desempenho laboral pessoal de serenazgo em um município da prefeitura de Arequipa, 2022.

Palavras-chave: gestão pública, desempenho no trabalho, segurança cidadã.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública es una necesidad imperiosa que normalmente siempre presenta problemas en las actividades relacionadas con la seguridad ciudadana, en el caso de los distritos no es la excepción, es así que la gestión en una entidad del estado como es un municipio distrital es importante evaluarla en forma permanente y a la vez observar cómo estas políticas influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de serenzgo ya sea en forma positiva o negativa.

En el plano internacional existen factores vitales relacionadas con la protección de bienes jurídicos básicos de una sociedad, salvaguardando la vida, la propiedad y la libertad, por ello la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE 2021) ha señalado que se trata de una de las condiciones básicas que deben garantizar todos los estados para un adecuado respeto de los derechos fundamentales por lo cual es importante establecer políticas de gestión pública que coadyuven.

La importancia de establecer políticas de gestión pública, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU 2022) nos describe que el ser humano por su naturaleza aspira a tener mayor capacidad de libertades, pero estas no siempre vienen solas si no que estas libertades también se ven amenazadas, es en estas circunstancias que las personas y estados toman acciones para garantizar estas libertades y protegerlos de amenazas de distinta naturaleza tales como guerras, desastres por acción de la naturaleza o del ser humano, hambrunas, enfermedades totalitarismos, criminalidad. Por lo cual la ONU (2022) determina que la seguridad ciudadana es parte y lo considera como un componente de la seguridad humana, el mismo que se encarga de hacer frente a la amenaza y que atenten en forma delictiva contra la integridad física de las personas sea esta violenta o cualquier otra modalidad y /o contra sus bienes y propiedades. Incluye además modalidades de crimen organizado tales como tráfico de armas, narcotráfico, trata de personas, lavado de activos, actividades delictivas que tiene relación con la violencia y el despojo a pesar que estas no dañen directamente o físicamente a las personas o a sus patrimonios por lo cual los estados en todos sus niveles estamentos, tienen que establecer políticas que garanticen la seguridad de sus ciudadanos.

Nacionalmente, podemos mencionar que el Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público (OCMP 2021) ha señalado que los delitos por despojo se han incrementado sostenidamente junto con los delitos que atentan contra la vida, la integridad física y la salud. Así, el año 2018 ostenta una tasa de denuncias del 92.4%, mientras que el año 2019 arrojó un índice de 84%, existiendo una diferencia de 8,4%. Por otro parte, las denuncias en relación a la actividad delictiva sobre el bien jurídico, la vida, integridad corporal y la salud en amplio espectro como homicidios o lesiones ascienden a 44 983 en el año 2019, lo que supone un incremento del 8% con respecto del año 2018, es imperioso establecer políticas adecuadas de gestión pública para mejorar el bienestar y seguridad de la población

La adecuada gestión pública del recurso humano dentro de las diferentes áreas vinculadas con la seguridad ciudadana, serán determinantes para un desempeño laboral óptimo, ya que de aquella dependerán que se cuenta con un adecuado equipamiento, perfiles de puesto ajustados a las necesidades de la entidad, mecanismos de comunicación ágiles y políticas de continuidad y evaluación de desempeño que fomenten la mejora continua. Así, los procedimientos de gestión pública inciden en el desempeño del colaborador por lo que es vital y fundamental para hacer posible la existencia de la organización a la que pertenecen y que debidamente dimensionada puede ir desde nivel local hasta nivel del más alto en la estructura del estado, reflejado la calidad de la gestión en el caso distrital (Raju y Ahmed 2019).

En cuanto a la región de Arequipa, para describir la problemática de cuan eficientes son las políticas públicas, nos hemos apoyado en como fluye los datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI 2020) existe un aumento sostenido de la victimización en relación a delictividad callejera, en la modalidad de despojo y de robo de propiedad donde la tasa de delitos contra el patrimonio se ha elevado en cerca de 3.1% respecto del año 2018, por otro lado, las denuncias en relación a la actividad delictiva sobre el bien jurídico vida, integridad corporal y la salud en amplio espectro las personas se ha incrementado en 1.5% respecto del año 2018, de donde podemos desagregar la proliferación de nuevas modalidades delictivas como el sicariato y el crimen organizado. Tan solo en el año 2020 se han registrado cerca de 128 000 denuncias por robo dentro de la región policial Arequipa, ubicándose en el octavo puesto entre las regiones con

mayor delictividad. Asimismo, en cuanto a las estadísticas policiales a nivel del distrito de Yanahuara, se tiene que se han incrementado sostenidamente los robos a vehículos, el despojo callejero, robos en bienes inmuebles, violencia familiar, hurtos simples y delictividad. Tal como se señala dentro del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Yanahuara, al año 2020, los actos dolosos que atentan el patrimonio comprenden el 45.84% de la delictividad, los delitos contra la seguridad pública el 7.90%, las denuncias en relación a la actividad delictiva sobre el bien jurídico y la vida, integridad corporal y la salud en amplio espectro 7.46% y la violencia familiar el 38.80%, por la formación recabada urge establecer una adecuada gestión pública en los gobiernos subnacionales. Según Taypicahuana (2018) en su estudio califica como poco eficiente el desempeño laboral de los que tienen la tarea de velar por la seguridad del distrito de Yanahuara.

En el desarrollo de mi actividad profesional dentro de diversas municipalidades en lo concerniente a las acciones vinculadas a la seguridad ciudadana al manejo y a la conducción del personal sereno a su vez como vecino de la municipalidad distrital de Yanahuara, he podido observar y concluir que ante esta necesidad la Gerencia de Seguridad Ciudadana que en adelante denominaremos (GSC) de Yanahuara, necesita contar con personal debidamente calificado e idóneo para el desempeño de sus funciones, por lo que considero necesario mejorar las políticas de gestión pública en dicha actividad y en el desempeño laboral del personal de serenazgo de la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

En cuanto a la justificación epistemológica puedo señalar que el método de investigación empleado fue empírico y deductivo, ya que se buscó conocer el objeto de estudio a través del conocimiento empírico y sensible a los sentidos a través de instrumentos de investigación y el contacto directo con los sujetos de la muestra, así, las conclusiones a las que se llegó el investigador están fundamentadas en la evidencia y los datos estadísticos, bajo técnicas replicables por otros investigadores.

Por otro parte, la justificación filosófica esta se basó en el conocimiento del objeto de estudio a través del conocimiento empírico de los sujetos de estudio, por otro lado, sé valoro el comportamiento organizacional complejo que se encuentra

influenciado por diversos factores de tipo social, cultural, económicos, políticos entre otros.

En cuanto a la justificación axiológica esta se basó en que la gestión pública posee un marco ético deontológico el cual debe ser cumplido por de parte de los servidores públicos, para la mejora del desempeño adecuado de sus funciones bajo los principios de probidad, honestidad y buena fe. Por otro parte, este estándar ético es compatible con el nuevo enfoque de gobierno transparente y abierto, que tiene por finalidad dar mayor protagonismo a la población en relación al uso de fondos públicos para la mejora de las condiciones vitales de la comunidad (Raadschelders, 2018).

La justificación teórica de este estudio se basó en que se partió de los fundamentos teóricos del nuevo enfoque de gestión pública por resultados, planeamiento estratégico y otro que serán descritos más adelante, que tiene por función desagregar los procesos en actividades más específicas y particulares con el fin de realizar una optimización de la mejora permanente y continua de la gestión, asimismo, planteamos la aplicación de un enfoque por resultados, que busco la implementación de metas de diverso cariz temporal prospectivo, la creación de indicadores de impacto y políticas de continuidad. Por otro parte, el presente trabajo tiene como fundamento conceptual el comportamiento organizacional basado en la competitividad y la innovación. Este modelo tomó en cuenta las variables externas, como son las de aspecto social, políticas y económicas que afectan e influyen en la organización y esos a su vez en el desempeño de los colaboradores. Entre ellos podemos mencionar el aspecto económico, así, ante una crisis económica (local, regional, nacional y mundial) definitivamente afecta a la organización ejemplo, la inflación, el tipo de cambio, la suba de combustible e insumos y productos de primera necesidad todo esto causa inestabilidad y por ende afecta el clima organizacional trayendo consigo deudas que afectaran el núcleo familiar de los trabajadores; por otro lado tenemos el aspecto político, donde no existe un liderazgo o cambios constante de los líderes por motivos de corrupción de incapacidad, también afectan el clima organizacional y el desempeño laboral; y, finalmente, el aspecto social, donde podemos considerar la pobreza, la delincuencia, la migración incontrolada, la falta de empleo, educación, así como el

incremento de la violencia todos estos factores descritos en forma resumida, afectan la del clima institucional u organizacional (Wilches, 2018).

La justificación social de la investigación recae en que existe un acelerado incremento en cuanto a la percepción de las acciones delictivas y la baja eficiencia de la seguridad ciudadana dentro de la localidad de Yanahuara por lo que es importante tenerlas en consideración ya que refleja el grado de alarma social y, por tanto, el bajo impacto de la política pública en lo concerniente a seguridad. Es por ello que se buscó incrementar el desempeño laboral identificando las políticas de gestión pública que generan un impacto positivo dentro de ella, buscando en forma permanente la continua mejora y el optimizar los procesos de gestión pública.

La justificación práctica de esta investigación se basó en la obtención y recopilación de información sobre el desempeño laboral a fin de que los directivos del área de dirección cuenten con información razonable y objetiva para adoptar decisiones correctas para la realización de realizar de mejora. Así, la presente investigación buscó llenar un vacío de conocimiento relacionado con la evidencia y los datos para una correcta elaboración para la gestación de políticas públicas.

La justificación dentro de la propuesta metodológica de esta investigación se basó en el uso de un diseño consistente con la naturaleza del objeto de investigación y con la aplicación de recursos e instrumentos con indicadores de fiabilidad y debidamente validados. Por ello, para el logro de los objetivos se contempló la creación de un cuestionario de factores que influyen en la gestión pública, en el desempeño laboral de los trabajadores, en el contexto y ámbito de la seguridad ciudadana en el distrito de Yanahuara.

Por último, es importante destacar la justificación jurídico-legal de la investigación, la misma que se basa en la Carta Política del Estado, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002) y la normativa relacionada con la actividad municipal, los cuales norman las funciones de los gobiernos subnacionales en lo concerniente a seguridad ciudadana. Asimismo, tomamos en cuenta el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 – 2023, el cual contempla los lineamientos, directrices y principios a ser tomadas en cuenta para la elaboración de políticas públicas para la seguridad ciudadana.

La importancia de la pesquisa presentada radica en el vacío de conocimiento con respecto a lo, no contando con información fiable y actualizada para elaborar

políticas o planes de acción para mejorar la seguridad ciudadana. incidencia de la gestión pública y el desempeño laboral

El alcance de la investigación se basa en la territorialidad del distrito de Yanahuara, en la parte administrativa y operativa del serenazgo de la GSC del distrito del mismo nombre la misma que cuenta con un aproximado de 63 personas entre personal motorizado, motociclista y personal a pie y administrativos. los cuales deben atender una demanda de aproximadamente 25,000 ciudadanos.

El alcance temático de la investigación se encamina a la mejora de los procesos de gestión pública para mejorar del desempeño laboral del personal de serenazgo de la GSC a fin de realizar una labor eficiente en los límites del distrito focalizado en superar las dificultades y fortalecer sus potencialidades.

De esta manera, por lo descrito se enuncia el problema general: ¿cuál es la influencia de la gestión pública en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022? Asimismo, los siguientes problemas específicos: ¿cuál es la influencia de la planeación estratégica en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?, ¿cuál es la influencia del presupuesto por resultados en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?, ¿cuál es la influencia de la gestión de programas y proyectos en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?, ¿cuál es la influencia de los objetivos estratégicos en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022? y ¿Cuál es la influencia de la participación ciudadana en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?

Por otro lado, se ha diseñado el objetivo general: determinar cómo influye la gestión pública en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. Asimismo, los siguientes objetivos específicos: determinar cómo influye la planeación estratégica en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022, determinar cómo influye el presupuesto por resultados en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022, determinar cómo influye la gestión de programas y proyectos en el desempeño laboral del

personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022, determinar cómo influyen los objetivos estratégicos en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022 y determinar cómo influye la participación ciudadana en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Por último, se enuncian la siguiente hipótesis general: la gestión pública influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. Finalmente, se enuncian las siguientes hipótesis específicas: la planeación estratégica influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022, el presupuesto por resultados influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022, la gestión de programas y proyectos influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022, los objetivos estratégicos influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022 y la participación ciudadana influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Mediante la revisión de la bibliografía disponible en el plano internacional podemos mencionar las siguientes publicaciones las que guardan relación con la propuesta de investigación. Gonzales y Barbaran (2021) en su artículo en relación al tema de la seguridad en un entorno realiza propuestas para solucionar el problema en un contexto determinado plantea algunos dispositivos e instrumentos para remediar la problemática. Su pesquisa se desarrolló desde un enfoque de orientación cualitativa, tipología básica y un modelo de análisis sistemático. El mismo que tuvo un total de 10 investigaciones. En forma posterior después de verificar y contemplar la evaluación de las investigaciones se pudo determinar que en la región de sud américa en la mayoría de los países existieron problemas en sobreponer la gestión pública en lo relacionado a la seguridad ciudadana. Lo cual ha ocasionado que sus ciudadanos no puedan actualmente convivir en un entorno seguro, lo más resaltante fue el desconocimiento de los ciudadanos de las dificultades ante acciones de índole social al plantear sus políticas de gobierno, desconfianza de los ciudadanos para con el personal de seguridad responsable local de velar por la misma, falta de presupuesto para hacer frente a la problemática

La seguridad ciudadana, es una necesidad de todos los ciudadanos y que una gran parte recae en los gobiernos subnacionales siendo sus autoridades los responsables de articular y aplicar políticas públicas y acciones contra la delincuencia valorando los factores geográficos, económicos y sociales. De esta manera, dentro de la medición del Índice de Vida (2020) Elaborado por este importante organismo internacional, el Perú ostenta un índice de 12.5 homicidios, la cual sobrepasa el promedio de la OCDE, asimismo, solo el 32% de las personas afirma que se siente segura al salir a la calle. Por otro lado, en cuanto al Índice de Paz Global elaborado por el Centre for Peace and Conflict Studies (2021) el Perú se ubica en el puesto 86, donde se pueden mencionar aspectos como le bajo financiamiento de las fuerzas de seguridad, el reducido número de cuerpos de seguridad y la inestabilidad política en materia de seguridad.

Abrams et al. (2020) sostienen que la gestión de administración pública moderna debe adecuarse y realizar una serie de modificaciones en sus modelos de gestión, ya que a causa de factores altamente indeterminados o llenos de incertidumbre como la Covid-19 se debe tomar en cuenta la indeterminación como

una constante dentro de los nuevos modelos de predicción y planificación a fin de poder contar con planes de contingencia.

Quintero (2020) en su artículo menciona sobre lo fundamental de involucrar la participación de la población como sociedad civil para las nuevas estrategias que han planteado los gobernantes en los países de Latinoamérica para hacer frente a la inseguridad dando mayor énfasis a la prevención sobre la represión. Ante ello el enfoque es de una policía con un matiz social dando mayor participación a los ciudadanos y que se involucren más, sean partícipes de las decisiones que se formulen a las modificaciones que se puedan proponer.

Sanguino (2016) realiza un análisis a las gestiones de seguridad ciudadana en las principales ciudades de Latinoamérica para lo cual utiliza como un instrumento las tasas decesos por violencia, hurtos, asesinatos. Según el investigador concluye que estas tasas tienen una relación con los niveles de seguridad de sus ciudades y que últimamente el accionar delincuencia y de violencia está en clara relación con el consumo y comercialización de drogas en cada una de sus respectivas ciudades.

Magaña (2021) aborda la problemática de la seguridad de las urbes de la ciudad de un modo integral, para lo cual considero elementos y factores que de algún modo influyen en la permanencia del problema, cabe indicar que la tarea en mención no es fácil. Aun así, el objetivo trazado es claro por los reconocidos y experimentados investigadores César San Juan y Laura Vozmediano integrantes de uno de los más importantes grupos de investigación de España, dentro de un conjunto de trabajos que fueron publicados en el mes de abril de 2021, la guía de prevención del delito y seguridad, diseño urbano, participación ciudadana y acción policial. Este libro es un compendio bien estructurado, además muy amplio de estrategias y acciones sobre el diagnóstico e intervenciones dirigidas al aumento progresivo por la seguridad.

Trebilcock y Luneke (2019) los autores del estudio contemplaron y analizaron todas las normas técnicas y protocolos alrededor de la política de securitización llevadas a cabo por parte de la gestión posterior a la dictadura de Chile, el cual muestra el llamado e invocación a la participación de la población civil en base a las necesidades de seguridad, la cual ha conllevado a la proliferación de prácticas aisladas e individualistas por parte de los ciudadanos enfocadas en la seguridad y

protección de sus domicilios y familias más no en el fortalecimiento y desarrollo de programas comunales motivados y promovidos por el estado. Esto habría que resaltar que sucedió bajo un contexto de terror generalizado dimensionado por las actividades perjudiciales relacionadas con la criminalización y falta de confianza por las instituciones que dirigen y tienen a su cargo la seguridad. El hecho de que el discurso de la simbiosis estado-ciudadanía por la seguridad esté ligado a la individualización y la progresiva y creciente privatización que marca a la sociedad chilena la cual requiere revisar la agenda participativa y de colaboración de sus ciudadanos en temas y aspectos de seguridad.

Cudolà (2020) el investigador ha planteado la opción de reivindicar la figura histórica del sereno, desde dos opciones distintas. El primero, denominado *modelo Premia*, se basa en la posibilidad de que los gobiernos locales utilicen sus facultades de contratación para contar con los servicios de empresas privadas de seguridad para algunas de sus funciones, en colaboración y coordinación con la policía local, en determinados espacios públicos. Este modelo conceptual tiene como base la normativa que regula la actividad de seguridad en el ámbito privado y que se encuentra vigente, para contar con una mayor presencia de serenos en los espacios públicos para recuperar los mismos de la delincuencia y conductas antisociales que ha generado una percepción de intranquilidad y de percepción de inseguridad entre los habitantes de varias comunas. El segundo, es el *modelo Gramenet*, es de base más amplia, con la aparición del agente cívico, a través de planes de empleo para reinsertar a aquellos ciudadanos, que se encuentran en la posibilidad de alguna marginación de la sociedad, su principal fundamento es la necesidad de garantizar la convivencia pacífica y la de uso adecuado de los espacios públicos. Estos dos modelos tienden a la sistematización y al análisis, este artículo se enfoca en el marco normativo vigente. Desde un aspecto comparativo con el Perú, estas dos modalidades empleadas en el primer caso con en relación a los serenos, se da en las diferentes administraciones de los gobiernos locales tales como distrito y provincias, la diferencia esta que en el caso de los serenos estos tienen un vínculo laboral con la administración edil no son privados y sobre la segunda modalidad concerniente a los agentes cívicos en el Perú esta es de carácter voluntario igualmente promovido por los gobiernos subnacionales a las cuales se le denomina o conoce como las denominadas juntas de vecinos, rondas

ciudadanas y otras estrategias que logren hacer frente a las actividades delictivas urbanas.

Durán (2018) el objetivo del análisis del contenido es poder poner de manifiesto los parámetros mediáticos a los que se expusieron los ciudadanos para poder informar sobre la ley de seguridad ciudadana o ley de protección civil española conocida como la *ley mordaza* la cual fue reformada en el periodo parlamentario entre los años 2011 al 2014. En este lapso de tiempo se presentaron argumentos a favor y en contra en lo concerniente a las libertades de los ciudadanos en relación con la seguridad. Según la óptica de los medios y de buena parte de la clase política, o estaban garantizados o en riesgo. Las dos principales conclusiones de este estudio sobre el impacto en los ciudadanos españoles de los ocho diarios más leídos son: 1) el espíritu de la norma era un claro mensaje crítico contra la reforma *ya que en su carácter prevalecía la restricción y represión* no tuvo un espíritu ni carácter marginal, sino que era de carácter predominante; 2) el mensaje y los escritos sobre la ley y el orden tuvo total relevancia y de amplio predominio en los periódicos de derecha

Odehnal et al. (2020) nos dan un enfoque de la política de seguridad en forma integral podemos determinar la perspectiva asumida es la de un hecho de tipo social altamente complicado, multicausal y multidimensional en el cual intervienen varios actores tanto públicos como privados, participación de los agentes sociales ciudadanos y del componente civil debidamente organizado. Ante ello es importante que el estado garantice una política pública debidamente articulada, en forma sistemática e integral a corto, mediano y largo plazo que involucre a los actores ya mencionados y para lo cual se debe garantizar los recursos económicos necesarios.

El objeto de la seguridad ciudadana es que, por parte del estado, esta debe ser contemplada como una prioridad teniendo en consideración los fines y medios los cuales nos permitirán dar la relevancia, prioridad, así como el pragmatismo para que no nos alejemos de los fines y nos proporcione soluciones.

La inseguridad ciudadana afecta económicamente a los integrantes de la sociedad al incrementarse los costos productivos de las actividades que se realizan es por ello que las acciones delincuenciales afectan la fibra más profunda de la sociedad es por ello que toda estrategia de seguridad ciudadana está enfocada

hacia la protección de los ciudadanos. La seguridad ciudadana está dirigida a la protección del ciudadano ante la criminalidad y cualquiera de las modalidades delincuenciales que puedan impedir o dificultar el derecho fundamental a la tranquilidad y convivencia pacífica (Raju y Ahmed 2019).

Villoria (2019) define la gestión pública como el conjunto de actividades, gestión y medidas protocolares que se direccionan a la parte administrativa y de regulación en el uso de los fondos del Estado en favor de la comunidad o ciudadanía. De esta manera, abarca también el conjunto de sistema o entidades adscritas a un nivel de gobierno determinado que brindan servicios a los administrados dentro de un territorio de su jurisdicción.

Vinueza et al. (2018) señalan que se la puede entender como un conglomerado de relaciones de comunicación entre la ciudadanía y las entidades conformadas por el estado (entidades públicas o gubernamentales) las mismas que se encuentran reguladas por el poder ejecutivo, delimitando el alcance de las funciones de los servicios públicos y sus responsabilidades en los diferentes ámbitos de su desempeño funcional y actuarial.

En el plano nacional una característica de mayor prevalencia es por parte de la población es la poca confianza en sus instituciones y de parte de ellas la falta de la continuidad de planes en forma general sobre las políticas de estado en relación a planes y programas. La Policía Nacional es la titular de la lucha contra la delincuencia y ante esta coyuntura debe hacer frente a las características negativas de la administración pública afín de garantizar un adecuado accionar para beneficio de los ciudadanos.

El órgano defensor del pueblo en el año 2009, en un informe del 2007 realizó una evaluación de los comités en el ámbito regional de la seguridad ciudadana (26) y en los comités de las provincias de seguridad ciudadana. La defensoría estableció una cifra de preocupación al indicar que a mayor cantidad de comités regionales las cifras de hechos delictivos eran mayores toda vez que en la realidad estos comités no operan ni funcionan adecuadamente, por la falta de planes y la continuidad de los responsables y encargados de la ejecución de los planes, la poca preocupación o laxitud de las autoridades locales para hacer frente a esta problemática también es otro factor que se tuvo en consideración por qué estas organizaciones no funcionan adecuadamente. Asimismo, en el estudio se

determinó la existencia de una cifra oculta o irreal (negra) en la cual muchos ciudadanos no realizaban las denuncias ante los responsables tanto de la Policía Nacional como del Poder Judicial. Tal que el incremento de actos delictivos fue de un 54% es el dato que manifiesta la defensoría el mismo que no coincide con el dato registrado por los organismos vinculados a la seguridad los cuales indican que el accionar de la delincuencia decreció. Periodo 2007 y 2009 (Defensoria del Pueblo, 2007).

La Defensoría también indica que existe un 64% de ciudadanos en Lima que no realizaron denuncia alguna en la comisaria pese haber sido víctima de un acto delictivo. Ante estas informaciones erradas no permiten realizar un diagnóstico real de a situación de la inseguridad en la ciudad capital todas estas incongruencias en los datos y metodologías empleadas hacen que las cifras sobre las acciones del delincuente no coincidan tanto de la PNP, CONASEC y Ministerio del Interior.

Un concepto de la seguridad ciudadana de acuerdo a la Ley N.º27933 (2003) Ley que norma los componentes del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINACEC) Es la acción del estado en forma integrada y coordinada con la participación de la población en su calidad de ciudadanos con la finalidad de poder asegurar la convivencia pacífica de los mismos mediante la erradicación de la violencia de los espacios y vías que son de carácter público. Así como también contribuir a la previsión y disminución de delitos y faltas

En nuestra constitución contempla los artículos 1 y 2 que son los fundamentales y son la base de la seguridad ciudadana que se encuentran en estrecha relación con la vida, la tranquilidad, la libertad y nuestra seguridad personal. Los artículos que mencionaremos a continuación están orientadas a regular la responsabilidad de la Policía Nacional del Perú: Tal como fluye del artículo 166, la policía peruana tiene la obligación y responsabilidad de garantizar el orden interno, así como brindar la protección a las personas y a la comunidad; asimismo, garantiza el cumplimiento de la ley y garantiza la seguridad a la propiedad pública y privada, previene, investiga y combate el delito vigila y controla las fronteras. Por otro lado, el artículo 195 señala que los gobiernos locales garantizan los servicios públicos de su comunidad asimismo debe garantizar la adecuada prestación de los servicios en concordancia con los planes nacionales y regionales, promoviendo el desarrollo de su comunidad y su economía local. Por

último, el artículo 197, dispone que el gobierno local promueve y apoyan la participación vecinal a su vez reglamenta dicha participación en búsqueda del desarrollo de su comunidad. En tal sentido los gobiernos locales brindan los servicios de seguridad ciudadana de acuerdo a ley y cooperan con la policía.

A continuación, se mencionarán algunas leyes vigentes en que se determinan las funciones y responsabilidades de la policía y su relación con la sociedad teniendo en cuenta que hoy en día la seguridad ciudadana involucra a todo el estado y a la sociedad en su conjunto. En ese sentido, tenemos el Decreto Legislativo N° 1267 (2016) que contiene la normativa Orgánica de la Policía Nacional del Perú, donde se establece que la policía garantiza la seguridad de los ciudadanos, capacita a la población en dicha tarea. Asimismo, busca la modernización de la policía y poder mejorar su función y de esta manera acercarla al ciudadano.

Asimismo, tenemos la Ley N° 27972 (2003) la misma que contiene la Ley Orgánica de Municipalidades, la cual en su artículo 85, señala que las entidades municipales brindan los servicios de seguridad ciudadana; de esta manera, los municipios provinciales deben establecer un sistema de seguridad que involucre a la sociedad civil con la participación y colaboración de la Policía Nacional del Perú, asimismo, deben normar los servicios de serenazgo, rondas urbanas y/o similares de los distritos que se encuentren en su jurisdicción.

Finalmente, se tiene la Ley N° 27933 (2003) la cual contiene la normativa que regula el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Esta norma tiene como finalidad establecer una alianza sistémica entre las diversas entidades públicas y la sociedad civil para garantizar y contribuir con la paz y tranquilidad para lo cual se deben diseñar estrategias multisectoriales enfocadas en la prevención y establecer las políticas respectivas para tal fin se crea el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC) y sus equivalentes a nivel de región, provincia y distritos.

Taypicahuana (2018) indica en su investigación que la percepción de la población por la inseguridad en el distrito de Yanahuara se pudo determinar como muy alta para ello se levantó la información mediante 30 preguntas y se aplicó a 370 ciudadanos del distrito mediante una encuesta con características mixta siendo abierta y cerrada según el caso, los residentes del distrito ante el aumento de los actos delictivos en sus diferentes modalidades, la misma que ha ido en un

progresivo aumento con el pasar de los años, está obligando a sus vecinos a tomar sus propias medidas como contratar vigilancia particular, colocar rejas, elaborar perfiles de los probables delincuentes, autofinanciar cámaras de video vigilancia y organizar juntas vecinales incorporándose al comité distrital de seguridad ciudadana del municipio de Yanahuara (Comité Distrital de Seguridad Ciudadana 2020).

Morvelli (2021)., señaló que todo proceso de gestión en las organizaciones, entidades, instituciones tienen la responsabilidad de producir valor adicional a través de su mejora constante se incluyen en el ámbito de lo que se conoce como gestión pública.

Pérez y Barbarán (2021) señalan que la gestión de la política se produce en una organización que reaccionará a los principios, reglamentos y leyes para crear actividades y alcanzar los objetivos institucionales.

Saravia (2018)., sostiene que la gestión pública es un área de la gestión general que tiene por función el estudio de la actividad realizada por las instituciones del Estado en la gerencia integral de sus recursos en favor de la comunidad o ciudadanía. De esta manera, es posible hablar de la integración de procesos que otorguen o den valor social a una determinada actividad. Asimismo, sostiene que la gestión pública se basa en un modelo de gestión por resultados, cuyo objetivo es optimizar la gestión con niveles altos de competencias, eficacia y eficiencia en el trabajo de los servidores públicos, el logro de los objetivos gubernamentales y la mejora continua en las instituciones y entidades.

Pérez y Barbarán (2021) sostienen que la administración pública designa el conjunto de estrategias empleadas y encaminadas a comunicar a la ciudadanía o sociedad civil con el poder político, se trata de un conjunto de procedimientos normados y regulados normativamente.

Castillo (2019) sostiene que el conocimiento sobre las políticas de seguridad tiene un efecto significativo sobre el trabajo de los serenos que trabajan en la GSC en una entidad de administración pública de nivel subnacional. Los resultados señalan y están en dirección a que el nivel de conocimiento en la muestra de estudio es de nivel medio, siendo la dimensión percepción de eficacia y procedimental la que se relaciona de manera directa y positiva con su desenvolvimiento laboral.

Por último, tenemos el trabajo elaborado por Saucedo (2021) quien demostró la relación entre el conocimiento de las políticas de seguridad y desempeño laboral en una entidad de gobierno provincial es decir una administración pública. Los resultados apuntan a que el conocimiento de los colaboradores en relación a los aspectos de las políticas de seguridad se relaciona de manera fuerte y positiva con el desempeño de los colaboradores, siendo las dimensiones más resaltantes la capacidad de respuesta y equipamiento por los que son factores que predicen con mayor fuerza la variable de investigación.

En cuanto a la dimensión 1, planeamiento estratégico, Romero et al. (2022) implican que se compone de un conjunto de acciones destinadas a alcanzar hitos y estándares en un periodo de tiempo definido; estos hitos y estándares deben ser realistas, cuantificables y alcanzables para maximizar la utilización de los recursos disponibles.

Malik (2018) indica que las actividades de planificación se llevan a cabo a largo plazo y da respuesta a las preguntas sobre lo que la entidad debe realizar en un periodo de tiempo determinado para cumplir los hitos y estándares preestablecidos. Además, los planes estratégicos están centrados en aspectos amplios y duraderos que afirman la confianza en la entidad u organización en su capacidad para alcanzar sus hitos y estándares.

Chica y Salazar (2021) indican que el proceso de establecimiento de metas y objetivos para que tenga éxito, es fundamental que los objetivos se desarrollen mediante la coordinación, la colaboración y el esfuerzo de los empleados públicos que componen la institución. En un sentido similar, los investigadores Bingham et al. (2005) señalan que la planificación estratégica es un recurso de gestión o heurístico que refleja el conjunto de actividades que la entidad desplegará para la realización de objetivos en un lapso de tiempo de tres años, a través de objetivos y acciones estratégicas que tengan relación con las normas de la entidad, destinadas a generar una optimización de los factores vitales de la comunidad o ciudadanía. En otras palabras, la planificación estratégica busca una mejora en las calidad y condiciones de vida de la comunidad o ciudadanía, junto con su participación

Villoria (2019) indica que el plan estratégico hace referencia al conjunto de actividades directivas que buscan consolidar objetivos y destacar por encima de otras entidades. En este sentido, se puede decir que la planificación es un proceso

de largo plazo y necesita ser desarrollado para su uso en la comunidad, dependiendo de los cambios que se produzcan y haciendo frente a los retos que se presenten en el futuro. La planificación sistemática significa rediseñar e interpretar las metas más importantes, para que se reflejen en el proceso, de esta forma, para lograr las tareas que se han trazado.

La dimensión 2, presupuesto por resultados, Ascencios y Velarde (2021) los autores, en un ejemplo claro de como en una reunión virtual se les solicita a los alcaldes distritales, el incremento en la ejecución de sus presupuestos en un 15% en sus regiones que incluyen todas las labores relacionadas con la destinación de partidas presupuestales y su ejecución dentro de las actividades de un área funcional determinada, dentro del campo de la gestión pública el presupuesto por resultados permite una adecuada vinculación de los resultados a los diversos cambios o variaciones suscitadas a nivel económico, político y social. Asimismo, Valenzuela (2020) indica que esta dimensión permite tomar en cuenta una adecuada presupuestación de los recursos y provisiones requeridos para la concreción de las actividades y un control adecuado de los costos y rendición de las cuentas.

Vargas et al. (2020) indican que esta metodología busca también la determinación de los agentes o sujetos responsables del logro de los resultados, la estructuración y diseño de indicadores de impacto y la implementación de instrumentos para la rendición de los desembolsos públicos de fondos en favor de la concreción de las metas de la entidad.

Maldonado et al. (2021) señalan que esta dimensión incluirá la manera en que se establecen mecanismos para poder generar información relevante, objetiva y razonable sobre los insumos y productos implicados dentro de la cadena de valor, siendo en el caso concreto, el equipamiento, insumos base y otros para llevar a cabo las labores de seguridad ciudadana.

La dimensión 3, gestión de programas y proyectos, según Hidalgo (2019) hace referencia a la gestión de iniciativas para la agilización de la implementación de actividades con hitos y estándares más específicas. En ese sentido, podemos citar las iniciativas a nivel gubernamental como el gobierno electrónico y modernización de la gestión, mediante los cuales se pretende elevar la eficacia y calidad del servicio público, primando la transparencia y transaccionalidad.

Dentro de las acciones realizadas por el servicio de seguridad ciudadana se pueden mencionar el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana impulsado por el Poder Ejecutivo, el cual tiene por objetivo realizar una mejora sustancial dentro de la administración pública descentralizada para una adecuada implementación de mecanismos en la lucha contra la delincuencia entre varios sectores, desde el Ministerio encargado de los aspectos jurídicos del Estado y de securitización, hasta la sociedad civil, integrando el accionar de los gobiernos subnacionales.

En cuanto a la dimensión 4, objetivos estratégicos, Vásquez (2022) señala que son el conjunto de metas o fines que se quieren cumplir por parte de una entidad gubernamental, por lo que se trata de una materialización de los objetivos que se han planteado dentro de un tiempo determinado. Los objetivos estratégicos deben ser mensurables, claros, realistas y ser consistentes con las actividades realizadas por la entidad, asimismo, deben tomar en cuenta los principios de transparencia, el esquema por resultados y la gestión eficaz.

Dentro del área de gestión de la seguridad ciudadana, se puede señalar que los objetivos estratégicos radican en disminuir sustancialmente los índices de delincuencia y acaecimiento de eventos que contravengan el orden público, también tienen entre sus metas mejorar los indicadores de gestión.

En la dimensión 5, participación ciudadana, Zavaleta et al. (2020) han indicado que la ciudadanía y la participación implican un proceso de construcción progresiva de las políticas públicas, toma en cuenta y abarca el sentido de responsabilidad y los mecanismos tradicionales de representación a nivel político. Cotter et al. (2019) señalan que la participación ciudadana se lleva a cabo a través del requerimiento y recopilación de información pública y por la disponibilidad de datos e información razonable y objetiva sobre las actividades desplegadas por la entidad pública, en ese sentido, el buen estado y operatividad de los sistemas de gestión será fundamental para cumplir con la participación ciudadana.

Dentro del área de gestión de la seguridad ciudadana, se puede señalar que la participación ciudadana tiene que intervenir en el ámbito de la clarificación de los desembolsos de dinero efectuados para el equipamiento y mantenimiento de los implementos necesarios para la consecución de todas las actividades.

Bien en cuanto las dimensiones consideras en la variable de desempeño laboral. El investigador Pashanasi et al. (2021) señalan que el desempeño en el

trabajo, se define como el desenvolvimiento de cada persona que completa el término de empleo en la organización, el cual se ajusta de acuerdo a las necesidades y deseos de la entidad, de tal forma que sea eficiente, eficaz y eficiente para lograr las funciones deseadas se da, para lograr las metas dadas, consistente con el éxito de la organización.

Tuesta et al. (2021) indican que desempeño laboral en lo relacionado a responsabilidad abarca el rendimiento y eficacia de los sistemas o procesos que son percibidos por los empleados y que son esenciales para alcanzar las metas organizacionales, las cuales pueden medirse a través de las habilidades individuales y cómo contribuyen a la empresa. El desempeño es el resultado de lo que siente y piensa un empleado, por lo que estos factores influyen en sus acciones, en el logro de sus metas y en las habilidades que utiliza para lograr su compromiso.

Según Bautista et al. (2020) el desempeño laboral se concibe como las acciones realizadas por los trabajadores que están vinculadas con la cumplimentación de los objetivos dentro de una organización. De hecho, afirma que llevar a cabo las responsabilidades de manera competente y eficaz es el activo más valioso que tiene cualquier empresa. Al mismo tiempo, afirma que las expectativas del trabajador en el empleo, su actitud en busca del éxito y su deseo de armonía son significativamente responsables del rendimiento del trabajador. Por lo tanto, el éxito de un empleado en el trabajo estaría ligado a las habilidades y conocimientos que apoyan sus acciones como individuo y realiza para cumplir con las metas de la organización

Por otro lado, Boada (2019) menciona que el desempeño está fuertemente determinado por las expectativas laborales de los colaboradores, sus actitudes para el éxito y su deseo de armonía. El desempeño laboral hace referencia a las habilidades y conocimientos que posibilitan el rendimiento de los empleados en alcanzar las metas de una entidad u organización.

Teoría de la equidad, para Lluncor et al. (2021) sostienen que el desempeño y el trabajo en equipo motivan la responsabilidad del trabajador está vinculado a su percepción del trato recibido. Como resultado, estas apreciaciones dan como resultado la lealtad, un óptimo desempeño dentro de la organización, siendo que este sentimiento se vincula con la satisfacción para el trabajo, la autoeficacia y la

mejora continua. Pero eso significa que la equidad y el trato adecuado son la clave para un buen desempeño. y el trabajo en equipo.

Castro y Delgado (2020) indican que la buena comunicación entre los niveles organizacionales, también influye en la organización, siendo que la equidad tiene dos aspectos: desempeño y la igualdad con los demás. En el primer caso, es una comparación de su contribución o desempeño laboral con las recompensas que recibe por otros. En el segundo caso, hablamos de una comparación subjetiva de uno respecto a su par.

Lluncor et al. (2021) indican que la teoría de la equidad se sustenta en un adecuado equilibrio entre la forma de trato que perciben los trabajadores y su desempeño, es decir la relación entre el esfuerzo y la bonificación de acciones; en segundo lugar, depende del tipo de trato (justo o injusto) que reciben los empleados para motivar y lograr un determinado desempeño. la equidad es un principio del trabajo en equipo.

Bustamante et al. (2019) señalan que, en cuanto a la teoría de las expectativas, esta teoría enfatiza en la satisfacción de los empleados y promueve un mejor desempeño con los demás. En este sentido, esta posición se centra en la percepción subjetiva de que los trabajadores tienen un potencial de desarrollar sus estilos de trabajo y comportamientos específicos para lograr un desempeño responsable específico.

Chuco et al. (2021) señalan que la teoría de las expectativas presenta tres componentes: a) expectativa, es la relación de esfuerzo con desempeño, y se refiere al esfuerzo que hacen empleados para lograr un desempeño idóneo; b) instrumentalidad: es la concordancia del desempeño con la recompensa, que indica el grado de probabilidad del cual se estimara en base al resultado óptimo correspondiente a la recompensa; y, c) valoración: Se refiere al nivel de calificación que el individuo le otorga al resultado considerándolo muy o poco importante con relación por a su desempeño obtenido.

En resumen, tal como indica Torres (2021) se identificaron los siguientes factores: a) el impacto que los empleados creen que podrían tener en su desempeño laboral al nivel de sus expectativas esperadas, b) la evaluación del trabajador con el consiguiente reconocimiento a través de ratificaciones o castigos como respuesta al resultado, si se logra o no obtener el objetivo deseado para el

desempeño. Sin duda, esta teoría puede incluir hasta respuestas de carácter positivo como de índole negativo al desempeño del empleado, por que como seres humanos también tenemos expectativas y metas.

Por este motivo, Caro et al. (2020) señalan que esta teoría anima a los empleados a tomar acciones específicas para cumplir sus expectativas, los empleados lo reconocen como un resultado valioso y lo adaptan a tres aspectos: expectativa, instrumentalidad y valoración.

Teoría de la finalidad o de las metas, esta teoría fue propuesta por Espinoza et al. (2021) en la que afirman que el deseo de lograr una meta es fuente primaria de motivación en el trabajo mientras se ejecuta determinada actividad, los individuos buscan y construyen sus propias metas haciendo juicios previos adecuados. Una vez identificados los objetivos, los individuos se comprometen a trabajar para alcanzarlos. Es importante recordar que un objetivo es algo que una persona trabaja para conseguir. Sin lugar a dudas las teorías relacionadas a la fijación de las metas motivan el desarrollo personal y su formación

La teoría de la fijación de metas, postula el requerimiento de plantear metas claras y alcanzables para mantenerse motivado. Bautista (2020) indica que las condiciones de las metas son: tienen que ir de lo simple a lo complejo y alcanzarlo gradualmente, deben ser claras e indicar el nivel de desempeño que necesita y las recompensas que ofrecerá y tienen que considerar las diferencias individuales de las personas. Además, Madrid et al. (2020) señalan que las metas u objetivos planteados a los empleados deben ser lo suficientemente interesantes como para despertar su motivación para cumplirlas. Por esta razón, las organizaciones tienen situaciones en las que los objetivos están vagamente definidos.

Boada (2019) plantea que las metas pueden tener diversas funciones: ayudan a enfocarse en las acciones y en la atención de la tarea, movilizan energía, recursos y esfuerzos personales, aumentan la resistencia y la paciencia y ayuda a desarrollar estrategias para el conjunto del equipo de trabajo

De acuerdo con Pashanasi et al. (2021) mencionan que los objetivos que los trabajadores se propongan deben ser lo suficientemente interesantes y precisos para despertar su motivación, en particular apoyando la implementación de acciones adecuadas y efectivas. Así, en la teoría de la meta, la motivación juega un rol fundamental en la obtención de una meta preestablecida.

Yetano y Royo (2017) indican que esta teoría sostiene que el objetivo es guiar a los individuos a lograr de una manera específica lo que se han propuesto, por tanto, los instrumentos o estrategias a emplearse deben ser consistentes con su perfil de habilidades y competencias, así como con los objetivos de la organización mediante un adecuado liderazgo.

Dimensión 1, la responsabilidad, el cual detectan dentro de una organización consiste en un conjunto de características que deben realizarse independientemente del resultado. Buheji y Buhaid (2020) indican que, si el personal percibe que existen malas condiciones a nivel organización, por una evaluación simple de costo-beneficio, se inclinarán a evitar la responsabilidad y trasladar la carga a otros, a menudo alcanzando niveles superiores, quienes se ven en la obligación de decidir y al hacerlo sea este bien o mal será criticado por los que aprobaron estas decisiones y se convertirá en un círculo vicioso.

Chuco et al. (2021) definen la responsabilidad social como un paradigma en la cual se puede construir un significado nuevo que deben de poseer las organizaciones con su entorno interno o externo dentro de una búsqueda de desarrollo sostenible; incluyendo una ética de valores y principios referidos al respeto de sus trabajadores, generando un buen ambiente laboral, a la escucha y la consulta con lo que se relacionan a una transparencia que generara identificación y confianza con la comunidad.

Bonsón et al. (2015) señalan que, en el lenguaje cotidiano, la responsabilidad se define a la obligación de responder a las propias acciones o a los compromisos contraídos con terceros. En ese sentido, una entidad pública sostiene un compromiso social basado en sus valores y su función dentro de una sociedad, por lo que se constituye en un centro de imputación de obligaciones, es decir, ostenta un rol de proveedor de servicios y de garantía de los derechos de los ciudadanos, pero siendo responsables por ejemplo con el uso de las redes sociales.

Lluncor et al. (2021) señalan que la responsabilidad hace mención al nivel de compromiso con el cumplimiento de las tareas y obligaciones que sean congruentes con sus responsabilidades. Asimismo, contempla el interés y el interés por el trabajo, así como el grado de perseverancia.

Torres et al. (2021) apuntan a que responsabilidad significa el compromiso de una persona para realizar las tareas que se le asignan, asumir las

consecuencias de sus acciones un ejemplo sería el de trabajar más de lo necesario. Asimismo, contempla el nivel de control sobre la conducta dentro del entorno laboral.

Dimensión 2, liderazgo y trabajo en equipo, Torres et al. (2021) indican que el liderazgo podría entenderse como un tipo de ascendente sobre los miembros de una organización que permiten cooperar con voluntad y entusiasmo para lograr las metas organizacionales.

Gil (2019) indica que, dentro de las organizaciones, los líderes son personas que influyen en las actitudes, comportamientos y opiniones de los miembros del equipo, además de influir en sus opiniones en sus decisiones, sin la necesidad que tenga que estar dotado de una autoridad formal. Liderazgo significa coordinar, guiar y en última instancia dejar que otros lo hagan, y establecer el tono armoniosamente con un esfuerzo mínimo para el equipo.

Pashanasi et al. (2021) definen el liderazgo como la habilidad para impactar favorablemente en el grupo de trabajo para la obtención de objetivos y metas de la organización, por lo cual se deben cumplir algunas condiciones previas como la consistencia, capacidad de orientación, rendimiento, capacidad de comunicación y alto nivel cooperativo.

Para Chuco et al. (2021) el liderazgo es de suma importancia en toda organización humana, ya que los autores plantean que conocer la motivación humana y saber guiar a las personas es ser líder. Durante este proceso un líder hace uso de su poder y autoridad para posterior a ello generar cambios en el comportamiento de cada miembro de la organización.

Dimensión 3, formación y desarrollo profesional, donde Espinoza et al. (2021) señalan que el desarrollo adecuado del recurso humano se ha convertido en una forma de abordar los beneficios, la formación y el crecimiento de una organización, pueden facilitar el desarrollo de habilidades y mejorar la comunicación entre los compañeros proporcionando un lenguaje común, formando redes de empleados y estableciendo una visión común para la empresa.

Tuesta et al. (2021) indican que el desarrollo humano define las oportunidades de desarrollo personal y profesional para mejorar la eficiencia de la organización y el bienestar de los trabajadores. No solo en el ámbito material sino también el ámbito psicológico, brindando oportunidades de formación,

oportunidades de ocio, oportunidades de progreso en las instalaciones
oportunidades de servicio

Lluncor et al. (2021) señalan que la administración del factor humano dentro de una corporación implica el mejoramiento del desempeño de los empleados mejorando las habilidades, el conocimiento y las actitudes, la misma que permite a la oración disminuir notablemente los niveles de riesgo o probabilidad de errores en el desempeño laboral generado un ambiente que fomente la flexibilidad laboral y adaptabilidad bajo un esquema de trabajo comprometido y cooperativo.

Vogler y Lightner (2020) manifiestan que, desde una perspectiva por resultados, señalan que la formación y del desarrollo profesional se deben traducir en desempeño laboral, el cual permita valorar objetivamente el nivel de desarrollo alcanzado por el recurso humano a fin de plantear incentivos u otras medidas para fomentar su crecimiento. Por otro lado, señala que el desempeño no solo debe valorarse en clave personal, ya que el desempeño es un atributo grupal o colectivo, pues cada colaborador aporta valor social al producto final de la empresa o servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo sostiene una propuesta de investigación de tipo básico que, según Britton et al. (2021) tienen por fin el de aportar de manera teórica a las variables de estudio, haciendo un énfasis profundo en los modelos conceptuales o categorías que se utilizan para su correspondiente análisis. Iniciamos con un enfoque cuantitativo, que Ramírez (2022) caracteriza como un enfoque cuyo concepto central es la medición y la obtención de validez estadística a través del uso de recursos como el contraste de hipótesis y el uso de estadísticos descriptivos.

Asimismo, la investigación es de un nivel descriptivo-correlacional de corte transversal. Jiménez (2021) sostiene que la investigación descriptiva busca la caracterización de una variable a través de sus principales atributos, propiedades y dominios, mientras que la investigación correlacional busca establecer o identificar relaciones estadísticamente significativas a través de los cambios suscitados en ambas variables.

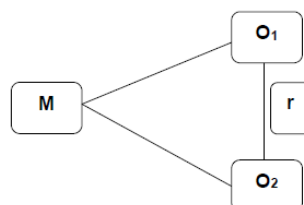
Finalmente, Ramos (2021) señala que la investigación transversal se define como un tipo de investigación en que el número de observaciones se reduce a un momento único, en contraposición a longitudinal que evalúa cambios a través del tiempo.

Por otro lado, trabajamos con un diseño no experimental u observacional que Ghiglione (2020) ha definido como un diseño encaminado a la observación de los cambios de manera natural o fenoménica, registrando las variaciones producidas por la evolución natural del evento, sin intervenir o manipular las variables.

Por tanto, habiendo caracterizado teóricamente nuestro diseño, pasamos a graficarlo de la siguiente manera con una figura representativa de (Díaz y Calzadilla, 2016)

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M: Muestra (Personal de serenazgo)

O₁: Como se observa la V.I (gestión pública)

r: Correlación entre las variables

O₂: Como se observa la V2 secundaria (Desempeño Laboral)

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión pública

Definición conceptual: La gestión pública es el conjunto de procedimientos, actividades y protocolos que se encaminan a poder administrar y regular el uso de los recursos del Estado en favor de la comunidad o ciudadanía. De esta manera, abarca también el conjunto de sistema o entidades adscritas a un nivel de gobierno determinado que brindan servicios a los administrados dentro de un territorio de su jurisdicción (Villoria, 2019).

Definición operacional: Esta operacionalizada por niveles alto, medio y bajo de acuerdo a los resultados que se aplicaron por intermedio del cuestionario que se encuentran en escala ordinal.

Variable dependiente: Desempeño laboral.

Definición conceptual: El desempeño se define como el desenvolvimiento de cada persona que completa su ciclo de empleo en la organización, el cual se ajusta de acuerdo a las necesidades y deseos de la empresa, para que esta sea, eficaz y eficiente para lograr las funciones deseadas se da, para lograr las metas dadas, consistente con el éxito de la organización (Pashanasi, 2021).

Definición operacional: Esta operacionalizada por sus dimensiones, por niveles alto medio y bajo según los resultados del cuestionario la misma que se encuentra en escala ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Es el grupo de personas que en este caso participa en la presente metodología que tiene muchas semejanzas y que será considerada para la muestra A fin de poder realizar la investigación, se tomó como población al conjunto de 63

serenos que trabajan en la división de serenazgo del distrito de Yanahuara, las cuales se distribuyen en las siguientes áreas:

Tabla 1

Población

Área	Número
Grupo operativo 1	21
Grupo operativo 2	21
Grupo operativo 3	21
Total	63

Nota: Población de estudio

Criterio de inclusión: Se incluyó al total de serenos, personal de campo, de oficina hombres mujeres y todas las modalidades de contratación laboral en las que se encuentran.

Criterio de exclusión: No se aplicó ningún criterio de exclusión

Muestra: La muestra fue censal, ya que la misma se aplicó al total de la población, se trabajó con una población de 63 a la vez la muestra fue de 63 serenos que trabajan en la GSC. del distrito de Yanahuara.

Muestreo: El muestreo empleado fue de tipo no probabilístico de tipo censal, el cual supone la equiparación de todas las unidades de observación de la población a la muestra, por tanto, la muestra fue igual a la población. Ghiglione (2020) señala que este tipo de muestreo se puede emplear en el caso de poblaciones de menor tamaño o cuando los recursos temporales o de disponibilidad son favorables para el investigador.

De esta manera, se tomaron en cuenta a los 63 trabajadores de serenazgo de la GSC. del distrito de Yanahuara, se aplicó encuesta tanto para el personal de campo operativo, personal administrativo y del centro de monitoreo, tomando en cuenta los criterios de sexo, nivel de instrucción, edad, permanencia en el puesto y modalidad de contrato.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: La técnica utilizada fue la de encuesta, la cual Ramos (2021) caracteriza como un procedimiento directo de extracción de información a través indicadores estructurados en torno a un tema determinado con la función de que el sujeto responda en base a una categoría de valoración prefijada, así, esta técnica pudo ser de soporte electrónico o físico, de manera individual y, auto aplicada o hetero-aplicada.

Instrumentos: Como instrumento se empleó el cuestionario, que Ramos (2021) caracteriza como un conjunto elaborado en torno a un tema determinado. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios: (Ver anexo 3)

Cuestionario de variable independiente y dependiente: Estuvo compuesto por 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones y tres respectivamente. Los ítems están estructurados en torno a una escala de Likert con su valoración: del 1 al 5 (Ver anexo 2 y 3)

Para efecto de la calificación, siendo ella de tipo manual, se considera la puntuación de cada ítem la cual se realizó en base a las categorías de valoración prefijadas

La interpretación de los datos obtenidos, se realizó a través de puntajes, rangos y niveles, los cuales se mostrarán en la siguiente tabla.

Tabla 2

Baremos de la escala de gestión pública y desempeño laboral

Nivel	Rango de puntuaciones
Alto	76-100
Medio	51-75
Bajo	20-50

Nota: Baremo

Validez: Al tratarse de un instrumento elaborado por el investigador, se procedió a obtener la validez a través de la técnica de juicio de expertos, los cuales evaluaron

la suficiencia y aplicabilidad de la escala de gestión pública y de desempeño laboral, en base a los criterios de relevancia, diversidad, pertinencia y claridad de los ítems, los mismo que forman parte de la validez a nivel de contenido. Dicho procedimiento se realizó contando con la participación de tres personas especialistas en gestión pública y con grado académico de Magister.

Tabla 3

Validadores de instrumento de contenido de medición de gestión pública y desempeño laboral bajo la técnica de juicio de expertos

Experto	Grado académico	Área de especialidad
Primer experto: García Godos Peñaloza, Carla Soledad	Maestro	gestión pública
Segundo experto: Caycho Taracaya Nadia Yanet	Maestro	gestión pública
Tercer experto: Vargas Zuñiga Luis Enrique	Maestro	gestión pública

Nota: Validadores bajo la técnica de juicio de experto.

Confiabilidad: Al tratarse de un instrumento elaborado por el investigador, se procedió a obtener la confiabilidad a través del índice Alfa de Cronbach a una base de datos obtenida de la aplicación de una prueba piloto a 20 participantes. A continuación, presentamos la fórmula del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Asimismo, se establece como punto de corte alfa > 0.7 para determinar la confiabilidad del instrumento (Fassio, 2018).

El cuestionario de gestión pública y desempeño laboral, estuvo compuesto por 20 ítems distribuidos en cinco y en tres dimensiones respectivamente. Los ítems están

estructurados en torno a una escala de Likert con sus respectivas categorías de valoración: (Ver anexo 2)

Para efecto de la calificación, siendo ella de tipo manual, se consideró la puntuación de cada ítem en base a las categorías de valoración prefijadas

La interpretación de los datos obtenidos, se realizó a través de puntajes, rangos y niveles, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

3.5 Procedimientos

La investigación es de carácter descriptiva correlacional y de diseño no experimental por lo que no se requirió de una fase experimental. Como primer paso se diligencio la carta de autorización de aplicación de instrumento, la cual se cursó a la municipalidad distrital de Yanahuara a través de una carta de presentación de la Universidad César Vallejo. El cual se llevó a cabo una vez contada con la autorización de la entidad, realizando una labor de coordinación con la subgerencia de serenazgo a fin de poder establecer los horarios en los que se aplicó los cuestionarios de manera física.

La aplicación se dio de manera física y virtual, atendiendo a la disponibilidad de cada uno de los participantes, asimismo, se evaluó la aplicación individual y colectiva en el caso de los operadores de campo. Esta aplicación se realizó dentro de las instalaciones de la GSC y en los exteriores, asimismo, se codificaron y tomaron sus datos personales, recalcando su uso estrictamente académico y confidencial.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se empleó el método de análisis de informe de resultados cuantitativos empleando recursos informáticos IBM SPSS 26 y Microsoft Office Excel, mediante los cuales se diseñó la base de datos y se procesó la información.

El análisis estadístico descriptivo consistió en la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, así como tablas que permitan observar la distribución de las frecuencias y su tendencia en base a las categorías de valoración. Para los efectos de este trabajo se emplearon medidas de tendencia central y medidas de resumen.

La estadística Inferencial consistió en el contraste de las hipótesis de trabajo a través de método matemáticos (estadísticos de contraste) para llegar a conclusiones con validez estadística. Para los efectos de este trabajo se empleó la estadística no paramétrica Rho de Spearman el cual se aplicó para el caso de relacionar variables de tipo categórico con escala de medición ordinal.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos del presente informe de investigación se enmarcaron rigurosamente a los principios de confidencialidad, reserva y de uso exclusivamente para fines académicos de la información obtenida, respetando aspectos tales como la privacidad e intimidad. Asimismo, los resultados de la presente investigación estarán disponibles para la socialización de las diferentes áreas del municipio de Yanahuara.

En lo relacionado a los derechos de autor, estos son respetados con el uso del estilo de normalización APA séptima edición, la cual tiene por objeto el de reconocer la autoría de las ideas de otros investigadores mediante un correcto uso de citas y referencias bibliográficas. El presente trabajo, se ajusta a la Resolución de vicerrectorado N° 110-2022-VI-UCV- del 5 de abril 2022. Guía de elaboración de productos de investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis de resultados descriptivos

A continuación, presentamos, los resultados para la variable independiente y de la dependiente los cuales se encuentran en una sola tabla con sus respectivas dimensiones.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable gestión pública y dimensiones

	V1. Gestión publica		D1. Planeamiento estratégico		D2. Presupuesto por resultados		D3. Gestión de programas y proyectos		D4. Objetivos estratégicos		D5. Participación ciudadana	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	27	43%	6	10%	9	14%	9	14%	8	13%	5	8%
Medio	29	46%	44	70%	30	48%	33	52%	34	54%	33	52%
Bajo	7	11%	13	21%	24	38%	21	33%	21	33%	25	40%
Total	63	100%	63	100%	63	100%	63	100%	63	100%	63	100%

Nota: Resultados de la encuesta

Tal como se observa de la Tabla 4, en relación a los niveles de la variable gestión pública, un sector conformado por 29 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, el cual representa el 46% de la muestra; otro sector, conformado por 27 participantes se ubica dentro de la categoría “alto”, representando el 43% de la muestra mientras que un último sector de participantes conformado por 7 sujetos se ha ubicado en el nivel bajo en base a la variable gestión pública, lo que representa el 11% de la distribución muestral.

En cuanto a la dimensión planeamiento estratégico: un sector conformado por 44 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, el cual representa el 40% de la muestra; otro sector, conformado por 13 participantes se ubica dentro de la categoría “bajo”, representando el 21% de la muestra, mientras que un último sector de participantes conformado por 6 sujetos se ha ubicado en el nivel “bajo” en base a la dimensión planeamiento estratégico, lo que representa el 10% de la distribución muestral.

En cuanto a la dimensión presupuesto por resultados: un sector conformado por 30 participantes se ubica dentro de la categoría “alto”, el cual representa el 48% de la muestra; otro sector, conformado por 24 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, representando el 38% de la muestra, mientras que un último sector de participantes conformado por 9 sujetos se ha ubicado en el nivel “bajo” en base a la dimensión presupuesto por resultados, lo que representa el 14% de la distribución muestral.

En cuanto a la dimensión gestión de programas y proyectos: un sector conformado por 33 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, el cual representa el 52% de la muestra; otro sector, conformado por 21 participantes se ubica dentro de la categoría “bajo”, representando el 33% de la muestra, mientras que un último sector de participantes conformado por 9 sujetos se ha ubicado en el nivel “alto” en base a la dimensión gestión de programas y proyectos, lo que representa el 14% de la distribución muestral.

En cuanto a la dimensión objetivos estratégicos: un sector conformado por 34 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, el cual representa el 54% de la muestra; otro sector, conformado por 21 participantes se ubica dentro de la categoría “bajo”, representando el 33% de la muestra, mientras que un último sector de participantes conformado por 8 sujetos se ha ubicado en el nivel “alto” en base a la dimensión objetivos estratégicos, lo que representa el 13% de la distribución muestral.

En cuanto a la dimensión participación ciudadana: un sector conformado por 33 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, el cual representa el 52% de la muestra; otro sector, conformado por 25 participantes se ubica dentro de la categoría “bajo”, representando el 40% de la muestra, mientras que un último sector de participantes conformado por 5 sujetos se ha ubicado en el nivel “alto” en base a la dimensión participación ciudadana, lo que representa el 8% de la distribución muestral.

Por último, llevando a cabo un análisis conjunto de las cinco dimensiones de la variable gestión pública, podemos señalar que la mayor frecuencia se ubica en la categoría o nivel “medio”, resumiendo para la dimensión planeamiento estratégico

44 (70%), presupuesto por resultados 30 (48%), gestión de programas y proyectos 33 (52%), objetivos estratégicos 34 (54%) y participación ciudadana 33 (52%). Por otro lado, el menor puntaje se ha ubicado en el nivel alto con una frecuencia relativa porcentual entre el 8% y 14%.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral y dimensiones

	V2. Desempeño laboral.		D1. Responsabilidad		D2. Liderazgo y trabajo en equipo		D3. Formación y desarrollo profesional	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	5	8%	2	3%	2	3%	4	6%
Medio	33	52%	29	46%	30	48%	41	65%
Bajo	25	40%	32	51%	31	49%	18	29%
Total	63	100%	63	100%	63	100%	63	100%

Nota: Resultados de la encuesta

Tal como se observa de la Tabla 5, los niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral se distribuyen de la siguiente manera:

Tal como se observa, en relación a los niveles de la variable desempeño laboral, un sector conformado por 33 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, el cual representa el 52% de la muestra; otro sector, conformado por 25 participantes se ubica dentro de la categoría “bajo”, representando el 40% de la muestra mientras que un último sector de participantes conformado por 5 sujetos se ha ubicado en el nivel “alto” en base a la variable desempeño laboral, lo que representa el 8% de la distribución muestral.

En cuanto a la dimensión responsabilidad: un sector conformado por 32 participantes se ubica dentro de la categoría “bajo”, el cual representa el 51% de la muestra; otro sector, conformado por 29 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, representando el 46% de la muestra mientras que un último sector de participantes conformado por 2 sujetos se ha ubicado en el nivel “alto” en base a la dimensión responsabilidad, lo que representa el 3% de la distribución muestral.

En cuanto a la dimensión liderazgo y trabajo en equipo: un sector conformado por 31 participantes se ubica dentro de la categoría “bajo”, el cual representa el 49% de la muestra; otro sector, conformado por 30 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, representando el 48% de la muestra mientras que un último sector de participantes conformado por 2 sujetos se ha ubicado en el nivel “alto” en base a la dimensión liderazgo y trabajo en equipo, lo que representa el 3% de la distribución muestral.

En cuanto a la dimensión formación y desarrollo profesional: un sector conformado por 41 participantes se ubica dentro de la categoría “medio”, el cual representa el 65% de la muestra; otro sector, conformado por 18 participantes se ubica dentro de la categoría “bajo”, representando el 29% de la muestra mientras que un último sector de participantes conformado por 4 sujetos se ha ubicado en el nivel “alto” en base a la dimensión formación y desarrollo profesional, lo que representa el 6% de la distribución muestral.

Por último, llevando a cabo un análisis conjunto de las tres dimensiones de la variable desempeño laboral, podemos señalar que la mayor frecuencia se ubica en la categoría o nivel “bajo”, para la dimensión responsabilidad 32 (51%), liderazgo y trabajo en equipo 31 (49%) y para la dimensión formación y desarrollo profesional la mayor frecuencia es para el nivel “medio” 41 (65%). Por otro lado, la menor frecuencia se ha ubicado en el nivel alto con una frecuencia relativa porcentual entre el 3% y 6%.

Análisis de resultados inferenciales.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula.

Ho: La gestión pública no influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Hipótesis alterna.

H1: La gestión pública influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Tabla 6*Correlación de las variables gestión pública y desempeño laboral*

Prueba Rho de Spearman			Gestión pública	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión pública	Coeficiente de correlación	1	,847
		Sig. (bilateral)		0,001
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,847	1
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	63	63

El resultado según la prueba Rho de Spearman es ,847, y el p valor (sig. 0,001) es menor del valor de 0,05, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, la gestión pública influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1**Tabla 7***Correlación. de la dimensión planeamiento estratégico y desempeño laboral*

			Planeación estratégica	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coeficiente de correlación	1	,718*
		Sig. (bilateral)		0,002
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,718*	1
		Sig. (bilateral)	0,002	
		N	63	63

Nota. Resultados de la encuesta

El resultado según la prueba Rho de Spearman es 0.718 y el p valor (sig. 0,002) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, la planeación estratégica influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 8

Correlación de la dimensión presupuesto por resultados y desempeño laboral

			Presupuesto por resultados	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Presupuesto por resultados	Coeficiente de correlación	1	,717*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	63	63
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,717*	1
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	63	63

Nota. Resultados de la encuesta

El resultado según la prueba Rho de Spearman es 0.717 y el p valor (sig. 0,000) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, el presupuesto por resultados influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 9

Correlación de la dimensión gestión de programas proyectos y desempeño laboral

			Gestión de programas y proyectos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de programas y proyectos	Coeficiente de correlación	1	,347
		Sig. (bilateral)		0,003
		N	63	63
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,347	1
		Sig. (bilateral)	0,003	
		N	63	63

El resultado según la prueba Rho de Spearman es ,347, p valor (sig. 0,003) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la alterna. Es decir, la gestión de programas y proyectos influye en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 10

Correlación de la dimensión objetivos estratégicos y desempeño laboral

			Objetivos estratégicos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Objetivos estratégicos	Coeficiente de correlación	1	,484
		Sig. (bilateral)		0,002
		N	63	63
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,484	1
		Sig. (bilateral)	0,002	
		N	63	63

El resultado según la prueba Rho de Spearman es ,484, y el p valor (sig. 0,002) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, los objetivos estratégicos influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 11

Correlación de la dimensión participación ciudadana y desempeño laboral

			Participación ciudadana	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	1	,317
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	63	63
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,317	1
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	63	63

El resultado según la prueba Rho de Spearman es ,317, es una correlación positiva baja, p valor (Sig. 0,001) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, la participación ciudadana influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, se verificó que el p valor (sig. 0,001) es menor al valor de 0,05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna. Asimismo, el factor de correlación es positivo con un 0.847. Es decir, la gestión pública influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. El resultado es coincidente con los presentados por Gonzales y Barbarán (2021) quienes, en un estudio de tipo prospectivo demostraron que existen problemas a nivel de gestión en relación a la seguridad ciudadana, particularmente por la falta de instrumentos y por la superposición de objetivos a nivel social dentro de la política sectorial de la administración, problemática que es usual dentro de países latinoamericanos.

De esta manera, se contrasta que el conocimiento de elementos a nivel de planeamiento estratégico son factores que tienen relación con el desempeño laboral, pudiendo destacar que, al no contar con el conocimiento de estos, el desempeño no se favorecería por falta de actividades de planificación, siendo esta la semejanza más saltante entre el trabajo discutido y los resultados presentados por el investigador precitado. Por otro lado, la semejanza a nivel metodológico es parcial, ya que, si bien ambas cuentan con una propuesta de investigación centrada sobre la gestión pública en temas de seguridad, el alcance del antecedente discutido es de enfoque cualitativo, nivel descriptivo-relacional y de diseño no experimental corte transversal, la investigación presentada es de nivel relacional y de enfoque cuantitativo, sin embargo, las conclusiones a las que arriban cada una de las investigaciones son consistentes con el nivel y objetivos planteados, mientras que Gonzales y Barbarán (2021) demuestran que las administraciones públicas latinoamericanas son ineficaces para gestión en los aspectos relacionados con la seguridad, la presente investigación lo hace en una entidad de gobierno subnacional. Por otro lado, en cuanto a la muestra, podemos mencionar que mientras que el antecedente discutido parte de una muestra consistente con la revisión documental, donde la muestra son elementos bibliográficos, la presente investigación parte de un diseño muestral de tipo censal comprendido por colaboradores del área de seguridad ciudadana.

Por otro lado, Abrams et al. (2020) demostraron la necesidad de que el aparato de gestión público moderno debe realizar una serie de variaciones dentro de sus modelos de gestión, ya que producto de los factores indeterminados como la pandemia del Covid-19 se debe tomar en cuenta la indeterminación como una constante dentro de los nuevos modelos de predicción y planificación a fin de poder contar con planes de contingencia. Por último, debemos resaltar la semejanza en cuanto al diseño, tipo y nivel de investigación entre los resultados del presente estudio y los antecedentes discutidos. Así, mientras el antecedente discutido parte de una investigación cualitativa, de nivel descriptivo y corte no experimental, la investigación presentada contempla un enfoque cuantitativo, nivel relacional y corte transeccional no experimental. Por tanto, la discusión apunta a la asunción de elementos disruptores como el COVID 19 dentro del diseño de políticas públicas en materia de seguridad ciudadana, ya que se constituyen factores imprevisibles y altamente caóticos dentro de las actividades de gestión.

En cuanto al primer objetivo específico, se verificó que el p valor (sig. 0,002) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna. Asimismo, el coeficiente de correlación es positivo con un 0.718. Es decir, la planeación estratégica influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. Teóricamente la planeación estratégica, congrega una serie de elementos relacionados con la planificación de los recursos, el estudio de las necesidades, recursos disponibles de la institución y diagnosticar la adecuada de respuesta en función al nivel de la misma.

De esta manera, los resultados presentados son coincidentes con los presentados por Castillo (2019) sostiene que el conocimiento en relación a las políticas de seguridad tiene un efecto significativo sobre el desempeño de los colaboradores que laboran en el área de seguridad ciudadana en una entidad de administración pública de nivel subnacional, siendo semejantes en cuanto a que el nivel de conocimiento condiciona el nivel de desempeño laboral, pues un conocimiento profundo sobre las condiciones operativas de la propia entidad así como la capacidad de respuesta de sus elementos repercutirá en los factores de gestión de una entidad; por otro lado, los resultados apuntan a que el nivel de

conocimiento en la muestra de estudio es de nivel medio, siendo la dimensión percepción de eficacia y procedimental la que se relaciona de manera directa y positiva con el desempeño laboral, contrastando la hipótesis del investigador.

Asimismo, son coincidentes con los resultados presentados por Saucedo (2021) quien demostró la relación entre el conocimiento de las políticas de seguridad y desempeño laboral en una entidad de gobierno provincial de la administración pública, siendo la principal semejanza en cuanto al diseño de investigación, que fue de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, por otro lado, la muestra de estudio, en el caso del estudio discutido estuvo constituido por un grupo de colaboradores de un área vinculada con el área de seguridad ciudadana al igual que en la investigación presentada. De esta forma, los resultados apuntan a que el conocimiento de los colaboradores en relación a los aspectos de las políticas de seguridad se relaciona de manera fuerte y positiva con el desempeño de los colaboradores, siendo las dimensiones más resaltantes la capacidad de respuesta y equipamiento por los que son factores que predicen con mayor fuerza la variable de investigación.

En cuanto al segundo objetivo específico, se verificó que el p valor (sig. 0,000) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Asimismo, el coeficiente de correlación es positivo con un 0.717 Es decir, el presupuesto por resultados influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. Teóricamente, el presupuesto por resultados hace referencia a un conjunto de actividades tendientes a la afianzar la transparencia de las cuentas vinculadas con una determinada área usuaria, así como a la implementación de un nivel de costos ajustado al nivel de actividad.

Estos resultados son coincidentes con los presentados por Quintero (2020) quien, dentro de los estudios sobre gestión pública en el ámbito de la seguridad ciudadana demostró la necesidad de fomentar un enfoque preventivo dentro de las fuerzas de seguridad, a fin de contar con un matriz social que implique una mayor participación de los actores ciudadanos y que se involucren más y se encuentren más empoderados dentro de las decisiones que se formulen a las modificaciones que se puedan llevar a cabo. De esta manera, dentro de la planeación estratégica

podemos discutir todos los aspectos relacionados con la planificación teniendo en cuenta las ventajas y desventajas de la entidad. Por último, debemos resaltar la semejanza en cuanto al tipo y nivel de investigación entre los resultados del presente estudio y los antecedentes discutidos, siendo que el instrumento fue la matriz de recolección de datos, en el caso del antecedente discutido y, el cuestionario en el caso de nuestra investigación.

En cuanto al tercer objetivo específico, se verificó que el p valor (sig. 0,003) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna. Asimismo, el coeficiente de correlación es positivo con un 0.347. Es decir, la gestión de programas y proyectos influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. Teóricamente, la gestión de programas y proyectos hace referencia a la capacidad para el manejo de recursos financieros y humanos que sostienen una propuesta de solución en base a objetivos, metas y lineamientos. De esta manera, la gestión de programas y proyectos abarca la serie de actividades de planificación, ejecución y monitoreo de proyectos de inversión o, concretamente, de mejoras dentro de los activos estratégico dentro del ámbito de seguridad ciudadana.

Siendo así, los resultados presentados son coincidentes con los exhibidos por Sanguino (2016) quien demostró que la gestión de seguridad ciudadana, dentro de las principales ciudades de Latinoamérica, utiliza como un instrumento las tasas decesos por violencia, hurtos, asesinatos como insumo para fundamentar la necesidad de proyectos de inversión. Según el investigador concluye estas tasas tienen una relación con los niveles de seguridad de sus ciudades ya que constituyen el fundamento para llevar a cabo los diferentes proyectos e incorporar valor social a la comunidad. La principal semejanza subyace no solo en la delimitación temática de ambas investigaciones sino en el nivel relacional de la propuesta del antecedente discutido, así como en su diseño de tipo no experimental y de corte transversal, el cual es análogo a la investigación presentada; por otro lado, no son coincidentes en cuanto al enfoque, ya que si bien la propuesta presentada busca cuantificar el nivel de la variable de estudio, el antecedente discutido se centra en

su descripción en base a indicadores, adoptando una matriz de recolección de datos como instrumento de recopilación de información.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se verificó que el p valor (sig. 0,002) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.484, y es positivo, Es decir, los objetivos estratégicos influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. Desde un punto de vista teórico, los objetivos estratégicos son directrices, fines y objetivos que norman o regular una actividad o un proceso, siendo un indicador de impacto y de seguimiento dentro de las ciencias administrativas.

Los resultados presentados son coincidentes con los arribados por Magaña (2021) quien aborda la problemática de la seguridad de las urbes de la ciudad de un modo integral, para lo cual se consideraron elementos y factores que de algún modo influyen en la permanencia del problema. De esta manera, se concluye que, en aras de cumplir con los objetivos estratégicos, es necesario el incremento de personal en las diferentes áreas del servicio, así como la mejora del equipamiento. Por tanto, la principal semejanza de este estudio es la delimitación temática, siendo el antecedente discutido de un nivel de profundidad explicativo, buscando conocer los principales factores que contribuyen a la mantención del problema descrito, mientras que la investigación presentada busca relacionar dos factores con la finalidad de obtener información útil para el diseño de políticas públicas en materia de seguridad ciudadana, de donde se desprende la segunda semejanza entre las variables.

Por otro lado, tenemos los resultados exhibidos por Odehnal et al. (2020) quienes, dentro de su estudio básico, brinda un enfoque de la política de seguridad en forma integral podemos determinar la perspectiva asumida es la de un fenómeno social muy complejo, multicausal y multidimensional en el cual intervienen diversos agentes, tanto públicos como privados. En esta línea, sugiere que es fundamental que el estado salvaguarde una política pública debidamente planificada, en forma sistemática e integral a corto mediano y largo plazo que involucre la consecución de los objetivos estratégicos, siendo que la principal semejanza entre el estudio

presentado y el antecedente discutido sea la temática o delimitación conceptual de la variable de estudio, optando por un enfoque de corte inductivo.

En cuanto al quinto objetivo específico, se verificó que el p valor (sig. 0,001) es menor al valor del valor de 0,05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.317 quiere decir que la correlación es positiva. Es decir, la participación ciudadana influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. Conceptualmente, la participación ciudadana engloba todas las actividades realizadas por la sociedad civil en el diseño, aplicación y fiscalización de las políticas públicas de diversos sectores. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Durán (2018) demostró el papel que ejerce la ciudadanía dentro del diseño de políticas públicas en el sector de seguridad y cómo el sector civil cumple un rol fiscalizador y veedor de las medidas gubernamentales, siendo esta la principal semejanza, se deben mencionar las diferencias a nivel metodológico, ya que si bien el antecedente discutido busca un acercamiento cualitativo y descriptivo a la variable de estudio, el estudio presentado lo hace de manera cuantitativa y bajo un nivel de investigación de tipo correlacional transversal.

De esta manera, en el contexto de la represión sobre la sociedad civil chilena en la época del gobierno militar, se implantaron diversas medidas de aseguramiento público que repercutieron directamente en la percepción de la seguridad y en la confianza de las instituciones, debilitando el factor de participación ciudadana dentro del diseño de políticas públicas de aseguramiento del bien común. Por último, debemos resaltar la semejanza en cuanto al tipo y nivel de investigación entre los resultados del presente estudio y los antecedentes discutidos, siendo que el instrumento fue la matriz de recolección de datos, en el caso del antecedente discutido y, el cuestionario en el caso de nuestra investigación.

En la presente discusión sobre la variable gestión pública y su influencia en el desempeño del trabajador del serenazgo de un distrito de Arequipa, las citas y referencias utilizadas, están en concordancia con el objetivo principal y los específicos de la presente investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación al objetivo general, a un nivel de confianza del 95%, y con un p-valor (0,001) menor al nivel de significancia (0.05), el coeficiente de correlación es positivo con un 0.847. Se concluye que la gestión pública influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en un municipio del distrito de Arequipa, 2022; por tanto, componentes como el conocimiento sobre la gestión pública, elementos de planificación, objetivos estratégicos y participación ciudadana influye en el nivel de respuesta y rendimiento de los colaboradores de la entidad de administración subnacional.

Segunda: En relación al primer objetivo específico, a un nivel de confianza del 95%, y con un p-valor (0,002) menor al nivel de significancia (0.05), la correlación es positivo con un 0.718. Se concluye que la planeación estratégica influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en un municipio del distrito de Arequipa, 2022; de esta manera, se evidencia un nivel medio en cuanto a la evaluación del planeamiento estratégico está vinculado a un desempeño moderado de los colaboradores

Tercera: En relación al segundo objetivo específico, a un nivel de confianza del 95%, y con un p-valor (0,000) menor al nivel de significancia (0.05), la correlación es positiva con un 0.717. Se concluye que el presupuesto por resultados influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en un municipio del distrito de Arequipa, 2022; de esta manera, se evidencia un nivel medio en cuanto a la evaluación del presupuesto por resultados vinculado a un desempeño moderado de los colaboradores.

Cuarta: En relación al tercer objetivo específico, a un nivel de confianza del 95%, y con un p-valor (0,003) menor al nivel de significancia (0.05), la correlación es positiva con un 0.347. Se concluye que la gestión de programas y proyectos influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en un municipio del distrito de Arequipa, 2022; de esta manera, se evidencia un nivel medio en cuanto a la evaluación de programas y proyectos vinculado a un desempeño moderado de los colaboradores.

Quinta: En relación al cuarto objetivo específico, a un nivel de confianza del 95%, y con un p-valor (0,002) menor al nivel de significancia (0.05), la correlación es positiva con un 0.484. Se concluye que los objetivos estratégicos influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en un municipio del distrito de Arequipa, 2022; de esta manera, se evidencia un nivel medio en cuanto a la evaluación de los objetivos estratégicos vinculado a un desempeño moderado de los colaboradores.

Sexta: En relación al quinto objetivo específico, a un nivel de confianza del 95%, y con un p-valor (0,001) menor al nivel de significancia (0.05), la correlación es positiva con un 0.317. Se concluye que la participación ciudadana influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en un municipio del distrito de Arequipa, 2022; de esta manera, se evidencia un nivel medio en cuanto a la evaluación de la participación ciudadana vinculado a un desempeño moderado de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que el Alcalde como máxima autoridad del distrito de Yanahuara, disponga que su gerente municipal realice un diagnóstico de la cadena de valor de los servicios de seguridad ciudadana en las diferentes áreas vinculadas con el servicio de serenazgo, tales como recursos humanos, asesoría legal, logística, defensa civil y fiscalización con la finalidad de identificar las principales falencias, ventajas y oportunidades que rodean al servicio para su mejora continua, en base a las matrices Vester y a los ciclos de mejora continua(Vester, 2016).

Segunda: Se recomienda que el jefe de la oficina de planeamiento y presupuesto junto con el jefe de recursos humanos, deberían de realizar una capacitación interna a las áreas ejecutoras y administrativas vinculadas con el servicio de serenazgo a fin de difundir adecuadamente los objetivos, misión, visión y entorno de la entidad, haciendo principal énfasis en el aspecto técnico y normativo de los perfiles de puesto y de esta manera mejorar la planeación estratégica.

Tercera: Se recomienda que el jefe responsable de la unidad de presupuesto, llevar a cabo un análisis diagnóstico sobre la metodología de costos aplicada por el área de contabilidad con respecto a los servicios que brinda la GSC y en particular el del servicio de serenazgo a fin de mejorar los mecanismos de transparencia del presupuesto para la comunicación de la canalización de recursos utilizados y los resultados por parte de la entidad en beneficio de la comunidad.

Cuarta: Se recomienda que el gerente de la GSC y enfocado principalmente en el servicio de serenazgo, debe realizar un estudio sobre el impacto y valor social de los principales programas de los servicios de seguridad ciudadana como son los de juntas vecinales a fin de poder mejorar los programas que se están ejecutando y observar el balance entre el beneficio social esperado y el beneficio social real, priorizando aquellas necesidades urgentes de la comunidad.

Quinta: Se recomienda que el jefe de planeamiento junto con el subgerente de serenazgo, mantenga la actualización de los documentos de gestión interna y el enfoque direccionado hacia los objetivos dentro de la entidad a fin de diseñar metas a largo plazo en base al rendimiento del servicio de seguridad ciudadana.

Sexta: Se recomienda al subgerente de serenazgo, diseñar un plan de mejoramiento de la atención al ciudadano a través de la mejora e implementación de un nuevo sistema para la gestión de llamadas telefónicas y canalizar los requerimientos del servicio en base a la urgencia; fortalecer las juntas vecinales mediante el equipamiento y capacitación a fin de mejorar la participación ciudadana.

REFERENCIAS

- Abrams E.M., Shaker M., Oppenheimer J.G., Davis R.S., Bukstein D.A., Greenhawt M.F. (2020) The challenges and opportunities for shared decision making highlighted by COVID-19. *J Allergy Clin Immunol Pract.* 8(20) 2474–80. <https://doi.org/10.1016/j.jaip.2020.07.003>
- Ascencios, K.B., & Velarde, C. M. (2021). Caso de gestión pública: trabajo remoto y pandemia en el ministerio. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (5), 6–25. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.01>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bingham, L. B., Nabatchi, T.H., & O'Leary, R.K. (2005). The new governance: Practices and processes for stakeholder and citizen participation in the work of government. *Public Administration Review*, 65(5), 547–558. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00482.x>
- Boada, N. (2019) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 23-37. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bonsón, E.A., Royo, S.L., & Ratkai, M.E. (2015). Facebook practices in Western European municipalities: An empirical analysis of activity and citizens' engagement. *Administration and Society*, 49(3), 320–347. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.001>
- Britton, D.J., Casal, C.C., & Urraco, M.A. (2021). Diseño de investigación cualitativa: análisis de los factores más relevantes para implementar la enseñanza virtual en educación secundaria. *Revista Tecnología, Ciencia Y Educación*, (19), 147–170. <https://doi.org/10.51302/tce.2021.620>
- Buheji, M.P., Buhaid N.A. (2020) Capturing Accumulated Knowledge and Learning of COVID-19 Pandemic from Front-Line Nurse. *Hum Resour Manag Res.*10 (02), 27–32. <https://doi.org/10.5923/j.hrmr.20201002.01>

- Bustamante, M.A., Lapo, M.C., Tello, M.T., & Núñez, M.A. (2019). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. *Revista Empresarial*, 12(46), 12–23. <https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.138>
- Caro, M.J., Pozo, F.M., López, A.F., & Navarro, L.D. (2020). *Encuestas de seguridad ciudadana*. REIS: CIS. ISSN 0210-5233, N° 175, 2021, págs. 170-173 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7985843>
- Castillo, A. (2019) *Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39694>
- Castro, K.A., & Delgado, J.M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Centre for Peace and Conflict Studies (2021) *Global Peace Índec*. CPCS: WebCite - Methodology and Data Sources. <https://web.archive.org/web/20190827155045/http://visionofhumanity.org/app/uploads/2019/06/GPI-2019-web003.pdf>
- Chica, S.E., & Salazar, C.A. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Revista Opera*, 2(5), 16-37. <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>
- Chuco, V. J., Álvarez Pejerrey, J. A., Chávez Ramírez, M. G. A., & Cuba Rosales, L. A. F. (2021). Telecommuting and labor performance on covid-19 framework. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (2020) *Plan de acción distrital de seguridad ciudadana – Yanahuara – Arequipa 2020*. <http://muniyanahuara.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/PADSC-YANAHUARA-AREQUIPA-2020.pdf>

- Constitución Política del Perú (1993). *Carta Política del Estado Peruano*. Diario El Peruano
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion_Politica_del_Peru_1993.pdf
- Cotter J.M., Ziniel S.F., Lockwood J.M., Reese J.M. (2019) Care escalation: Teaching Residents How to Effectively Communicate Patient Care Concerns. *Med Teach Learn Resour.* 15:10833. doi: https://dx.doi.org/10.15766/mep_2374-8265.10833
- Cudolà, V. A. (2020). The resurgence of serenitas at a local level: Between private security and peaceful public coexistence. *Revista Catalana de Dret Public*, 2020(61), 112–128. <https://doi.org/10.2436/rcdp.i61.2020.3487>
- Decreto Legislativo N.º 1267. (2016). *Ley Policía Nacional del Perú*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1267-1464781-2>
- Defensoría del Pueblo. (2009). *Reporte sobre el funcionamiento de los Comités de Seguridad Ciudadana en el ámbito nacional en el 2009*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/reporte-seguridad-ciudadana.pdf>
- Díaz-Narváez, Víctor Patricio, & Calzadilla Núñez, Aracelis. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Durán, R.E. (2018). Framing civil liberties vs. security debate. The Spanish citizen security law as a case study - Enfoques mediáticos sobre libertad y seguridad. La Ley española de Seguridad Ciudadana como estudio de caso. *Política y Sociedad*, 55(1), 211–229. <https://doi.org/10.5209/POSO.54808>
- Espinoza, R.A., Ramos, O.F., Espinoza, M.A., & Asca, P.E. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>

- Fassio, A.M. (2018). Reflexiones acerca de la metodología cualitativa para el estudio de las organizaciones. *Ciencias Administrativas*, (12), 19-28. <https://doi.org/10.24215/23143738e028>
- Ghiglione, F.A. (2020). El Cuadro de Mando Integral como Herramienta de Eficiencia en la Gestión Empresarial. *Ciencias Administrativas*, (18), 088. <https://doi.org/10.24215/23143738e088>
- Gonzales, R.F., & Barbaran, H.A. (2021). La seguridad ciudadana como política gubernamental en América Latina en el último quinquenio. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 422–435. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.241
- Hidalgo, I.R. (2019). Relevancia de la intervención educativa como factor preventivo de la anemia en niños entre 6 y 36 meses: el caso del área urbano marginal de Flor de Amancaes, Lima, Perú. *Revista Vox Juris*, 37(2), 143- 154. <https://doi.org/10.24265/voxxuris.2019.v37n2.10>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) *Perú: Anuario Estadístico de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana 2015-2019*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1805/libro.pdf
- Jiménez, C.R. (2021). Diseño y desafíos metodológicos de la investigación. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (50), 177–200. <https://doi.org/10.5944/empiria.50.2021.30376>
- Ley N° 27658. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Diario Oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H820537>
- Ley N° 27933. (2003). *Ley No 27933 Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/5KOKIA9PK949R62X8FGTpT>

- Ley N° 27972 (2003). *Ley Orgánica de municipalidades*. 27 de mayo. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Lluncor, M.A., Cacho, A.M., Zegarra, W.H., & Olano, D.J. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 12-20. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Madrid, C. P., Ganter, R., Carrasco, J. A., & Barraza Huaiquimilla, C. (2020). Neoliberal Urbanization and Synergistic Violence in Postearthquake Concepción. *Latin American Perspectives*, 47(3), 221–234. <https://doi.org/10.1177/0094582X19879147>
- Magaña, A.M. (2021). Guía de prevención del delito. seguridad, diseño urbano, participación ciudadana y acción policial. *Revista Española de Investigación Criminológica*, 19(1). <https://doi.org/10.46381/REIC.V19I1.573>
- Maldonado, A.F., Paredes, I.M., Palomino, G.F. (2021) Gestión de gobierno abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, Curitiba*, 2(2) 137–152, 2021. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i2.82>
- Malik, T. H. (2018). Defense Investment and the Transformation National Science and Technology: A Perspective on the Exploitation of High Technology. *Technological Forecasting and Social Change* 127: 199-208. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.09.020>.
- Morvelli, G.R. (2021). Enfoques de la gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(3), 3496-3512. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público (2021) *Delitos de mayor incidencia en Lima Metropolitana y Callao*. *Ministerio Público*. [https://www.mpf.n.gob.pe/Docs/observatorio/files/bolet%C3%ADn_semanal_\(49\).pdf](https://www.mpf.n.gob.pe/Docs/observatorio/files/bolet%C3%ADn_semanal_(49).pdf)

- Odehnal, J.M., Neubauer, J.G., Dyčka, L.F., & Ambler, T.A. (2020). Development of Military Spending Determinants in Baltic Countries—Empirical Analysis. *Economies*, 8(3):68. <https://doi.org/10.3390/economies8030068>.
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). ¿Qué es la seguridad humana? *Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para la Seguridad Humana*. <https://www.un.org/humansecurity/es/what-is-human-security/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2021) *Recomendación del consejo de la OCDE sobre integridad pública*. <https://www.oecd.org/gov/ethics/recomendacion-sobre-integridad-es.pdf>
- Pashanasi, B.M., Gárate, J.R., Palomino, G.Y. (2021) Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión latinoamericana de literatura. *Comunicación*, 12(3), 17-31. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pérez, J.F., & Barbarán, H.D. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Quintero, S.P. (2020). Citizen security and community participation in Latin America. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(29), 5–21. <https://doi.org/10.21830/19006586.561>
- Raadschelders, J. C. N. (2018). Edoardo Ongaro, Philosophy and Public Administration: An Introduction (Cheltenham, UK and Northampton, MA: Edward Elgar Publishing, 2017). 275 pp., \$135 (cloth), ISBN: 9781784718435. *Public Administration Review*, 78(5), 811-816. <https://doi.org/10.1111/puar.12983>
- Raju, M.H., & Ahmed, Z.G. (2019). Effect of Military Expenditure on Economic Growth: Evidences from India, Pakistan and China using Cointegration and Causality Analysis. *Asian Journal of German and European Studies*. 4 (3). <https://doi.org/10.1186/s40856-019-0040-6>
- Ramírez, J.P., López, V.F., Ramírez, A.G. del R., & Morejón, M.N. (2022). Tecnologías de la Información y la Comunicación en Salud: Análisis de

- Componentes Principales en la evaluación del desempeño competitivo. *Entre ciencia e ingeniería*, 15(30), 22-29. <https://doi.org/10.31908/19098367.2618>
- Ramos, C.G., (2021). Diseños de investigación experimental. *Revista de Ciencia América*, 10(1), 1-7, <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- Romero, C.F., Escudero, F.E., & Salazar, S.L. (2022). Revisión de las estrategias usadas en la gestión pública durante la pandemia del covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 341-350. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1502
- Sanguino, A.F. (2016). Elementos para una política de seguridad urbana. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37582/1/T37165.pdf>
- Saravia, J.M. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). *En Líneas Generales Revista del Programa de Estudios Generales* (002), 143-161. <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Saucedo, A. (2021) *Conocimiento de las políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Cutervo*. [Tesis de maestría, Universidad César <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70359>
- Taypicahuana, A.A. (2018) *Percepciones sociales sobre la seguridad ciudadana en el distrito de Yanahuara de Arequipa*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7201>
- Torres, M.G., Torres, M.V., Seijas, M.L., Rengifo, M.O. & Martell, M.G. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593-600. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260
- Trebilcock, M. P., & Luneke, A. (2019). Crime Prevention and the Coproduction of Security: Outcomes of Citizen Participation at the Neighborhood Level in Neoliberal Chile. *Latin American Perspectives*, 46(6), 56–72. <https://doi.org/10.1177/0094582X18803681>

- Tuesta, J.H., Angulo, M.A., Chávez, R.F., & Morante, M.O. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(95), 629-641. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12>
- Valenzuela, R. E. (2020). Citizen participation in public. management lessons and challenges. *Revista De gestión pública*, 8(2), 241–263. <https://doi.org/10.22370/rgp.2019.8.2.246>
- Vargas, M.I., Fernández, L.H., Quiroz, J.A., & Cacho, A.M. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 105-115. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>
- Vásquez, J.M. (2022). Competencias gerenciales y gestión pública: revisión sistemática. *IGOVERNANZA*, 5(17), 69–89. <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n17.2022.168>
- Vester. (2016, junio 19). *Matriz de Vester para detectar causas y efectos + EXCEL*. <https://www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester/>
- Villoria, M.M. (2019). Public Management. *EUNOMÍA. Revista en cultura de la Legalidad*, (16), 158-172. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4697>
- Vinueza, J. A., Avalos, R. B., Mayorga, E. R., Sánchez, J. M. & Cascante, G. E. (2018). Caracterización de las dimensiones del modelo de talento humano basado en el clima organizacional de empresas de embutidos de Riobamba. Ecuador. *Mikarimin Revista Científica Multidisciplinaria*, 2(4), 101–110. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1381/637>
- Vogler S.A., Lightner A.L. (2020) Rethinking how we care for our patients in a time of social distancing during the COVID-19 pandemic. *Br J Surg*. 107:937–9. doi: 10.1002/bjs.11636
- Wilches, N.W. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Texas Colombia. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5.

Yetano, A.G., & Royo, S.M. (2017). Keeping citizens engaged: A comparison between online and offline participants. *Administration and Society*, 49(3), 394–422. <https://doi.org/10.1177/0095399715581625>

Zavaleta, J.R., & Chavez, L.H. (2020). Corruption in the management of public resources allocated in the health emergency COVID-19 in the regional government of La Libertad - Peru 2020. *SENDAS*, 1(2), 13. <https://doi.org/10.47192/racs.v1i2.30>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistência.

Título: Gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión pública				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala de medición	Niveles o rangos
¿Cuál es la influencia de la gestión pública en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?	Determinar cómo influye la gestión pública en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	La gestión pública influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	Dimensión 1: Planeamiento estratégica	Misión Visión	1,2,3,4,	1: Totalmente de acuerdo	Buena Media Baja
Problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de la planeación estratégica en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?	Objetivos específicos: Determinar cómo influye la planeación estratégica en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	Hipótesis específicas: La planeación estratégica influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	Dimensión 2: Presupuesto por resultados	Presupuesto Incentivos	5,6,7,8	2: De acuerdo	
			Dimensión 3: Gestión de programas y proyectos	Proyectos Programas	9, 10, 11, 12	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
			Dimensión 4: Objetivos estratégicos	Metas a corto plazo Metas a largo plazo	13,14,15, 16	4: En desacuerdo	
			Dimensión 5: Participación ciudadana	Actores sociales Espacios de participación	17,18,19, 20	5: Totalmente en desacuerdo	
			Variable 2: Desempeño laboral				

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala de medición	Niveles o rangos
¿Cuál es la influencia del presupuesto por resultados en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?	Determinar cómo influye el presupuesto por resultados en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022. La gestión de programas y proyectos influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	Dimensión 1: La responsabilidad	Tiempo establecido Trabajo independiente Orden Puntualidad Puesto de trabajo Cumplimiento de objetivos Resolución de problemas	1,2,3,4,5,6,7	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo	Buena Media Baja
¿Cuál es la influencia de la gestión de programas y proyectos en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?	Determinar cómo influye la gestión de programas y proyectos en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	Los objetivos estratégicos influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	Dimensión 2: Liderazgo y trabajo en equipo	Respuesta clara Respeto Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades Nuevas metodologías Preparación de Promoción de capacidades Conocimientos adquiridos Capacitación	8,9 10,11,12,	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: En desacuerdo	
¿Cuál es la influencia de los objetivos estratégicos en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?	Determinar cómo influyen los objetivos estratégicos en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	La participación ciudadana influye significativamente en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.	Dimensión 3: Formación y desarrollo profesional	Formulación de ideas Logro del trabajo Retroalimentación Evaluación	13,14,15,16,17,18,19,20	5: Totalmente en desacuerdo	

<p>distrital de Arequipa, 2022?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la participación ciudadana en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022?</p>	<p>distrital de Arequipa, 2022.</p> <p>Determinar cómo influye la participación ciudadana en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.</p>	<p>de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022.</p>		<p>Desarrollo personal Nivel de desempeño Cambios laborales Promoción de competencias Desarrollo profesional</p>													
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>		<p>Técnica e instrumentos</p>		<p>Estadística</p>												
<p>Tipo: Básica Nivel: Relacional Diseño: No experimental Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: El área de seguridad ciudadana está conformado de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="506 836 1032 1091"> <thead> <tr> <th>Área</th> <th>Número</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Grupo operativo 1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Grupo operativo 2</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Grupo operativo 3</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>63</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra: Se tomarán a todos los elementos de la población como integrantes de la muestra de estudio.</p> <p>Muestreo: Censal.</p>		Área	Número	Grupo operativo 1	21	Grupo operativo 2	21	Grupo operativo 3	21	Total	63	<p>Variable 1: Gestión pública Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: Desempeño laboral Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: Tablas cruzadas. Inferencial: Contraste de hipótesis a través del estadígrafo Rho de Spearman.</p>		
Área	Número																
Grupo operativo 1	21																
Grupo operativo 2	21																
Grupo operativo 3	21																
Total	63																

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable 01: Gestión pública

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión pública	La gestión pública es el conjunto de procedimientos, actividades y protocolos que se encaminan a la administración y regulación del uso de los recursos del Estado en favor de la comunidad o ciudadanía. De esta manera, abarca también el conjunto de sistema o entidades adscritas a un nivel de gobierno determinado que brindan servicios a los administrados dentro de un territorio de su	La gestión pública abarca todos los procesos de gestión de las instituciones que tiene el deber de generar un valor añadido a través de la mejora permanente de los mismos. También, el conjunto de estrategias empleadas y encaminadas a comunicar poder político.	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Debilidades • Fortalezas • Amenazas • Oportunidades • Valores 	<p style="text-align: center;">ORDINAL</p> <p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente en desacuerdo</p>
			PRESUPUESTO POR RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto disponible • Planificación • Incentivos • Metodología • Indicadores • Impacto • Valor social • Evaluación 	
			GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Personal disponible • Programas de valor social • Presupuesto del programa o proyecto • Factibilidad del programa o proyecto 	

	jurisdicción (Villoria, 2019).			<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de gestión 	
			<p>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metas a corto plazo • Metas a largo plazo • Indicadores de impacto • Mejora de la gestión • Mejora continua 	
			<p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actores sociales • Espacios de participación • Satisfacción de los usuarios • Calidad de respuesta • Actores estratégicos 	

Matriz de operacionalización de la variable 02: Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño Laboral	El desempeño se define como el desarrollo de cada persona o individuo que completa su término de empleo dentro de la organización, el cual se ajusta de acuerdo a las necesidades y deseos de la empresa, de manera que sea eficiente, eficaz y eficiente para lograr las funciones deseadas se da, para lograr las metas dadas,	El desempeño laboral abarca el rendimiento y eficacia de los sistemas o procesos que son percibidos por los empleados y que son esenciales para alcanzar las metas organizacionales, las cuales pueden medirse a través de las habilidades individuales y cómo contribuyen a la empresa.	LA RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo establecido • Trabajo independiente • Orden • Puntualidad • Puesto de trabajo • Cumplimiento de objetivos • Resolución de problemas • Asunción de responsabilidades 	ORDINAL 1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: En desacuerdo
			LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta clara • Respeto • Trabajo en equipo • Desarrollo de capacidades • Nuevas metodologías • Preparación • Promoción de capacidades • Conocimientos adquiridos • Capacitación • Capacidad de respuesta • Coordinación 	

	<p>consistente con el éxito de la organización (Pashanasi, 2021).</p>		<p>FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de ideas • Logro del trabajo • Retroalimentación • Evaluación • Desarrollo personal • Nivel de desempeño • Cambios laborales • Promoción de competencias • Desarrollo profesional • Mejora continúa • Profesionalización 	<p>5: Totalmente en desacuerdo</p>
--	---	--	--	--	--

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN PÚBLICA

Código:

Fecha:

Datos sociodemográficos:

Edad:

- Entre los 25 a 30 años
- Entre los 30 a 35 años
- Entre los 35 a 40 años
- Mayor de 40 años

Sexo:

- Mujer
- Varón

Estado civil:

- Casado
- Soltero
- Divorciado
- Viudo
- Otro

Instrucciones: Las preguntas que siguen se refieren a lo que usted piensa sobre su actividad profesional. Sus respuestas permitirán saber cómo se encuentra usted y hasta qué punto es capaz de hacer sus actividades habituales. Conteste cada pregunta tal como se indica. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

Las categorías de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Variable 1: Gestión pública		Valoración				
D	Dimensión 1: Planeamiento estratégico.	1	2	3	4	5
1	La entidad difunde adecuadamente la visión a los colaboradores.					
2	La entidad difunde adecuadamente la misión a los colaboradores.					
3	La entidad realiza un adecuado análisis de fortalezas y oportunidades de las diferentes áreas de trabajo.					
4	La entidad difunde adecuadamente los valores a los colaboradores.					
D	Dimensión 2: Presupuesto por resultados.	1	2	3	4	5
5	La entidad lleva a cabo actividades de planificación económica que facilitan la labor de la seguridad ciudadana.					
6	La entidad aplica incentivos para la mejora de la seguridad ciudadana.					
7	La entidad mide adecuadamente los resultados de la labor de seguridad ciudadana para la mejora de la seguridad ciudadana.					
8	La entidad evalúa constantemente la labor de la seguridad ciudadana.					
D	Dimensión 3: Gestión de programas y proyectos.	1	2	3	4	5
9	La entidad destina presupuesto para impulsar proyectos en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.					

10	La entidad se preocupa por medidas en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.					
11	La entidad evalúa adecuadamente la factibilidad de los proyectos en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.					
12	La entidad realiza una evaluación adecuada de las condiciones operativas del área de seguridad ciudadana.					
D	Dimensión 4: Objetivos estratégicos.	1	2	3	4	5
13	La entidad implementa metas a largo plazo de manera realista.					
14	La entidad implementa metas a corto plazo de manera realista.					
15	La entidad evalúa de manera objetiva el rendimiento del área de seguridad ciudadana.					
16	La entidad toma en cuenta la opinión de los colaboradores de seguridad ciudadana.					
D	Dimensión 5: Participación ciudadana.	1	2	3	4	5
17	La entidad realiza procesos de selección adecuadas.					
18	La entidad se preocupa por la satisfacción de la ciudadanía.					
19	La entidad facilita la respuesta rápida del área de seguridad ciudadana.					
20	La entidad realiza labores de cooperación con otras entidades.					

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Código:

Fecha:

Datos sociodemográficos:

Edad:

- Entre los 25 a 30 años
- Entre los 30 a 35 años
- Entre los 35 a 40 años
- Mayor de 40 años

Sexo:

- Mujer
- Varón

Estado civil:

- Casado
- Soltero
- Divorciado
- Viudo
- Otro

Instrucciones: Las preguntas que siguen se refieren a lo que usted piensa sobre su actividad profesional. Sus respuestas permitirán saber cómo se encuentra usted y hasta qué punto es capaz de hacer sus actividades habituales. Conteste cada pregunta tal como se indica. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

Las categorías de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Variable 2: Desempeño Laboral		Valoración				
D	Dimensión 1: La responsabilidad.	1	2	3	4	5
1	Considero que puedo realizar un trabajo independiente.					
2	Considero que realizo mis labores con orden y puntualidad.					
3	Considero que realizo mis labores con profesionalismo.					
4	Considero que realizo mis labores tomando en cuenta mis funciones y responsabilidades.					
5	Considero que realizo mis labores resolviendo adecuadamente los problemas que me plantea mi actividad.					
6	Considero que realizo mis labores respetando las normas de la institución.					
7	Considero que realizo mis labores tomando en cuenta valores éticos y principios morales.					
D	Dimensión 2: Liderazgo y trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
8	Considero que me desempeño adecuadamente en actividades grupales.					
9	Considero que me desempeño contribuyendo al desarrollo de la entidad donde laboro.					
10	Considero que me desempeño desarrollando adecuadamente mis capacidades.					
11	Considero que me desempeño incorporando mis nuevos conocimientos a mi actividad laboral.					

12	Considero que me desempeño capacitándome constantemente para mejorar mi labor.					
D	Dimensión 3: Formación y desarrollo profesional.	1	2	3	4	5
13	Considero que me desempeño mejorando cada vez más mi capacidad de respuesta.					
14	Considero que mis superiores se sienten satisfechos con mi trabajo.					
15	Considero que alcanzo los objetivos planteados por mi trabajo.					
16	Considero que rindo adecuadamente las evaluaciones realizadas en mi centro de labores.					
17	Considero que la mejora continua es una de mis metas dentro de mi actividad profesional.					
18	Considero que tengo un nivel de desempeño alto.					
19	Considero que mi contribución a la entidad es importante.					
20	Considero que tengo una alta tolerancia a los cambios.					

Anexo 4. Validación de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): García Godos Peñaloza, Carla Soledad

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en gestión pública** de la **Universidad César Vallejo**, en la sede **Lima Norte**, promoción **2022**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “**Gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Yanahuara, Arequipa 2022**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Flores Talavera Oscar Roberto

DNI 40792639

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeamiento estratégico.							
1	La entidad difunde adecuadamente la visión a los colaboradores.	x		x		x		
2	La entidad difunde adecuadamente la misión a los colaboradores.	x		x		x		
3	La entidad realiza un adecuado análisis de fortalezas y oportunidades de las diferentes áreas de trabajo.	x		x		x		
4	La entidad difunde adecuadamente los valores a los colaboradores.	x		x		x		
	Dimensión 2: Presupuesto por resultados.							
5	La entidad lleva a cabo actividades de planificación económica que facilitan la labor de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
6	La entidad aplica incentivos para la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
7	La entidad mide adecuadamente los resultados de la labor de seguridad ciudadana para la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
8	La entidad evalúa constantemente la labor de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
	Dimensión 3: Gestión de programas y proyectos.							
9	La entidad destina presupuesto para impulsar proyectos en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
10	La entidad se preocupa por medidas en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
11	La entidad evalúa adecuadamente la factibilidad de los proyectos en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
12	La entidad realiza una evaluación adecuada de las condiciones operativas del área de seguridad ciudadana.	x		x		x		
	Dimensión 4: Objetivos estratégicos.							
13	La entidad implementa metas a largo plazo de manera realista.	x		x		x		
14	La entidad implementa metas a corto plazo manera realista.	x		x		x		

15	La entidad evalúa de manera objetiva el rendimiento del área de seguridad ciudadana.	x		x		x		
16	La entidad toma en cuenta la opinión de los colaboradores de seguridad ciudadana.	xx				x		
	Dimensión 5: Participación ciudadana.	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La entidad realiza procesos de selección adecuadas.	x		x		x		
18	La entidad se preocupa por la satisfacción de la ciudadanía.	x		x		x		
19	La entidad facilita la respuesta rápida del área de seguridad ciudadana.	x		x		x		
20	La entidad realiza labores de cooperación con otras entidades.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

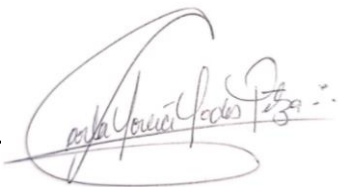
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: García Godos Peñaloza, Carla Soledad DNI: 29661845
 Especialidad del validador: Magister en Gestión pública

24 de mayo del 2022.

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



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: La responsabilidad.							
1	Considero que puedo realizar un trabajo independiente.	x		x		x		
2	Considero que realizo mis labores con orden y puntualidad.	x		x		x		
3	Considero que realizo mis labores con profesionalismo.	x		x		x		
4	Considero que realizo mis labores tomando en cuenta mis funciones y responsabilidades.	x		x		x		
5	Considero que realizo mis labores resolviendo adecuadamente los problemas que me plantea mi actividad.	x		x		x		
6	Considero que realizo mis labores respetando las normas de la institución.	x		x		x		
7	Considero que realizo mis labores tomando en cuentas valores éticos y principios morales.	x		x		x		
	Dimensión 2: Liderazgo y trabajo en equipo.							
8	Considero que me desempeño adecuadamente en actividades grupales.	x		x		x		
9	Considero que me desempeño contribuyendo al desarrollo de la entidad donde laboro.	x		x		x		
10	Considero que me desempeño desarrollando adecuadamente mis capacidades.	x		x		x		
11	Considero que me desempeño incorporando mis nuevos conocimientos a mi actividad laboral.	x		x		x		
12	Considero que me desempeño capacitándome constantemente para mejorar mi labor.	x		x		x		
13	Considero que me desempeño mejorando cada vez más mi capacidad de respuesta.	x		x		x		
	Dimensión 3: Formación y desarrollo profesional.							
14	Considero que mis superiores se sienten satisfechos con mi trabajo.	x		x		x		
15	Considero que alcanzo los objetivos planteados por mi trabajo.	x		x		x		
16	Considero que rindo adecuadamente las evaluaciones realizadas en mi centro de labores.	x		x		x		

17	Considero que la mejora continua es uno de mis metas dentro de mi actividad profesional.	x		x		x		
18	Considero que tengo un nivel de desempeño alto.	x		x		x		
19	Considero que mi contribución a la entidad es importante.	x		x		x		
20	Considero que tengo una alta tolerancia a los cambios.	x		x		x		Firma del Experto Informante

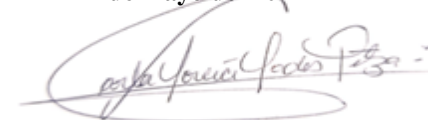
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carla Soledad García Godos Peñaloza. DNI:29661845

Especialidad del validador: Magister en gestión pública y Gobernabilidad.

24 de mayo del 2022



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeamiento estratégico.							
1	La entidad difunde adecuadamente la visión a los colaboradores.	x		x		x		
2	La entidad difunde adecuadamente la misión a los colaboradores.	x		x		x		
3	La entidad realiza un adecuado análisis de fortalezas y oportunidades de las diferentes áreas de trabajo.	x		x		x		
4	La entidad difunde adecuadamente los valores a los colaboradores.	x		x		x		
	Dimensión 2: Presupuesto por resultados.							
5	La entidad lleva a cabo actividades de planificación económica que facilitan la labor de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
6	La entidad aplica incentivos para la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
7	La entidad mide adecuadamente los resultados de la labor de seguridad ciudadana para la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
8	La entidad evalúa constantemente la labor de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
	Dimensión 3: Gestión de programas y proyectos.							
9	La entidad destina presupuesto para impulsar proyectos en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
10	La entidad se preocupa por medidas en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
11	La entidad evalúa adecuadamente la factibilidad de los proyectos en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
12	La entidad realiza una evaluación adecuada de las condiciones operativas del área de seguridad ciudadana.	x		x		x		
	Dimensión 4: Objetivos estratégicos.							
13	La entidad implementa metas a largo plazo de manera realista.	x		x		x		Esta pregunta acerca de la manera realista es subjetiva y ha opinión del encuestado
14	La entidad implementa metas a corto plazo manera realista.	x		x		x		

15	La entidad evalúa de manera objetiva el rendimiento del área de seguridad ciudadana.	x		x		x		
16	La entidad toma en cuenta la opinión de los colaboradores de seguridad ciudadana.	xx				x		
	Dimensión 5: Participación ciudadana.	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La entidad realiza procesos de selección adecuadas.	x		x		x		
18	La entidad se preocupa por la satisfacción de la ciudadanía.	x		x		x		
19	La entidad facilita la respuesta rápida del área de seguridad ciudadana.	x		x		x		
20	La entidad realiza labores de cooperación con otras entidades.	x		x		x		

Observaciones(precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Caycho Taracaya Nadia Yanet** **DNI: 40625786**
Especialidad del validador: **Magister en gestión pública**

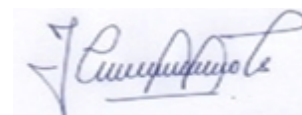
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

24 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: La responsabilidad.							
1	Considero que puedo realizar un trabajo independiente.	x		x		x		
2	Considero que realizo mis labores con orden y puntualidad.	x		x		x		
3	Considero que realizo mis labores con profesionalismo.	x		x		x		
4	Considero que realizo mis labores tomando en cuenta mis funciones y responsabilidades.	x		x		x		
5	Considero que realizo mis labores resolviendo adecuadamente los problemas que me plantea mi actividad.	x		x		x		
6	Considero que realizo mis labores respetando las normas de la institución.	x		x		x		
7	Considero que realizo mis labores tomando en cuenta valores éticos y principios morales.	x		x		x		
	Dimensión 2: Liderazgo y trabajo en equipo.							
8	Considero que me desempeño adecuadamente en actividades grupales.	x		x		x		
9	Considero que me desempeño contribuyendo al desarrollo de la entidad donde laboro.	x		x		x		
10	Considero que me desempeño desarrollando adecuadamente mis capacidades.	x		x		x		
11	Considero que me desempeño incorporando mis nuevos conocimientos a mi actividad laboral.	x		x		x		

12	Considero que me desempeño capacitándome constantemente para mejorar mi labor.	x		x		x		
13	Considero que me desempeño mejorando cada vez más mi capacidad de respuesta.	x		x		x		
	Dimensión 3: Formación y desarrollo profesional.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considero que mis superiores se sienten satisfechos con mi trabajo.	x		x		x		
15	Considero que alcanzo los objetivos planteados por mi trabajo.	x		x		x		
16	Considero que rindo adecuadamente las evaluaciones realizadas en mi centro de labores.	x		x		x		
17	Considero que la mejora continua es uno de mis metas dentro de mi actividad profesional.	x		x		x		
18	Considero que tengo un nivel de desempeño alto.	x		x		x		
19	Considero que mi contribución a la entidad es importante.	x		x		x		
20	Considero que tengo una alta tolerancia a los cambios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

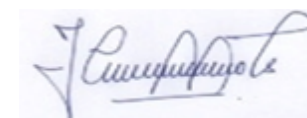
Opinión de

aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Caycho Taracaya Nadia Yanet. **DNI:40625786**

Especialidad del validador: Magister en Gestión pública y Gobernabilidad.

24 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeamiento estratégico.							
1	La entidad difunde adecuadamente la visión a los colaboradores.	X		X		X		
2	La entidad difunde adecuadamente la misión a los colaboradores.	X		X		X		
3	La entidad realiza un adecuado análisis de fortalezas y oportunidades de las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X		
4	La entidad difunde adecuadamente los valores a los colaboradores.	X		X		X		
	Dimensión 2: Presupuesto por resultados.	SI	NO	SI	NO	SI	No	
5	La entidad lleva a cabo actividades de planificación económica que facilitan la labor de la seguridad ciudadana.	X		X		X		
6	La entidad aplica incentivos para la mejora de la seguridad ciudadana.	X		X		X		
7	La entidad mide adecuadamente los resultados de la labor de seguridad ciudadana para la mejora de la seguridad ciudadana.	X		X		X		
8	La entidad evalúa constantemente la labor de la seguridad ciudadana.	X		X		X		
	Dimensión 3: Gestión de programas y proyectos.	SI	NO	SI	NO	SI	No	
9	La entidad destina presupuesto para impulsar proyectos en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.	X		X		X		
10	La entidad se preocupa por medidas en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.	X		X		X		
11	La entidad evalúa adecuadamente la factibilidad de los proyectos en favor de la mejora de la seguridad ciudadana.	X		X		X		
12	La entidad realiza una evaluación adecuada de las condiciones operativas del área de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	Dimensión 4: Objetivos estratégicos.	SI	NO	SI	NO	SI	No	
13	La entidad implementa metas a largo plazo de manera realista.	X		X		X		
14	La entidad implementa metas a corto plazo manera realista.	X		X		X		

15	La entidad evalúa de manera objetiva el rendimiento del área de seguridad ciudadana.	X		X		X		
16	La entidad toma en cuenta la opinión de los colaboradores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	Dimensión 5: Participación ciudadana.	SI	NO	SI	NO	SI	No	
17	La entidad realiza procesos de selección adecuadas.	X		X		X		
18	La entidad se preocupa por la satisfacción de la ciudadanía.	X		X		X		
19	La entidad facilita la respuesta rápida del área de seguridad ciudadana.	X		X		X		
20	La entidad realiza labores de cooperación con otras entidades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vargas Zúñiga Luis Enrique DNI: 80385140

Especialidad del validador: Gestión pública y docencia universitaria 27 de mayo del 2022

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



**Firma del Experto
Informante**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	No	
	Dimensión 1: La responsabilidad.	SI	NO	SI	NO	SI	No	
1	Considero que puedo realizar un trabajo independiente.	X		X		X		
2	Considero que realizo mis labores con orden y puntualidad.	X		X		X		
3	Considero que realizo mis labores con profesionalismo.	X		X		X		
4	Considero que realizo mis labores tomando en cuenta mis funciones y responsabilidades.	X		X		X		
5	Considero que realizo mis labores resolviendo adecuadamente los problemas que me plantea mi actividad.	X		X		X		
6	Considero que realizo mis labores respetando las normas de la institución.	X		X		X		
7	Considero que realizo mis labores tomando en cuentas valores éticos y principios morales.	X		X		X		
	Dimensión 2: Liderazgo y trabajo en equipo.	SI	NO	SI	NO	SI	No	
8	Considero que me desempeño adecuadamente en actividades grupales.	X		X		X		
9	Considero que me desempeño contribuyendo al desarrollo de la entidad donde laboro.	X		X		X		
10	Considero que me desempeño desarrollando adecuadamente mis capacidades.	X		X		X		
11	Considero que me desempeño incorporando mis nuevos conocimientos a mi actividad laboral.	X		X		X		
12	Considero que me desempeño capacitándome constantemente para mejorar mi labor.	X		X		X		
13	Considero que me desempeño mejorando cada vez más mi capacidad de respuesta.	X		X		X		
	Dimensión 3: Formación y desarrollo profesional.	SI	NO	SI	NO	SI	No	
14	Considero que mis superiores se sienten satisfechos con mi trabajo.	X		X		X		
15	Considero que alcanzo los objetivos planteados por mi trabajo.	X		X		X		
16	Considero que rindo adecuadamente las evaluaciones realizadas en mi centro de labores.	X		X		X		

17	Considero que la mejora continua es uno de mis metas dentro de mi actividad profesional.	X		X		X		
18	Considero que tengo un nivel de desempeño alto.	X		X		X		
19	Considero que mi contribución a la entidad es importante.	X		X		X		
20	Considero que tengo una alta tolerancia a los cambios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vargas Zúñiga Luis Enrique DNI: 80385140

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA Y UNIVERSITARIO**

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

27 de MAYO del 2022

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

³Claridad: 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



Firma del Experto Informante

Anexo 5. Carta de UCV a la municipalidad distrital de Yanahuara



Lima, 04 de mayo de 2022

Carta P. 0034-2022-UCV-EPG-SP

Doctor
HUERTA PRESBITERO, ROGER ANGHELO
Alcalde
Municipalidad distrital de Yanahuara

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FLORES TALAVERA OSCAR ROBERTO**; identificado(a) con DNI/CE N° 40792639 y código de matrícula N° 7002633474; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal de Serenazgo de la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 6. Carta de respuesta de la municipalidad de Yanahuara. y autorización de uso de nombre de la misma



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”
“Trabajando por la Familia Yanahuarina”



Yanahuara, 09 de junio del 2022

CARTA N° 037-2022-GM-MDY

Señor:

OSCAR ROBERTO FLORES TALAVERA

Urb. Piedra Santa M-6 Etapa 1 - Yanahuara

Presente.-

Asunto: Remito información solicitada.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Yanahuara. Por medio del presente se remite la información solicitada en el marco de la investigación a fin de obtener el grado de MAESTRO, la cual deberá ser utilizada con fines académicos.

Sin otro en particular y agradeciendo la atención al presente, me despido.

Atentamente,


YANAHUARA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANAHUARA
Sr. Marceo Roberto Condori Supo
GERENTE MUNICIPAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20527730698
Municipalidad distrital de Yanahuara	
Nombre del Titular o Representante legal:	Gerente Municipal de la Municipalidad distrital de Yanahuara
Nombres y Apellidos	DNI:
Rodolfo Marceo Condori Supo	40701088

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal de Serenazgo de la municipalidad distrital de Yanahuara	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Oscar Roberto Flores Talavera	40792639

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

Lugar y Fecha: **Arequipa, 25 de Abril 2022**



Sr. Marceo Rodolfo Condori Supo
GERENTE MUNICIPAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD L.E. 29661845	LICENCIADO EN COMUNICACION SOCIAL PRODUCCION EN MEDIOS Fecha de diploma: 20/07/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	LICENCIADO EN COMUNICACION SOCIAL.ESPECIALIDAD: PRODUCCION EN MEDIOS Fecha de diploma: 20/07/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION SOCIAL PRODUCCION EN MEDIOS Fecha de diploma: 02/09/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	LICENCIADO EN COMUNICACION SOCIAL. ESPECIALIDAD: PRODUCCION EN MEDIOS PRODUCCION EN MEDIOS Fecha de diploma: 20/07/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 09/06/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	ABOGADO Fecha de diploma: 18/08/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION SOCIAL Fecha de diploma: 02/09/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	LICENCIADA EN COMUNICACION SOCIAL PRODUCCION EN MEDIOS Fecha de diploma: 20/07/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	ABOGADA Fecha de diploma: 18/08/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 09/06/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU

24/5/22, 19:45

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA GODOS PEÑALOZA, CARLA SOLEDAD DNI 29661845	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 24/06/2014 Fecha egreso: 30/04/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

9/5/22, 9:29



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VARGAS ZUÑIGA, LUIS ENRIQUE DNI 80385140	BACHILLER EN HISTORIA Fecha de diploma: 19/05/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
VARGAS ZUÑIGA, LUIS ENRIQUE DNI 80385140	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 18/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/01/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
VARGAS ZUÑIGA, LUIS ENRIQUE DNI 80385140	LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 24/04/09 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

9/5/22, 9:54



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CAYCHO TARACAYA, NADIA YANETH DNI 40625786	BACHILLER EN NUTRICION Y DIETETICA Fecha de diploma: 08/07/02 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
CAYCHO TARACAYA, NADIA YANETH DNI 40625786	LICENCIADA EN NUTRICION HUMANA Fecha de diploma: 08/08/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
CAYCHO TARACAYA, NADIA YANETH DNI 40625786	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/10/2016 Fecha egreso: 03/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 6 Base de datos

Descripción	GESTION PUBLICA																DESEMPEÑO LABORAL																								
	Plan Est.				Pres x Res				Prog y Proy				Obj, Est.				Part. Ciudad				Responsabilidad						Liderazgo y trabajo en equipo						Form, y des, prof.								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
S1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	
S2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2		
S3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
S4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
S5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	
S6	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
S7	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
S8	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
S9	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
S10	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
S11	3	3	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
S13	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	
S14	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	4	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	5	4	2	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	4	5	5	
S15	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S18	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	4	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
S19	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S20	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S21	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
S22	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S23	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	
S24	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
S25	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S26	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S28	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
S29	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S30	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	
S31	3	3	3	3	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	

