



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD

TESIS

RELACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN –
JULIACA 2017.

PRESENTADO POR

PARI GOMEZ RENAN ROGER

ASESOR

MGR. PINEDA YUCRA WILFREDO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

MOQUEGUA – PERÚ

2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
PORTADA	
PÁGINA DE JURADO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del problema.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.....	4
1.5. Variables.....	6
1.6. Hipótesis de la investigación.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.2.1. Procesos de control.....	12
2.2.2. Desempeño laboral.....	26
2.3. Marco conceptual.....	37

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.....	39
3.2. Diseño de investigación.....	39
3.3. Nivel de investigación.....	39
3.3. Población y muestra.....	40
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	42

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentaciones de resultados por variables.....	43
4.2. Contratación de hipótesis.....	68
4.3. Discusiones de resultados.....	69
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	75
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 <i>¿Diagnosticarán las autoridades el desempeño laboral de los trabajadores para elaborar el plan anual de supervisión?.....</i>	44
Tabla N° 02 <i>¿Considera que existe coherencia entre los criterios que se determinan para la supervisión con los objetivos y metas de la Municipalidad?.....</i>	46
Tabla N° 03 <i>¿Esta adecuadamente elaborado el plan anual de supervisión (PAS)?.....</i>	48
Tabla N° 04 <i>¿Tiene conocimiento de los criterios de supervisión a los trabajadores según el cronograma?</i>	50
Tabla N° 05 <i>¿Le asesora con frecuencia su jefe inmediato superior, del área administrativa al que pertenece, para mejorar su labor?....</i>	52
Tabla N° 06 <i>¿Le visita su jefe inmediato superior con frecuencia a su centro de trabajo para asesorarle en el área donde labora?</i>	54
Tabla N° 07 <i>¿Se entrevista con frecuencia con su jefe del área al que pertenece para asesorarle u orientarle según la política de la Municipalidad?.....</i>	56
Tabla N° 08 <i>¿Se organiza con frecuencia en su institución conferencias de reforzamiento y de retroalimentación para mejorar su desempeño laboral?.....</i>	58
Tabla N° 09 <i>¿Las autoridades coordinan con frecuencia con los trabajadores para mejorar el desempeño laboral de todos?.....</i>	60
Tabla N° 10 <i>¿Cómo influye el desempeño de los trabajadores en la solución a los problemas financieros?.....</i>	62

Tabla N° 11 <i>¿Se felicita a los trabajadores de acuerdo a su nivel el cumplimiento de las funciones administrativas?.....</i>	64
Tabla N° 12 <i>¿Qué opinión tiene de los niveles de cargo de los trabajadores y cómo influye en el cumplimiento de sus funciones?.....</i>	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 <i>¿Diagnosticaron las autoridades el desempeño laboral de los trabajadores para elaborar el plan anual de supervisión?.....</i>	44
Gráfico N° 02 <i>¿Considera que existe coherencia entre los criterios que se determinan para la supervisión con los objetivos y metas de la Municipalidad?.....</i>	46
Gráfico N° 03 <i>¿Esta adecuadamente elaborado el plan anual de supervisión (PAS)?.....</i>	48
Gráfico N° 04 <i>¿Tiene conocimiento de los criterios de supervisión a los trabajadores según el cronograma?.....</i>	50
Gráfico N° 05 <i>¿Le asesora con frecuencia su jefe inmediato superior, del área administrativa al que pertenece, para mejorar su labor?....</i>	52
Gráfico N° 06 <i>¿Le visita su jefe inmediato superior con frecuencia a su centro de trabajo para asesorarle en el área donde labora?.....</i>	54
Gráfico N° 07 <i>¿Se entrevista con frecuencia con su jefe del área al que pertenece para asesorarle u orientarle según la política de la Municipalidad?.....</i>	56
Gráfico N° 08 <i>¿Se organiza con frecuencia en su institución conferencias de reforzamiento y de retroalimentación para mejorar su desempeño laboral?.....</i>	58
Gráfico N° 09 <i>¿Las autoridades coordinan con frecuencia con los trabajadores para mejorar el desempeño laboral de todos?.....</i>	60
Gráfico N° 10 <i>¿Cómo influye el desempeño de los trabajadores en la solución a los problemas financieros?</i>	62

Gráfico N° 11 <i>¿Se felicita a los trabajadores de acuerdo a su nivel el cumplimiento de las funciones administrativas?.....</i>	64
Gráfico N° 12 <i>¿Qué opinión tiene de los niveles de cargo de los trabajadores y cómo influye en el cumplimiento de sus funciones?.....</i>	66

RESÚMEN

El trabajo de investigación, tiene el propósito prioritario en determinar la relación existente entre el proceso de control y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca 2017, del mismo modo responder a la hipótesis planteada de la relación significativa entre las variables de estudio, se trabajó con una muestra estadística no probabilística intencional de 241 trabajadores municipales, Tipo básico no experimental, con el nivel descriptivo correlacional.

Los instrumentos de recolección de datos se utilizaron cuestionarios y posteriormente los datos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS para ser presentados, interpretados y discutidos mediante tablas y gráficos estadísticos para ambas variables

Se ha concluido que el resultado final de la contrastación en la hipótesis uno, manifiestan que no se realiza la planificación de la supervisión en la Municipalidad Provincial de San Román, según la percepción de la mayoría de los trabajadores, hipótesis dos, donde indican entre si y no respecto a la ejecución de la supervisión a los trabajadores respecto de su desempeño laboral, según la percepción de la mayoría de los trabajadores encuestados, hipótesis tres, donde manifiestan que es regular el nivel de calidad del desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román.

Palabras claves: Procesos de control, desempeño laboral y trabajadores.

ABSTRACT

The present research work, has the priority purpose to determine the relationship between the process of control and the work performance of the workers of the Provincial Municipality of San Roman-Juliaca 2017, in the same way to respond to the hypothesis of the significant relationship among the study variables, with an intentional non-probabilistic statistical sample 241 municipal workers, Basic non-experimental type, with the descriptive level correlated,

Executing data collection instruments using questionnaires, later the data were processed through the statistical program SPSS to be presented, interpreted and discussed by means of tables and statistical graphs for both variables

It is concluded that the final result of the test in hypothesis one, show that the supervision planning is not carried out in the Provincial Municipality of San Román, according to the perception of the majority of the workers, hypothesis two, where they indicate between yes and no regarding the execution of the supervision to the workers regarding their labor performance, according to the perception of the majority of the workers surveyed, hypothesis three, where they state that it is to regulate the level of quality of the labor performance of the workers in the Provincial Municipality of San Roman.

Keywords: Processes of control, labor performance and workers.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación nos permite identificar la relación del proceso de control y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2017, del mismo modo acceder a identificar mejor todos los procesos de control de supervisión por parte del personal encargado en el cumplimiento de la planificación, ejecución y la percepción del desempeño de los trabajadores administrativos de carácter laboral, legal, controles de auditoría y otros aspectos relacionados con las dos variables de investigación y por ende se logre el cumplimiento de su misión institucional y se proponga un modelo de control de procesos que incida en un gerenciamiento corporativo en los gobiernos locales

Actualmente se tiene instancias superiores en el cumplimiento de los procesos de control como la contraloría general de la república, como ente central que tiene el objetivo de salvaguardar los recursos económicos del estado peruano, en las municipalidades se tiene los órgano de control institucional dependiente de la Contraloría General de la República, que tiene el propósito de identificar las debilidades más importantes en los procesos del control en la gestión municipal y en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Román.

En consecuencia es prioritario y necesario el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en los trabajadores y funcionarios del Gobierno municipal en los procesos de control y que a partir de la fecha se constituya como una herramienta

en el desempeño laboral y que directa e directamente repercutirá en la mejora de la atención al publica y a resolver los problemas de carácter laboral a través del control interno. A continuación se desarrollara a través de los capítulos que está estructurado en el trabajo de investigación:

Capítulo I. Problema de la investigación, descripción de la realidad problemática, definición del problema, objetivo, justificación, variables y la hipótesis de la investigación

Capítulo II. Marco teórico, antecedentes, bases teóricas y el marco conceptual

Capítulo III. Método, tipo, diseño de investigación, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV. Resultados y discusión, presentaciones de resultados por variables, contrastación de hipótesis

Capitulo V. Conclusiones, recomendaciones, referencias, bibliográficas y anexos

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

El trabajo de investigación que se ha realizado es referentes a la Municipalidad Provincial de San Román, que representa a nuestra sociedad territorial, actualmente cumple la función principal del desarrollo sostenible e integral, nuestra Provincia está articulada a los tiempos de modernidad donde impera la era del conocimiento, tecnología y comunicación, como también la globalización es imperante en la concretización del mercado de bienes y servicios, hoy los trabajadores de nuestra institución Municipal, presenta problemas en la planificación de la supervisión, no están desarrollando la percepción y existe incumplimiento en la ejecución de la supervisión en las actividades diarias, del mismo existe el no cumplimiento de la planificación en la ejecución de los instrumentos de gestión administrativa y que repercute directamente en el desempeño laboral. En tal sentido la gran mayoría de los trabajadores eluden y se reúsan a mejorar la práctica de los procesos de control que definitivamente repercuten directamente en el desempeño laboral, por cuanto el trabajador no cumple con sus labores funcionales dentro de la Municipalidad.

Algunas características que mostraron los trabajadores durante su desempeño laboral es que los jefes de oficina no ejecutan la planificación de supervisión acorde a la realidad, motivo por el cual existe criterios de incoherencia en la superación por cuanto el plan anual de supervisión no se encuentra relacionado al trabajador motivo por el cual los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, presentan debilidades en el cumplimiento de su tareas, del mismo se ha percibido que no existe una gestión edilicia que se preocupa por fomentar la puntualidad

Como también se ha percibido que existe el incumplimiento en la entrega de documentos técnicos, la mayoría de los trabajadores generalmente no entregan sus programas, el plan de trabajo anual en su debido tiempo. Los trabajadores que incumplan deberían haber sido sancionados de alguna manera, pero todo sigue igual. Saben que la autoridad no los sancionará y, por eso, siguen incurriendo en las mismas faltas, perjudicando a los ciudadanos en el normal desarrollo administrativo.

De los casos descritos se puede deducir que existe cierto desconocimiento de la aplicación de los procesos de control y de los roles de las funciones de los trabajadores administrativos como la planificación, organización, dirección y control propiamente dicha e incide en el incumplimiento en bienestar de la sociedad, además, la oficina de personal no realiza los procesos de control para no tener problemas con sus trabajadores; hay temor para realizar las supervisiones que deben ejecutarse de oficio y alcanzarse los correctivos que sean necesarios. De esta manera, se apaña una serie de irregularidades que, con el correr del tiempo, se convierten en una especie de costumbre,

finalmente existe procesos de regular trámite de documentos técnico-administrativo que implique la detección de problemas que deben resolverse durante el proceso de control a través de la toma de decisiones oportunas y de manera racional.

1.2. DEFINICION DEL PROBLEMA.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la relación entre el proceso de control y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca año 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

a. ¿Cómo se relaciona la planificación de la supervisión, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román año 2017?

b. ¿Cómo se relaciona la percepción con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román año 2017?

c. ¿Cómo se relaciona la ejecución de la supervisión en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la relación entre el proceso de control y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca 2017.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a. Conocer la relación de la planificación de la supervisión con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román año 2017
- b. Determinar la relación de la percepción con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román año 2017
- c. Conocer la relación de la ejecución de la supervisión con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca

1.4. JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

El estudio investigativo tiene el firme propósito de proponer alternativas de solución al problema y que en el corto plazo repercuta en mejor marcha de la administración de la institución municipal, como también busca sensibilizar a los trabajadores y autoridades de turno, respecto de la necesidad de fomentar los procesos de control interno como garantía del adecuado desarrollo de las actividades dentro de la Municipalidad para un buen servicio a la ciudadanía.

En tal sentido se justifica la investigación, porque implementaremos un plan de fortalecimiento de capacidades en los temas de los procesos de control y con mayor importancia de la planificación, ejecución de la supervisión con la percepción de mejorar el desempeño laboral que repercutirá en la mejora gestión administrativa, clima institucional, liderazgo, valores morales y éticos, aplicación de la tecnología en la atención al cliente, y que el mediano

plazo influya en sus capacidades conceptuales, actitudinales y procedimentales, como también capacitar a los trabajadores para evitar faltas graves que incurrierán en procesos judiciales. Finalmente, todos estos procesos de formación influirán en la mejor formación del desempeño laboral, por ende se brindará un mejor servicio a usuarios o clientes que diariamente se acercan a nuestra municipalidad a solicitar trámites administrativos.

Finalmente, los resultados de la investigación debe promover en las autoridades, las siguientes acciones como: determinar los niveles de influencia objetiva del proceso de Control Interno en el que hacer laboral y en la buena marcha de los integrantes o trabajadores de la institución e indicara la importancia, entendimiento de los procesos de control interno, como también comprender el significado del registro de asistencia y la recepción de los documentos del personal.

Por otro lado, las autoridades, así como los mismos trabajadores, deben de asumir con formalidad y responsabilidad en los deberes y obligaciones de los centros de trabajo, además planificar los procesos de control interno y en base a ello evaluarse en forma constante. Se debe entender que el propósito es lograr en buen desempeño laboral.

1.5. VARIABLES.

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE VALORACIÓN
1. VARIABLE (1) PROCESO DE CONTROL	El proceso de control, tiene mucha implicancia en los planes de la gestión, además permite conocer y comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos, como también proporcionando o suministrando retroalimentación para mantener su funcionamiento.	1.1. Planificación de la supervisión	1.1.1. Realización del diagnóstico 1.1.2. Coherencia entre los criterios de supervisión 1.1.3. Plan Anual de Supervisión	a. Sí b. Sólo en algunos aspectos
		1.2. Percepción	1.2.1. Criterios de supervisión	c. No d. Casi nunca
		1.3. Ejecución de la supervisión	1.3.1. Asesora con frecuencia 1.3.2. Visita de jefe inmediato 1.3.3. Entrevista con frecuencia	
2. VARIABLE (2) DESEMPEÑO LABORAL	Es el rendimiento intelectual o físico, desarrollado por los trabajadores, además se evidencia como muestran sus habilidades, técnicas y las capacidades afectivas y procedimentales en las actividades diarias El desempeño laboral se ejecuta en el desarrollo diario de las actividades diarias con el propósito de brindar un servicio de calidad	2.1. Roles del trabajador	2.1.1. Desempeño en el cargo 2.1.2. Coordinación con trabajadores 2.1.3. Influye en el desempeño laboral	a. Regular b. Bueno c. Malo d. Deficiente
		2.2. Nivel del Trabajador	2.2.1. Nivel de cumplimiento 2.2.2. Cargo de trabajador	

1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre el proceso de control y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a. La planificación de la supervisión se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román año 2017
- b. La percepción se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román año 2017.
- c. La ejecución de la supervisión se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

Sum, Mazariegos, Mónica, Ivette. (2015). Motivación y desempeño laboral estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de quetzaltenango. Tesis de grado. Licenciatura en psicología industrial/organizacional. Facultad de humanidades. Universidad Rafael Landívar. Campus de Quetzaltenango:

CONCLUSIONES

PRIMERA: Que la motivación influye en el desempeño laboral de personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de quetzaltenango.

SEGUNDA: La prueba estandarizada mide el nivel de motivación, evalúa diferentes factores como integración social, reconocimiento social, autoestima, auto concepto, auto desarrollo, poder, seguridad, obtuvieron puntuaciones altas en su mayoría, en donde tomaron dos aspectos incentivo y satisfacción.

TERCERA: La motivación influye en el personal administrativo de la empresa, realiza actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo y que sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por un buen desempeño laboral.

CUARTA: Los colaboradores reciben una felicitación por parte de los superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ello tenga un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades.

QUINTA: El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar, también se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorable para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

García, Herrera. Gregorio y Segura, Agüero. Luis Alberto. (2014). Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013. Tesis: para obtener el grado de magíster en educación con mención en gestión e innovación educativa. Universidad católica sedes sapientiae. Escuela de posgrado.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Con el estudio se determinó que existe correlación moderada y muy significativa entre el clima organización y el desempeño docente de las instituciones educativas del distrito de Cajay. Los docentes encuestados consideraron que ambas variables son de

nivel alto. Se deduce que la existencia de un buen clima organización favorecerá un buen desempeño docente.

SEGUNDA. Existe una correlación moderada y muy significativa entre las dimensiones: relaciones interpersonales de la variable clima organizacional y la dimensión planificación, la variable desempeño docente. Mientras la dimensión relaciones interpersonales se ubica entre los niveles alto y muy alto, la planificación es nivel alto. Las relaciones interpersonales influyen en el trabajo, la planificación que realizan los docentes de las instituciones educativas de Cajay.

TERCERA. Los resultados de estudio permiten conocer que existe una correlación baja, pero significativa entre la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional y la dimensión evaluación de la variable desempeño docente. Las relaciones interpersonales se encuentran entre los niveles alto y muy bajo. Evaluación es principalmente de nivel alto. Las relaciones interpersonales influyen en la evaluación que realizan los docentes de las instituciones educativas de Cajay. Sin embargo, existe la baja correlación indica que los docentes deben mejorar en evaluación.

CUARTA. El contraste del resultado indicó que existe una correlación baja, pero significativa la dimensión trabajo en equipo y del variable clima organización y la dimensión diversificación curricular de la variable desempeño docente. Para ambas dimensiones el resultado indicó un nivel alto. Esto indica que si los docentes realizan la diversificación curricular superan las dificultades con un trabajo en

equipo. El trabajo en equipo se ubica entre los niveles alto y muy alto, en tanto que la diversificación curricular es de nivel alto. Los docentes de Cajay deben mejorar el trabajo diversificación curricular.

QUINTA. El resultado indicó una correlación baja entre la dimensión comunicación, variable clima organización y la dimensión evaluación de la variable desempeño docente. La comunicación en las instituciones educativas de Cajay está entre los niveles alto y regular, mientras que la evaluación es de nivel alto. Los docentes de Cajay todavía deben mejorar el nivel de comunicación

2.1.3. ANTECEDENTES REGIONAL O LOCAL

Larico, Apaza. Rosa, Isabel. (2015). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014. Tesis para optar el grado académico de: magíster en administración. Universidad Andina. “Néstor Cáceres Velásquez”. Escuela de posgrado maestría en administración. Mención: gerencia y control de gobiernos locales y regionales

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores.

SEGUNDA: Se evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de

responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral.

TERCERA: Se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral.

CUARTA: Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. PROCESO DE CONTROL

Koartz, H., & Heinz, W. (2008). Los autores manifiestan la importancia del control y la relación que tiene con la planificación, como sistema en una organización, por cuanto incito se verificaran los procesos, y la forma como se está desempeñado o administrado las áreas funcionales de la institución municipal. Del mismo se estila siempre realizar las comparaciones entre el rendimiento esperadero y el observado, con la finalidad de ver los objetivos planificados de forma eficaz e eficiente, de existir anomalías, de inmediato tomas decisiones correctivas. (p. 21)

Castillo, Aponte, José. (2012). El autor explica que el proceso de control, tiene mucha implicancia en los planes de la gestión, además permite conocer y comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos, como también proporcionando o suministrando retroalimentación para mantener su funcionamiento eficiente. Adema el control es explicada y entendida como los procesos de resultados, de

medición, comparación, ejecución correctiva en casos extremos dentro de la organización o institución. (p.276)

CONTROL

Chiavenato. Idalberto. (2001). El autor explica las acciones funcionales, que el control juega una función importante entre todas las dependencias, de medición, evaluación de logros positivos de la institución, adquiridas por la ejecución de estrategia de aplicación de los procesos como: planeación, organización, dirección y control propiamente dicha. Ninguna planificación debe de estar terminado y completa sin antes no hayan estructurado o elaborado los instrumentos o medios para realizar las evaluaciones correspondientes de las consecuencias y los resultados planificados. El gerente eficiente tiene el propósito de integrar obligatoriamente en forma recurrente el control con los demás sistemas administrativos. (346).

Fayol, H. (1972). Según el autor, manifiesta que el control es realmente vigilar a las organizaciones de carácter privado o público, con fines de servicio y atención, como también en bienes y productos. También le pone énfasis en las funciones o acciones y de las operaciones, en función de los planes establecidos en principio y normar. Se administra a todas las personas, cosas y a los actos que se cumplen. Finamente ejecutar como un sistema estratégico con el fin de perseguir resultados. (p. 186).

Chiavenato. Idalberto. (2001). El autor explica que el control sirve con un sistema automático y constante en el funcionamiento de la institución, también se le denomina como una función restrictiva dentro de una organización y lograra mantener mediante patrones a los integrantes de la institución, en tiempos modernos el control tiene muchas connotaciones y el significado es en función del área de la función administrativa. Existen medios de regulación ejecutados por las personas, con acciones específicas reguladoras en una institución, con la finalidad de ayudar o instruir en el desarrollo de los procesos de las decisiones oportunas. (p.346).

Chiavenato. Idalberto. (2001). El autor resalta las connotaciones más importantes que reside en observación o verificación de los hechos en función a los resultados deseados, por cuanto se parte de un principio que requieren ser controlados en bien de la organización institucional. Como también se toma en cuenta los documentos de la planificación y relacionarlos con los procesos de coordinación y evaluación como, por ejemplo. (p. 346-347).

Según Charaja (2011: 218), quien toma como fuente a Microsoft® Encarta® (2008). Quien realiza un análisis correspondiente de la importancia del control en las instituciones, organizaciones empresariales de carácter académico, servicios y productos, explica de la siguiente manera.

Por consiguiente, según la mayoría de los autores consultados, puede ser asumido desde dos puntos de vista: 1) Como técnica de fiscalización

o manejo de máquinas; y 2) Como proceso racional y sistemático de la administración. El control como técnica no es el concepto con el que administra la investigación; además, no es correcto entenderlo así. El control como proceso racional y sistemático corresponde a la cuarta función de la administración de la educación. Todos los intelectuales en el campo de la administración en general consideran el control como proceso racional y sistemático que constituye la cuarta función de la administración en general.

Por consiguiente, de acuerdo a los autores consultados, cuyas definiciones se resumen, en el presente estudio se asume que el control es sistemático y racional que establecieron una determinación del parámetro de control, como seguimiento de las actividades educativas según el parámetro establecido. Durante el seguimiento de las actividades educativas se recogen los datos respecto de los problemas, necesidades, desajustes, quejas y conflictos existentes. Luego, estos datos recogidos se valoran según los parámetros establecidos como la valoración correspondiente para felicitar, retroalimentar o aplicar las sanciones previstas en las normas vigentes.

De otra manera se puede señalar que el control actúa en forma racional y sistémica que influiría en la verificación de los planificados, de acuerdo a un instrumento o parámetro preestablecido. Finalmente, este proceso no cumple las dimensiones o criterios en base del personal de la autoridad, sino de acuerdo a un determinado estándar que

necesariamente debe establecerse de acuerdo a lo que se ha planeado y organizado (mecánica).

Por otro lado, en este estudio se asume que el control como proceso racional, se hace realidad en una institución educativa a través de los procesos. En este sentido se asume lo que sostiene Alvarado (2002), quien deja entender que el control, en el sector educación, se hace realidad con la ejecución del monitoreo, supervisión, inspectoría. En la investigación asume el medio activo a través del cual se hace realidad el proceso de control, es la supervisión educativa, aquella supervisión que tiene que ver directamente con el desempeño Laboral. (p.21).

Por eso, se asume que el proceso de control, como una variable de estudio importante y especialmente, como aquel desempeño que tiene performance en desarrollo de organizaciones. Hoy se parte de la premisa que el control no es una técnica ni un elemento de la estructura Municipalidad. El control es un proceso y, por tanto, actúa en forma directa que tiene que ver con el desempeño del Laboral. Al respecto Ríos (1995), señala que una buena supervisión educativa implica un buen desempeño Laboral. Esta supervisión no debe concebirse como control policíaco, sino como asesoramiento continuo que debe promover un buen desempeño del Laboral, lo que debe manifestarse en los buenos niveles de aprendizaje que los alumnos deben alcanzar al final del año. (p. 76-77).

a. Pasos del proceso de control

Moron Urbina, J. C. (2012). El autor describe dividiendo en etapas de la siguiente manera:

- Normas y métodos:

Es referente a los propósitos y fine dentro la institucional municipal, donde los procesos de planificación están conceptualizados en forma general, clara y mensurable.

- Los resultados en procesos de medición

Dentro de una institución las dificultades objetivamente se van superar en los primeros pasos de los sistemas administrativos, finalmente es relacionar o comparar los resultados con los criterios o las metas planificadas.

- Tomar medidas correctivas:

A veces existen resultados que no se relacionan con los niveles estudiados dentro de la organización, se sugiere de inmediato a tomas decisiones y corregir de forma rápida para evitar desajustes. Las acciones correctivas, logran generar un cambio en las diferentes actividades de la institución.

- Retroalimentación

Se describe a través de la retroalimentación que nos permite tener mayor conocimiento y entendimiento de algunos vacíos de la administración, como también la información es la piedra angular para el desarrollo. (p. 293).

b. Proceso administrativo

Chiavenato, I. (2008). Según el autor lo clasifica de la siguiente manera.

Planeamiento.

Es trabajo realizado en gabinete con participación de varios profesionales, y enfatizando en la estructura organizacional, las ideas y los proyectos propiamente dichos, el propósito principal es desarrollar o lograr los objetivos, fines y metas.

Organización.

Es cumplir funciones o tareas específicas de las diferentes áreas de la administración, con los principios de jerarquía, armonía, orden.

Dirección

Se refiere a conducir la meta correctamente la administración o el proyecto antes planificado, del mismo encaminar los propósitos al cumplimiento de los objetivos.

Control.

Consiste en los procesos de la verificación o monitoreo del proyecto o servicio de bienes, sostenidamente avanzando, ubicado siempre dentro los estándares establecidos y enmarcados en el objetivo principal. (p. 215).

c. Enfoques del control burocrático

Bateman. Thomas, S. y Scott, A. Snell. (2009). Los autores describen en forma sustancial por cuanto repercutirá en el desarrollo de las organizaciones.

CONTROL PRELIMINAR

Bateman. Thomas, S. y Scott, A. Snell. (2009). Los autores explican que se deben de conocer antes los detalles, las políticas y los procedimientos que garanticen el proyecto encaminado, el objetivo propuesto es evitar, en lo posible los problemas, es necesario relacionarlos o compararlos los objetivos, donde el administrador puede establecer estándares o límites a las actividades por anticipación, para lograr buenos resultados. Ejemplo las organizaciones empresariales tienen normas y políticas de como encaminar y tomar decisiones en el momento adecuado y pertinente. (p.580).

CONTROL CONCURRENTE

Bateman. Thomas, S. y Scott, A. Snell. (2009). Los autores explican la importancia de la ejecución del control concurrente en los procesos intermedios o en los momentos propicio de las actividades administrativas, ya sea de bienes y servicios, o mientras los planes se desarrollan, donde los encargados o supervisores observan detalladamente el trabajo de los empleados con los propósitos que se cumplan con eficiencia, eficacia y logren la efectividad de los hechos y no se tenga errores más adelante, por ejemplo en las industrias o instituciones de servicio los recursos logísticos deben de estar en momento adecuado, cuando se lo utilice y evitar retrasos en bien de los objetivos propuestos. (p.580).

d. Elementos para el control de procesos.

Programa Ivrosim. (2004). El autor describe los elementos, donde describe las características principales como: un controlador, un proceso para controlar una variable, un control final que manipula la variable del proceso y ajustar la variable controlada, un sensor que identifica la señal neumática o electrónica y que se asocia proporcionalmente a la variable controlada. En tal sentido tiene que identificarse la señal de advertencia, y considerar como un valor de satisfacción que mantiene el controlador. En consecuencia la función del controlador tiene que estar en el nivel de automático. (p.1)

e. Introducción al control de procesos

Programa Ivrosim. (2004). El autor explica que la función principal del controlador es su acción directa, en tal sentido error es cuando se tiene que restar de la variable controlada. Ahora bien cuando existe un incremento considerable en la variable controlada, se identificara la causa que generara mayor control en la salida del controlador. En tal sentido cuando se tiene la selección del control directo dependerá siempre de los procesos de la naturaleza, cuando se tiene un incremento en la variable controlada, automáticamente el controlador ejecutara los momentos estratégicos para que disminuya correspondiente. (p.2).

f. Dinámica del proceso.

Programa Ivrosim. (2004). Es cuando se tiene dos factores como el tiempo muerto y el retardo que establecerán una respuesta transitoria, en consecuencia el tiempo muerto es un procesos muy difícil de

comprenderse, pero el sistema de los procesos tiene que lidiar, porque repercutiría en el retraso de la respuesta correspondiente como consecuencias del retardo. En consecuencia si el retardo es más largo que los otros procesos, se identificara como un factor dominante, finalmente se concluye que las respuestas de transitorio se acercara a de un proceso. (p.4).

g. Control interno

Perdomo Moreno, A. (2009). El autor conceptualiza que todas las organizaciones, empresas o instituciones financieras, industriales o comerciales de bienes y servicios o de atención de servicios de caracteres privados, públicos o mixtos, deben de desarrollar sus actividades paralelamente con los controles administrativos de acuerdo a las áreas de control interno, con finalidad de evitar sesgos en el hacer de trabajo diario, además deben de ejecutar implícitamente el sistema de contabilidad, catálogo de cuentas y tener los reportes financieros en las fechas establecidas o planificadas. (p. 5).

República., C. G. (s.f.). Son procesos de carácter continuo y permanente administrados por los órganos competentes de la gerencia, con el propósito de cumplimiento de los siguientes aspectos como: la eficiencia en las operaciones administrativas, protección de los recursos económicos públicos, enfatizar el cumplimiento de los instrumentos normativos y finalmente presenta en forma oportuna y confiable los informes financieros. (p. 4).

Hampton, D. R. (2007). El autor expone y explica la importancia de los procesos del control dentro de una institución como parte final de una auditoría planificada, ejecutado por varios integrantes de la comisión, del mismo modo comienza con un criterio de expectativas donde indica los estándares en los aspectos más importantes que se ajusta al desempeño esperado. Una vez establecido los planes, las herramientas, estrategias, misión, los encargados pueden realizar las modificaciones en función a la necesidad y deseos del público y de los documentos de planificación. (p. 27).

2.2.1.1. PLANIFICACIÓN DE LA SUPERVISIÓN

Ningún autor esgrime una posición clara con relación a los medios del proceso de control, salvo Alvarado (2002) quien, hace referencia a este proceso de manera superficial. La autora del presente estudio asume que, en el proceso de **control del desempeño laboral**, lo primero que corresponde realizarse es la planificación de la supervisión.

El diagnóstico: Toda planificación empieza con el diagnóstico y, por supuesto, que cuando se trata de elaborar un plan de supervisión, primero se tiene que diagnosticar el desempeño Laboral del año anterior. Al respecto Fermín (1981: 96), sostiene que, para supervisar adecuadamente a los trabajadores, antes se tiene que diagnosticar cómo se supervisó el año anterior. El conocimiento de la forma cómo se supervisó en el año anterior, debe otorgar a los planificadores del nuevo

año, los criterios respecto de la forma cómo se debe supervisar ahora. A esto se llama el diagnóstico retrospectivo. Pero también es necesario diagnosticar la situación actual, es decir, cómo y en qué condiciones se encuentra actualmente la institución educativa respecto de los laborales y de las condiciones técnico-administrativo en las que van a trabajar.

SUPERVICION

Chiavenato. Idalberto. (2001). El autor explica en el enfoque de la función de dirección en los niveles de la alta gerencia, como en el nivel operacional de la institución empresarial, ahora el funcionamiento de los supervisores o administradores recae en el aumento de las labores de las personas que no realizan las funciones dentro la organización empresarial. Comúnmente la supervisión son acciones de dirección inmediata, que repercute en los trabajadores subalternos que ejecutan las actividades del que hacer de servicios o productos a la sociedad, en tal sentido puede realizarse en forma integral, respetando los niveles de jerarquía dentro de la organización, del jefe inmediato superior al trabajador subalterno. (P.336).

2.2.1.2. PERCEPCIÓN

Andonaire, Obeso. Julissa del Carmen. (2015). Es cuando los conocimientos de la persona se antepone lo que probablemente suceda los actos en un momento determinado, y la sensación son acciones o experiencias rápidas o inmediatas motivadas

por los estímulos apartados simples, del mismo modo responde a la pregunta de los principales órganos del cerebro como consecuencia de un estímulo, como también interpreta las sensaciones. Finalmente el cuerpo humano cumple una función primordial a través del encéfalo como es realizar la organización, interpretar, analizar, agrupar los estímulos. (p. 15).

Andonaire, Obeso. Julissa del Carmen. (2015). En el siglo XX existió un número considerable de alemanes psicólogos estudiosos en las diferentes materias, donde analizaron la forma como la mente estructura las sensaciones para así tener las percepciones. La escuela teórica de GESTALT imparte sus valores y principios como un todo bien estructurado sistemáticamente organizados, que una separación de partes aisladas. En consecuencia todos los procesos mentales se configuran como un todo articulado y que se estructuran en forma ordenada y coherente, mientras que otros espacios o grupos de trozos o partes se configuran en forma separada de las uniones de fragmentos. (p. 15-16).

Vidaurre, Ato. Milska, Isamar. (2017). El autor de la tesis cita a Kotler, donde define que los procesos de percepción se desarrolla en base a una estructuración de momentos como la selección, organización, interpretación de hechos en momento

dado, que en el posterior tiempo se crea una imagen en el contexto mental. (p. 32).

Vidaurre, Ato. Milska, Isamar. (2017). El cita a Horovitz y conceptualiza que la calidad de percepción presenta una serie de propiedades, características y criterios como: imagen, símbolos, gestos, expresiones y signos verbales, que repercuten en los diferentes criterios, además cumple el papel de acompañar en el servicio y cumplir con una buena calidad de satisfacción de atención al cliente. (p. 32).

2.2.1.3. LA EJECUCIÓN DE LA SUPERVISIÓN

Como se dijo en el acápite anterior, la planificación termina con el diseño y la elaboración del plan anual de supervisión (PAS). Una vez que se tiene este instrumento de control pedagógico, lo que sigue es su ejecución. La ejecución de la supervisión corresponde a las autoridades educativas, la investigación corresponde a la autoridad directoral de la institución y al asesor o coordinador del área curricular correspondiente. Magallanes (2007) y Collao (1997), dejan entender que una supervisión a los laborales debe comprender las siguientes actividades:

- Frecuencia de asesoramiento pedagógico a los trabajadores,
- Frecuencia de visitas a las clases del profesor,

- Frecuencia con que se entrevista con el profesor para asesorarlo,
- Frecuencia con que se organizan conferencias de reforzamiento,
- Frecuencia con que se coordinan con los trabajadores para mejorar su desempeño.
- Tipo de control que se realiza según el momento.
- Decisiones que toman las autoridades frente al desempeño Laboral.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato, I. (2011). Se describe como una organización que se estructura como un sistema de relación y de actuación del trabajador de puesto, ahora la capacidad potencial en los procesos de fabricación y servicio de calidad, como también realiza la planificación de la evaluación de desempeño como una estrategia que se desarrolló mediante los procedimientos y técnicas de dirección de la labor gerencial. (p.59).

Pernia, K. y Carrera, M. (2014). Explica los autores que la actuación y el rendimiento laboral que realiza sostenidamente en sus actividades, funciones prioritarias en el contexto específico es positivo, lo cual de la bastante prestancia y profesionalismo en la labor encomendada dentro la organización empresarial. (p.35)

Uzcategui, J. (2011). El autor describe como el rendimiento intelectual o físico, desarrollo por los trabajadores, además se evidencia como muestran sus habilidades, técnicas y las capacidades afectivas y procedimentales en las actividades diarias en la atención o fabricación de productos de manera eficiente, cumpliendo con los propósitos u objetivos diseñados en las primeras instancias. (p.87)

2.2.2.1. COMPETENCIAS LABORALES

Bordas, Martínez, María Jesús. (2016). En el siglo XXI se implemente conocimientos científicos que abordan la ventajas competitivas de desarrollo, competencias de trabajo laboral, comprendida como actitudes presentes y verificables en el éxito de la funciones administrativas. El paradigma metodológico incentiva en aplicación de los diferentes métodos de valoración sobre las capacidades como, por ejemplo:

- Son comportamientos. Este enfoque objetivo e indica el desarrollo de la capacidades conceptuales, actitudinales y procedimentales.
- Observables. Cuando se efectúan la medición en un momento dado, el progreso y aprendizaje al respecto.
- Son habituales. Es la adquisición de determinados formas de convivencia en habita. Puede darse la restructuración de

cambiar forma de hábito a través de desarrollo de la enseñanza aprendizaje.

Cuesta, Santos, Armando, and Rodríguez, Marino Valencia. (2014). Se advierte que el comité de expertos o competencias tiene siete capacidades laborales a su cargo que responderán a los seis objetivos estratégicos, que desarrollan los comportamientos y conductas asociadas al triunfo de ellos. Aunque no es determinística esa relación. (p.36).

Cardoso, Camejo, Lidisbet. (2008). La autora comparte los criterios abordados por Zenaida Ponce, cuando describe y explica sobre un análisis exhaustivo sobre el desempeño profesional:

- Creatividad e idoneidad en la ejecución.
- Desarrollo de la competencia didáctica.
- Dominio y conocimiento.
- Ejecución de las habilidades profesionales y pedagógicas.
- Conjunto de competencias.

Las diferentes características constituyen un componente fundamental en el profesionalismo del trabajador humano del y directivo, es decir “Saber transformarse” y luego transformar al colectivo de trabajo. (p.25)

a. Importancia del grado de desempeño

Pernía Y Carrera. (2014). El autor explica algunas características muy importantes en el desempeño institución, a nivel interno o externo dentro del desarrollo organizacional, motivo por el cual se va implementar nuevas líneas de acción, de carácter de políticas de compensación como: Actitud propositiva de mejorar las condiciones laborales, toma de decisiones, capacitaciones si es necesario, conocer errores en los puestos de trabajo, sensibilización en los conflictos laborales en favor del desempeño del cargo. (p.35)

b. Objetivos del grado desempeño

Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). El autor explica que en una organización de carácter institucional o empresarial, siempre de debe de desarrollar en base a objetivos, porque son procesos que te guían hacia el destino propuesto, en tal sentido al empleado, se debe darle las condiciones necesarios para el cumplimiento en su centro de labor, como capacitaciones en temas relacionados en su labor, donde desarrolle habilidades y capacidades, como también los aparatos tecnológicos evaluativos tienen que estar siempre asociados a ubicación del lugar de trabajo. Finalmente, una opinión de los encargados, no puede ser un juicio simple o unilateral del jefe respecto de subordinado, urge realizar más estudios profundos y detectar las causas y los efectos, para emprender un diálogo amigable

con el evaluado y llegar a conclusiones valederas en bien de la institución. (p.35)

c. Evaluación del desempeño

Chiavenato. Idalberto. (2001). El autor manifiesta que es necesario conocer que se pretende medir, porque de lo contrario en proceso o el desarrollo sostenido, se caerá en confusiones, incertidumbre o confusiones en el momento de la acción de la evaluación. La institución tiene una forma de aplicar el sistema de control que tiene la información inmediata y los indicadores de medida de evaluación que debe de estar relacionado con estándar o patrón predeterminado, y que finalmente exprese la comparación entre el desempeño previsto con el deseado. (p.353).

d. Enfoque en el desempeño

Bateman. Thomas, S. y Scott, A. Snell. (2009). El autor manifiesta que el criterio de mayor trascendencia dentro de una organización de trabajo en equipo, es la identificación y el compromiso con la políticas u objetivos propuestos por la institución. Como también es un reto o desafío, para el equipo y que en el proceso apreciaran los propósitos de la organización. El entendimiento permite a que un grupo de individuos, que piensan y que logran resultados, del mismo se pide que se comprometan en el desarrollo y entendimiento de

un trabajo en equipo y alcanzar los objetivos propuestos, asignar tareas y funciones y la toma de decisiones. Finalmente se debe examinar los procedimientos de desempeño y tener la capacidad de cambio. (p, 515).

e. Medición del desempeño

Bateman. Thomas, S. y Scott, A. Snell. (2009). Los autores explican con bastante prestancia el segundo paso, que significa como medir los desempeños a través de un proceso de control, objetivamente los administradores cuentan con las unidades, días de ausencia, archivo de documentos, las muestras y el dinero que gano. La gerencia actúa en base a datos o indicadores de desempeño como: los informes escritos, informes orales y las observaciones del personal en el trabajo. (p. 577).

f. Supervisión laboral

Nieves, E. (2007). El autor explica como un procedimiento continuo con dos polos entre la supervisión estrecha y la supervisión remota, en una investigación de estudio tiene que ver mucho por ejemplo el tiempo en la función de la jefatura, nivel de injerencia de supervisor, contacto físico entre el líder y el colaborador. Nuestra hipótesis referente al nivel de supervisar estaría en función de la asociación del líder, motivación, satisfacción, clima organizacional y como

repercutiría en la intensidad entre varias variables en el bienestar de la organización laboral. (p. 330).

g. Problemas en la evaluación de desempeño

Alles, Martha, Alicia. (2006). La autora explica las diferentes modalidades de evaluación sobre el desempeño, que en algunos de los casos presentan errores de carácter anárquico, en el desarrollo sostenido de la organización, donde cada jefe de departamento ejecute sus estrategias bien estructuradas e implementadas en el momento apropiado. Los fenómenos problemáticos son:

- Inexistencia de normas
- Características muy subjetivas.
- Debilidades de acuerdos con el evaluador y el evaluado
- Existencia de dificultades por parte del evaluador
- La comunicación es distorsionada
- Retroalimentación sin planificación. (p.265)

Alles, Martha, Alicia. (2006) La autora propone algunas alternativas para solucionar.

- Ejecución de una herramienta de evaluación adecuada
- Utilizar un instructivo y un formulario adecuado al momento.
- Desarrollar entrenamientos a los evaluadores

Existe compañías que no entregan los documentos y peor aun cuando se entrega la mejor herramienta al evaluador, que pueden tener debilidades o desconocimiento, indirectamente fracasaran los evaluadores porque no recibieron una capacitación de cómo se debe de ejecutar tales instrumentos. (p.265).

h. Evaluaciones desempeño no satisfactorias

Alles, Martha, Alicia. (2006). La autora explica cuando no es favorable la evaluación, y donde el trabajador siempre se desempeñó en favor de la empresa por mucho tiempo, existe casos donde se presentan debilidades en su desempeño en un momento dado o en situaciones especiales, urge en el instante programas de capacitación respecto a las debilidades que se `presenta en el momento del rendimiento. Finalmente, para concretar es necesario tener amplio conocimiento entre el supervisor y el trabajador mismo. Luego, es importante tener un programa con plazos definidos y el plan de mejora por los debe de planificarse en seis meses y presentar estas dimensiones como:

- Orientaciones advertencias verbales y por escrito
- Comentarios frecuentes
- Diálogos formales e informales
- Evaluaciones sobre el rendimiento

- Desempeño o entrenamiento. (p.268).

Castillo, Aponte, José. (2012). El autor describe la evaluación del desempeño, donde se informa al trabajador los criterios más importantes en el quehacer cotidiano como, la asociación entre puntos débiles y fuertes del desarrollo sostenido y comportamiento laboral, lograr mejorar a través de un planeamiento, también se puede identificar las necesidades cualitativas del trabajador. Permite tomar decisiones en las promociones, traslados y retiros de la organización, como también proporciona información importante como: planeación laboral, entrenamiento, selección y el bienestar laboral, ahora las decisiones tienen los propósitos de la previsión de la fuerza laboral. La acertada efectividad en la selección se relaciona los resultados evaluativos de desarrollo de los trabajadores en la organización empresarial. (p. 279)

2.2.2.2. TÉCNICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Castillo, Aponte, José. (2012). El autor describe a través de la siguiente clasificación.

Método de evaluación por objetivos.

Específicamente se efectúa frecuentemente, en los resultados con los integrantes de la oficina de operaciones de producción, por parte de la alta gerencia con la finalidad de lograr resultados positivos en favor de organización empresarial, en

algunas veces las técnicas apropiadas de calificación es débil o deficiente, por cuanto no involucra el comportamiento integral de individuo, menos otros elementos o factores que repercuten en los resultados del trabajador. Por ende, esta técnica de evaluación es poca aplicable por tener debilidades en lograr propósitos reales objetivos y alcanzables. (p.280).

Método de incidentes críticos.

Castillo, Aponte, José. (2012). El autor describe las funciones del superior inmediato dentro de una organización como registrar las actitudes o comportamientos negativos o positivos del trabajador, sé que es durar realizar ese tipo de informe, por otro lado, nos permite implementar otras métodos o técnicas para mejorar la evaluación y mejoramiento del trabajador. (p.280).

Método de elección forzada.

Castillo, Aponte, José. (2012). El mismo autor expone un método de la forma como debe de evaluarse o seleccionar al trabajador, bajo ciertos criterios descriptivos como: rendimiento laboral, relaciones sociales y humanas, capacidad de auto aprendizaje. Finalmente, las calificaciones serán en función de las veces que se realiza, el control, que el evaluador ejecute, en el corto tiempo se reducirá los sesgos o vacíos,

como también el desempeño será óptimo dentro la organización. (p.280).

Método de la lista de verificación.

Castillo, Aponte, José. (2012). El instrumento correspondiente utiliza frases, concepto y términos que describen o exponen los rendimientos, propiedades o características del trabajador, ahora el departamento de personal da a conocer las frases, términos, pero que posteriormente son desconocidos por el supervisor que ejecuta la evaluación. (p.280)

Método de clasificación.

Castillo, Aponte, José. (2012). El autor explica de la forma como va ejecutar la técnica de la clasificación a los integrantes de los trabajadores, en orden de méritos que influirán del mejor al peor, por lo visto esa técnica no explica claramente la diferencia entre los trabajadores y solo ejecuta un criterio global de la evaluación. Finalmente tiende a general discrepancias entre los dos grupos y con mayor prestancia de grupo inferior. (p.280).

Método de distribución forzada.

Castillo, Aponte, José. (2012). El autor explica las distintas categorías, como a cada categoría se le implementa una proporción de trabajadores, del mismo modo la estrategia o

método elimina la tendencia central, porque en la mayoría se evalúan con la tendencia de media o regular. (p.281).

Método de escala gráfica.

Castillo, Aponte, José. (2012). El autor explica que los juicios del desempeño laboral son sobre una escala grafica de medición donde se cuantifica de cuatro a seis puntos o grados para cada dimensión, en algunas oportunidades se aplican objetivos para conceptualizar el punto en la escala como: sobresaliente, muy bueno, regular. (p.281).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Cultura organizacional.

Cambio y conducta en los trabajadores.

2.3.2. Clima organizacional.

Es mantener la armonía entre trabajadores y la patronal, donde intercambian opiniones o conversaciones de carácter organizativo en forma amigable y con voluntades positivas.

2.3.3. Cambio organizacional.

Son cambio institucional o a nivel de los trabajadores y muestra facilidad de adaptación a realidades o coyunturas diferentes, como también son transformaciones que existe en el medio ambiente interno.

2.3.4. Proceso de control

La presente investigación el proceso de control es concebido como el proceso racional y sistemático de supervisión del desempeño Laboral

durante el año 2017 y comprende dos etapas relacionadas directamente: la planificación de la supervisión y su ejecución.

2.3.5. Planificación de la supervisión

En la presente investigación el proceso de planificación comprende las siguientes actividades: diagnóstico, determinación de criterios e indicadores, supervisión y diseño del Plan Anual de Supervisión (PAS).

Estas actividades se deben realizar en forma racional y sistemática.

2.3.6. Ejecución de la supervisión

El proceso de ejecución de la supervisión durante las actividades educativas. En este proceso de ejecución se supervisa a los trabajadores en cuanto respecta al cumplimiento con la entrega de los instrumentos curriculares, estrategia de enseñanza que aplica el Laboral

2.3.7. Conducta ético-profesional.

En todo Laboral es importante la observación de la conducta ético-profesional, se refiere con frecuencia de identificación con actividades cívico-patrióticas, frecuencia con que se asesora a los alumnos y actitudes que se asumen frente a los problemas de la institución.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

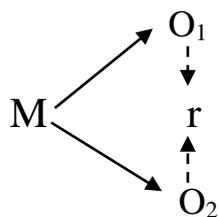
Carrasco (2005). Según el autor manifiesta que el estudio investigativo presenta el enfoque básico porque permite ampliar y profundizar los conocimientos a través de la investigación científica, localizados en el tiempo y el espacio de la realidad. (p.43), de acuerdo a ello la presente investigación es de tipo básico.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

McMillan, James, H. y Schumacher. Sally. (2005). Los autores manifiestan que el diseño de investigación es no experimental, porque no se va a realizar la manipulación directa de las variables en estudio. (p.42), de acuerdo a ello la presente investigación es de diseño no experimental.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Bernal. Cesar, Augusto. (2006). El nivel de investigación científica es el correlacional, porque desea conocer la relación las dos variables del estudio de investigación. (p. 113), de acuerdo a ello la presente investigación es de nivel correlacional.



Dónde:
 O₁= Observaciones de la inteligencia emocional
 O₂= Observaciones de la gestión del aprendizaje
 r = Coeficiente de correlación
 M = Muestra de estudio

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Hernández, Fernández, y Baptista. (2010). Explica cómo se delimita la población que se a estudiar y posteriormente encontrar resultados. Finalmente, la población es un conjunto de los casos que tiene similitud y concuerda una serie de especificaciones. (p.174).

Cuadro 01

Trabajadores nombrados – 2017.

PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA	
PERSONAL NOMBRADOS	241

Fuente: Oficina de Recursos Humanos.

Elaboración: El investigador

3.3.1. MUESTRA.

Hernández, Fernández, y Baptista. (2010). Es la porción pequeña de la población de estudio, y se obtiene con características específicas comunes y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176). En el presenta trabajo de investigación se ha considerado 241 trabajadores por cuanto 10 trabajadores no se encontraron en sus puestos de trabajo. Y se aplica la muestra intencional y directa para lograr resultados que respondan a la investigación.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.4.1. TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

a. Observación

Consiste en identificar la actividad o percibir a través de la vista las propiedades o características de la relación de la actividad. .

b. Encuesta

Ávila Baray, H.L. (2006). El autor explica que es una herramienta muy valiosa, donde se recoge los datos, llamado también trabajo de campo, con las especificaciones planificadas de preguntas específicas. (p.53)

3.4.2. INSTRUMENTOS.

a. Cuestionario

Arias. Fidias, G. (2012). El autor describe que es un formato con preguntas escritas, y auto administrado donde debe de ser llenado por el encuestado sin injerencia de nadie. (p. 74).

b. Recopilación documental.

Técnica que se utilizó para recolectar la información requerida (información secundaria) de libros, textos, tesis, informes y documentación relacionada al estudio de investigación, este tipo de técnica es porque los elementos tienen igual probabilidad de ser seleccionados y conocidos.

3.5. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Para el procesamiento de datos se aplicará la estadística descriptiva a través de datos expresados en las tablas y gráficos en forma cuantitativa que luego serán procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondiente, respecto a las variables, a través de programa estadístico SPSS.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR VARIABLES

Se desarrollara la descripción a través de las tablas y gráficos estadísticos con relación a la investigación con sus respectivas variables como procesos de control y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincia de San Román, luego se realiza el procesamiento de datos a través de paquete estadístico SPSS.

4.1.1. VARIABLE PROCESO DE CONTROL

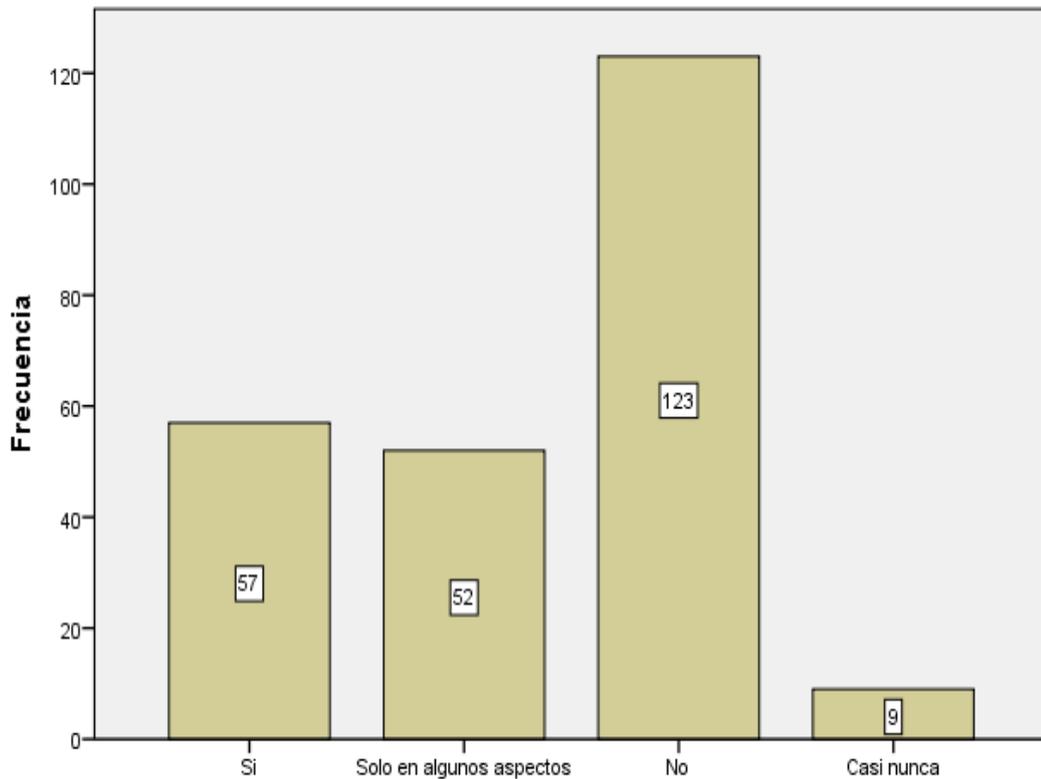
TABLA 1

1. ¿Diagnosticarón las autoridades el desempeño laboral de los trabajadores para elaborar el plan anual de supervisión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	57	23,7	23,7	23,7
	Solo en algunos aspectos	52	21,6	21,6	45,2
	No	123	51,0	51,0	96,3
	Casi nunca	9	3,7	3,7	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 1



1. ¿Diagnosticaron las autoridades el desempeño laboral de los trabajadores para elaborar el plan anual de supervisión?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N^a 01 y el Grafico N^a 01. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Diagnosticaron las autoridades el desempeño laboral de los trabajadores para elaborar el plan anual de supervisión.** Donde 123 trabajadores se ubica en la escala de “no” el cual representa 51.0%, 57 trabajadores se ubica en la escala “si” el cual representa 23.7%, 52 trabajadores se ubica en la escala “solo en algunos aspectos” el cual representa 21.6%, 9 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 3.7%.

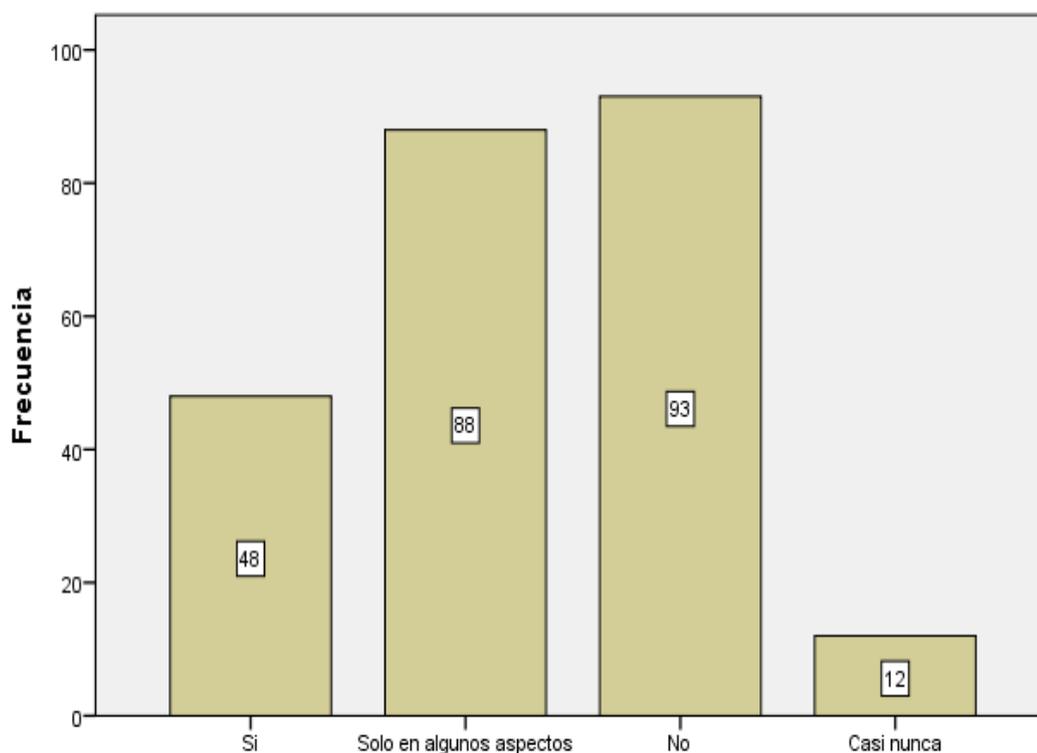
TABLA 2

2. ¿Considera que existe coherencia entre los criterios que se determinan para la supervisión con los objetivos y metas de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	48	19,9	19,9	19,9
	Solo en algunos aspectos	88	36,5	36,5	56,4
	No	93	38,6	38,6	95,0
	Casi nunca	12	5,0	5,0	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 2



2. ¿Considera que existe coherencia entre los criterios que se determinan para la supervisión con los objetivos y metas de la Municipalidad?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N^a 02 y el Grafico N^a 02. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Considera que existe coherencia entre los criterios que se determinan para la supervisión con los objetivos y metas de la Municipalidad.** Donde 93 trabajadores se ubica en la escala de “no” el cual representa 38.60%, 88 trabajadores se ubica en la escala “solo en algunos aspectos” el cual representa 36.5%, 48 trabajadores se ubica en la escala “si” el cual representa 19.9%, 12 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 5.0%.

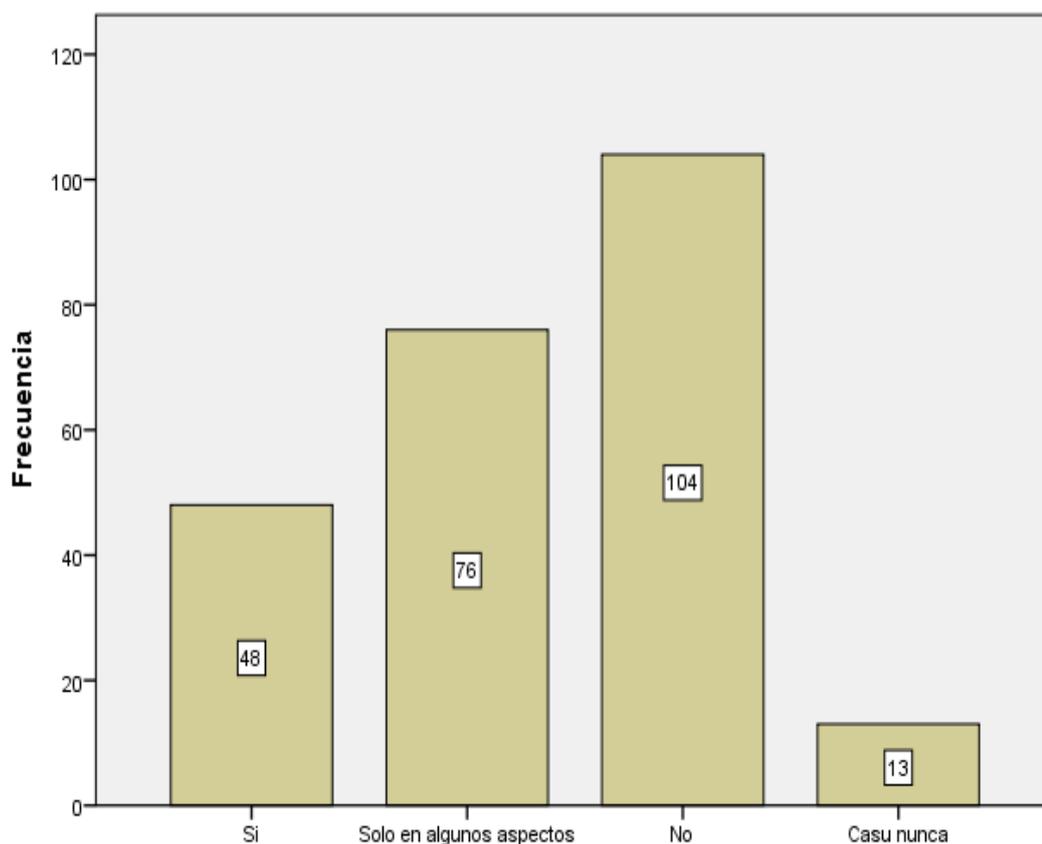
TABLA 3

3. ¿Esta adecuadamente elaborado el plan anual de supervisión (PAS)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	48	19,9	19,9	19,9
	Solo en algunos aspectos	76	31,5	31,5	51,5
	No	104	43,2	43,2	94,6
	Casi nunca	13	5,4	5,4	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 3



3. ¿Esta adecuadamente elaborado el plan anual de supervisión (PAS)?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la Tabla N^a 03 y el Grafico N^a 03. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Esta adecuadamente elaborado el plan anual de supervisión (PAS)**. Donde 104 trabajadores se ubica en la escala de “no” el cual representa 43.2%, 76 trabajadores se ubica en la escala “solo en algunos aspectos” el cual representa 31.5%, 48 trabajadores se ubica en la escala “si” el cual representa 19.9%, 13 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 5.4%.

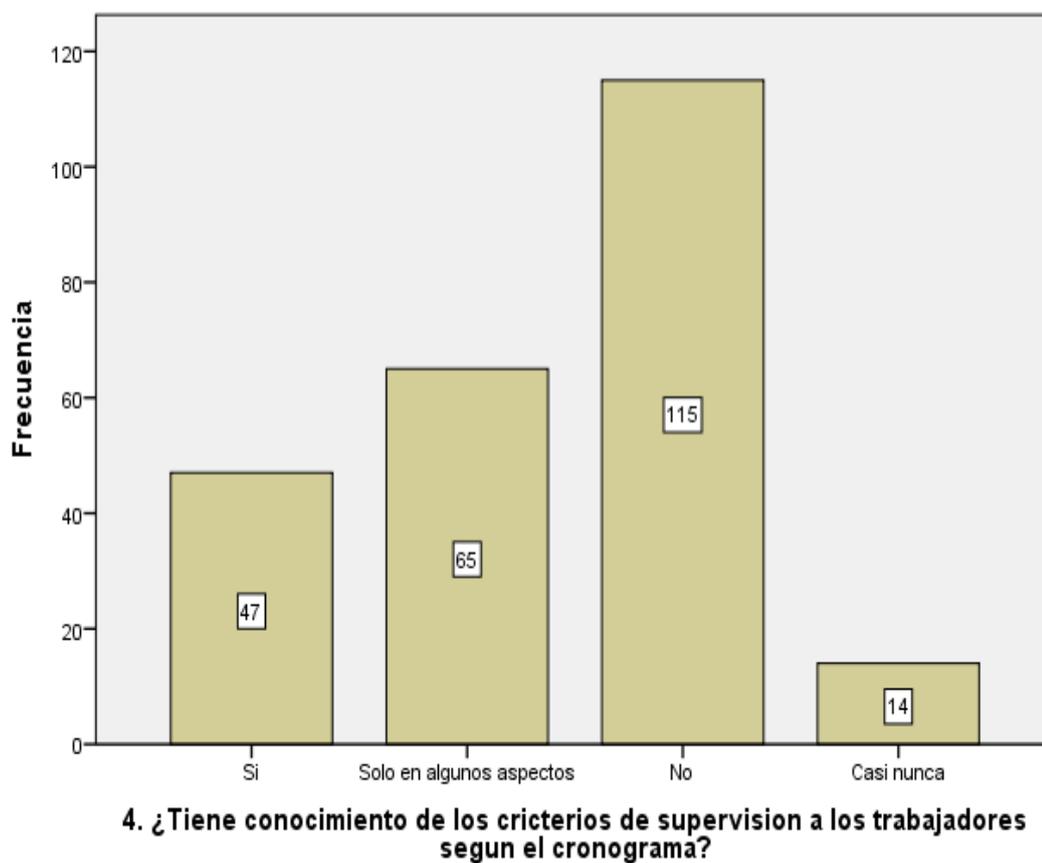
TABLA 4

4. ¿Tiene conocimiento de los criterios de supervisión a los trabajadores según el cronograma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	47	19,5	19,5	19,5
	Solo en algunos aspectos	65	27,0	27,0	46,5
	No	115	47,7	47,7	94,2
	Casi nunca	14	5,8	5,8	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 4



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N^a 04 y el Grafico N^a 04. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Tiene conocimiento de los criterios de supervisión a los trabajadores según el cronograma.** Donde 115 trabajadores se ubica en la escala de “no” el cual representa 47.7%, 65 trabajadores se ubica en la escala “solo en algunos aspectos” el cual representa 27.0%, 47 trabajadores se ubica en la escala “si” el cual representa 19.5%, 14 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 5.8%.

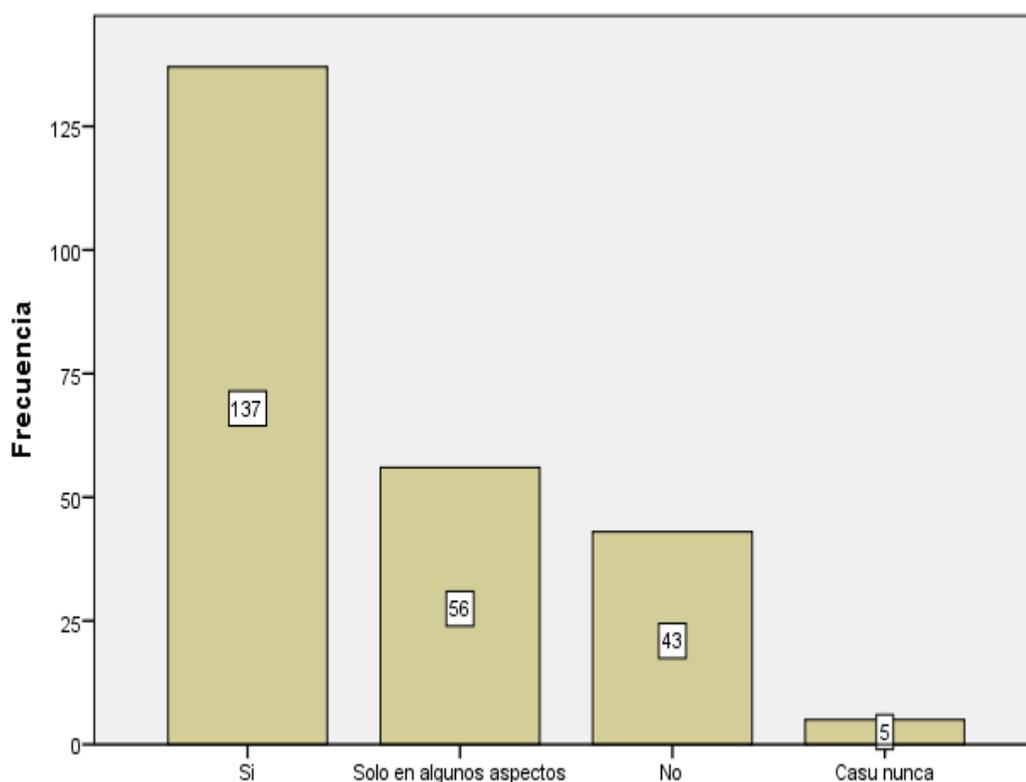
TABLA 5

5. ¿Le asesora con frecuencia su jefe inmediato superior, del área administrativa al que pertenece, para mejorar su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	137	56,8	56,8	56,8
	Solo algunas veces	56	23,2	23,2	80,1
	No	43	17,8	17,8	97,9
	Casi nunca	5	2,1	2,1	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 5



5. ¿Le asesora con frecuencia su jefe inmediato superior, del area administrativa al que pertenece, para mejorar su labor?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la Tabla N^a 05 y el Grafico N^a 05. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Le asesora con frecuencia su jefe inmediato superior, del área administrativa al que pertenece, para mejorar su labor.** Donde 137 trabajadores se ubica en la escala de “si” el cual representa 56.8%, 56 trabajadores se ubica en la escala “solo en algunos aspectos” el cual representa 23.2%, 43 trabajadores se ubica en la escala “no” el cual representa 17.8%, 5 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 2.1%.

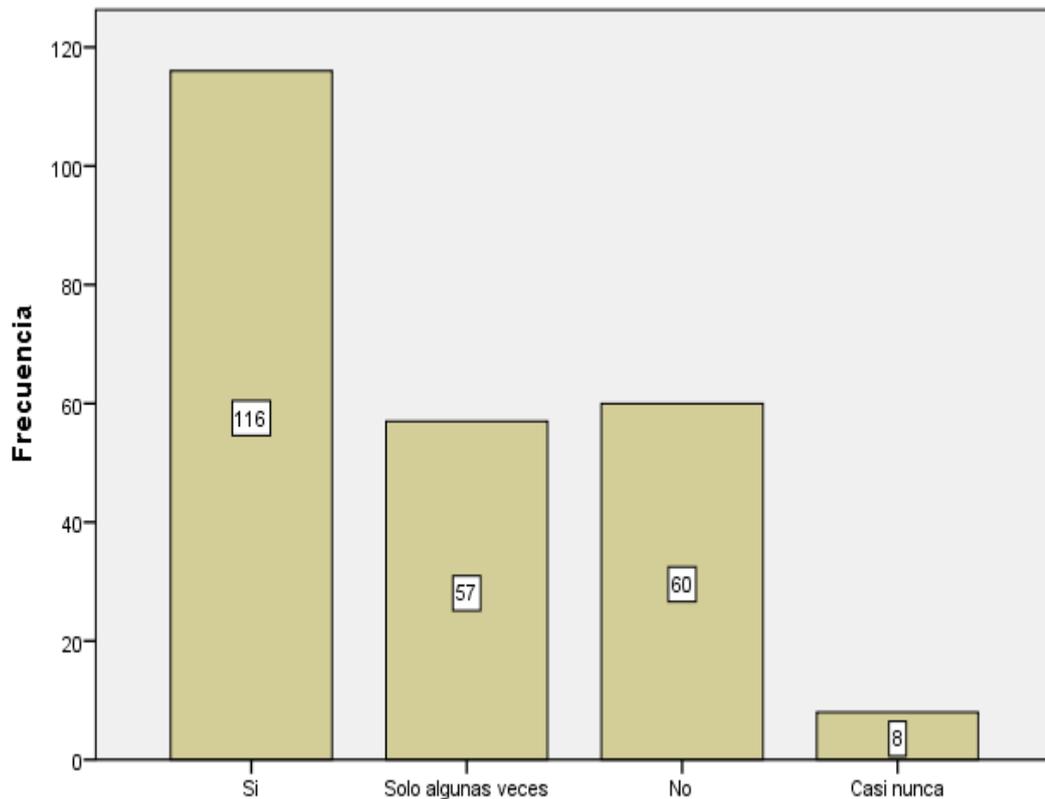
TABLA 6

6. ¿Le visita su jefe inmediato superior con frecuencia a su centro de trabajo para asesorarle en el área donde labora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	116	48,1	48,1	48,1
	Solo algunas veces	57	23,7	23,7	71,8
	No	60	24,9	24,9	96,7
	Casi nunca	8	3,3	3,3	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 6



6. ¿Le visita su jefe inmediato superior con frecuencia a su centro de trabajo para asesorarle en el área donde labora?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N^a 06 y el Grafico N^a 06. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Le visita su jefe inmediato superior con frecuencia a su centro de trabajo para asesorarle en el área donde labora.** Donde 116 trabajadores se ubica en la escala de “si” el cual representa 48.1%, 60 trabajadores se ubica en la escala “no” el cual representa 24.9%, 57 trabajadores se ubica en la escala “solo en algunos aspectos” el cual representa 23.7%, 8 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 3.3%.

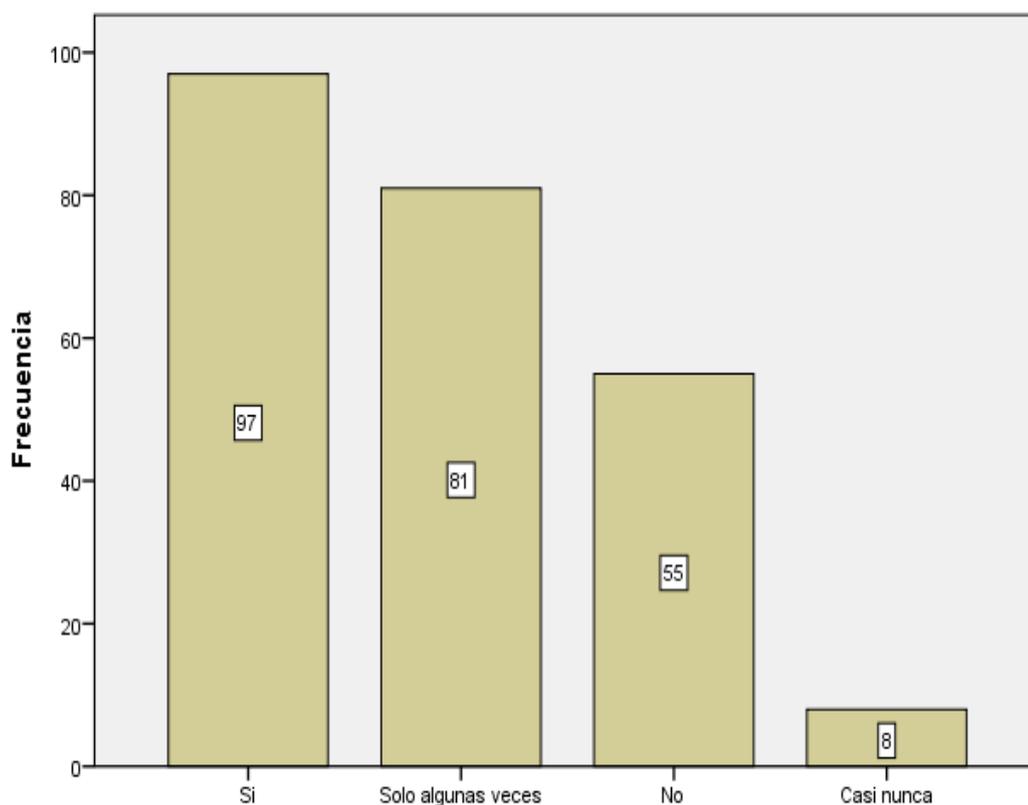
TABLA 7

7. ¿Se entrevista con frecuencia con su jefe del área al que pertenece para asesorarle u orientarle según la política de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	97	40,2	40,2	40,2
	Solo algunas veces	81	33,6	33,6	73,9
	No	55	22,8	22,8	96,7
	Casi nunca	8	3,3	3,3	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 7



7. ¿Se entrevista con frecuencia con su jefe del area al que pertenece para asesorarle u orientarle segun la politica de la Municipalidad?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N^a 07 y el Grafico N^a 07. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Se entrevista con frecuencia con su jefe del área al que pertenece para asesorarle u orientarle según la política de la Municipalidad.** Donde 97 trabajadores se ubica en la escala de “si” el cual representa 40.2%, 81 trabajadores se ubica en la escala “solo algunas veces” el cual representa 33.6%, 55 trabajadores se ubica en la escala “no” el cual representa 22.8%, 8 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 3.3%.

4.1.2. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

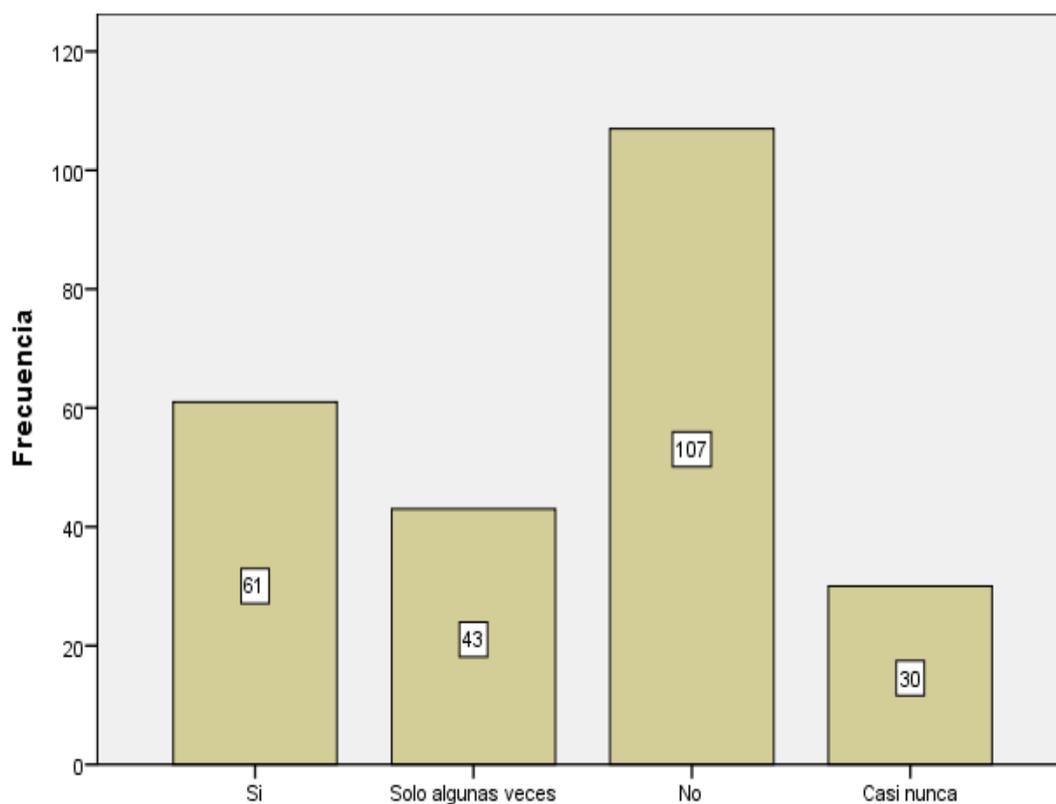
TABLA 8

8. ¿Se organiza con frecuencia en su institución conferencias de reforzamiento y de retroalimentación para mejorar su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	61	25,3	25,3	25,3
	Solo algunas veces	43	17,8	17,8	43,2
	No	107	44,4	44,4	87,6
	Casi nunca	30	12,4	12,4	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 8



8. ¿Se organiza con frecuencia en su institución conferencias de reforzamiento y de retroalimentación para mejorar su desempeño laboral?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la Tabla N^a 08 y el Grafico N^a 08. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Se organiza con frecuencia en su institución conferencias de reforzamiento y de retroalimentación para mejorar su desempeño laboral.** Donde 107 trabajadores se ubica en la escala de “no” el cual representa 44.4%, 61 trabajadores se ubica en la escala “si” el cual representa 25.3%, 43 trabajadores se ubica en la escala “solo en algunos aspectos” el cual representa 17.8%, 30 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 12.4%.

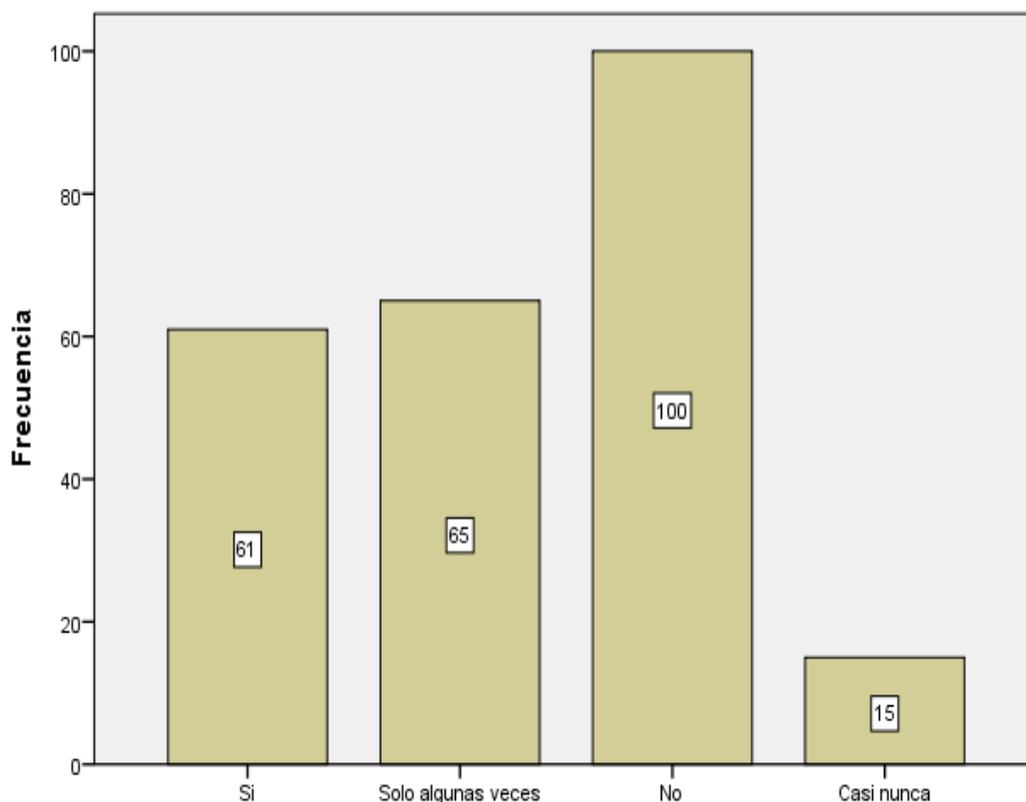
TABLA 9

9. ¿Las autoridades coordinan con frecuencia con los trabajadores para mejorar el desempeño laboral de todos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	61	25,3	25,3	25,3
	Solo algunas veces	65	27,0	27,0	52,3
	No	100	41,5	41,5	93,8
	Casi nunca	15	6,2	6,2	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 9



9. ¿Las autoridades coordinan con frecuencia con los trabajadores para mejorar el desempeño laboral de todos?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N^a 09 y el Grafico N^a 09. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Las autoridades coordinan con frecuencia con los trabajadores para mejorar el desempeño laboral de todos.** Donde 100 trabajadores se ubica en la escala de “no” el cual representa 41.5%, 65 trabajadores se ubica en la escala “solo algunas veces” el cual representa 27.0%, 61 trabajadores se ubica en la escala “si” el cual representa 25.3%, 15 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 6.2%.

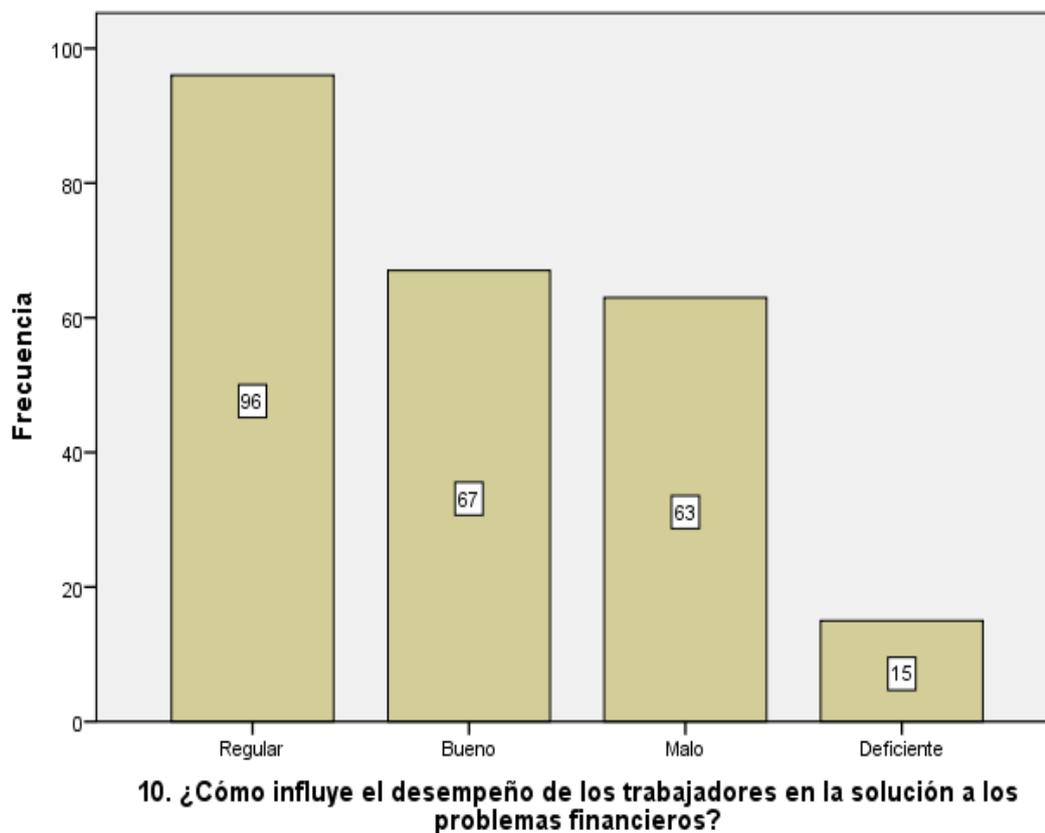
TABLA 10

10. ¿Cómo influye el desempeño de los trabajadores en la solución a los problemas financieros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	96	39,8	39,8	39,8
	Bueno	67	27,8	27,8	67,6
	Malo	63	26,1	26,1	93,8
	Deficiente	15	6,2	6,2	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 10



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N^a 10 y el Grafico N^a 10. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Cómo influye el desempeño de los trabajadores en la solución a los problemas financieros.** Donde 96 trabajadores se ubica en la escala de “sí” el cual representa 39.8%, 67 trabajadores se ubica en la escala “solo algunas veces” el cual representa 27.8%, 63 trabajadores se ubica en la escala “no” el cual representa 26.1%, 15 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 6.2%.

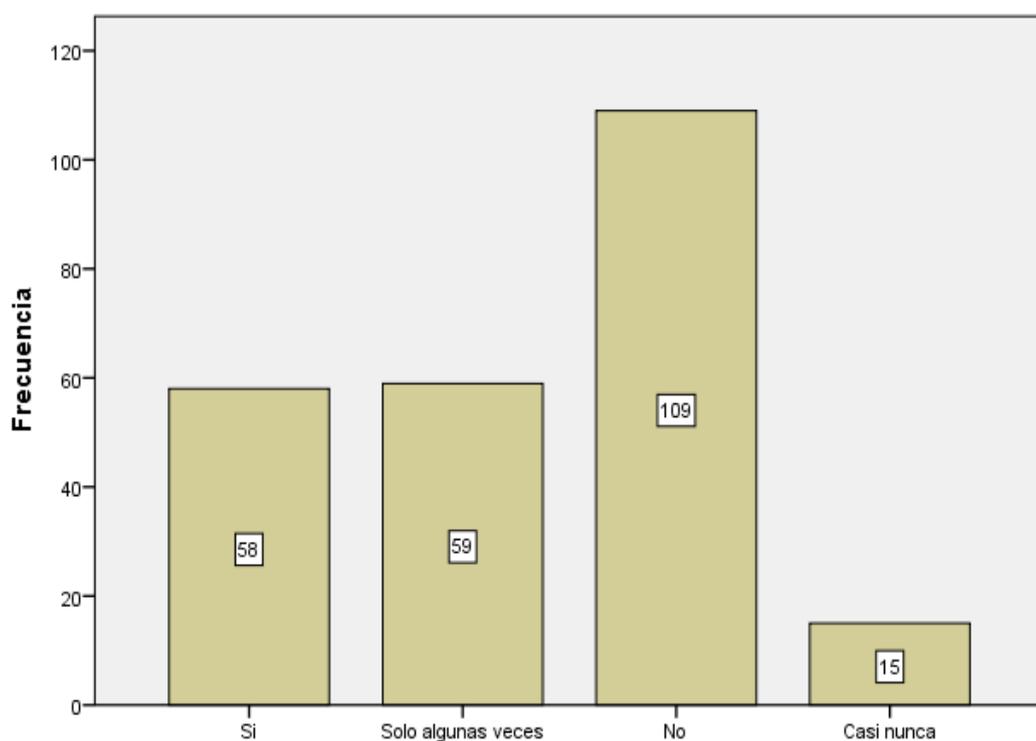
TABLA 11

11. ¿Se felicita a los trabajadores de acuerdo a su nivel el cumplimiento de las funciones administrativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	58	24,1	24,1	24,1
	Solo algunas veces	59	24,5	24,5	48,5
	No	109	45,2	45,2	93,8
	Casi nunca	15	6,2	6,2	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 11



11. ¿Se felicita a los trabajadores de acuerdo a su nivel el cumplimiento de las funciones administrativas?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la Tabla N^a 11 y el Grafico N^a 11. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Se felicita a los trabajadores de acuerdo a su nivel el cumplimiento de las funciones administrativas.** Donde 109 trabajadores se ubica en la escala de “sí” el cual representa 24.1%, 59 trabajadores se ubica en la escala “solo algunas veces” el cual representa 24.5%, 58 trabajadores se ubica en la escala “si” el cual representa 24.1%, 15 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 6,2%.

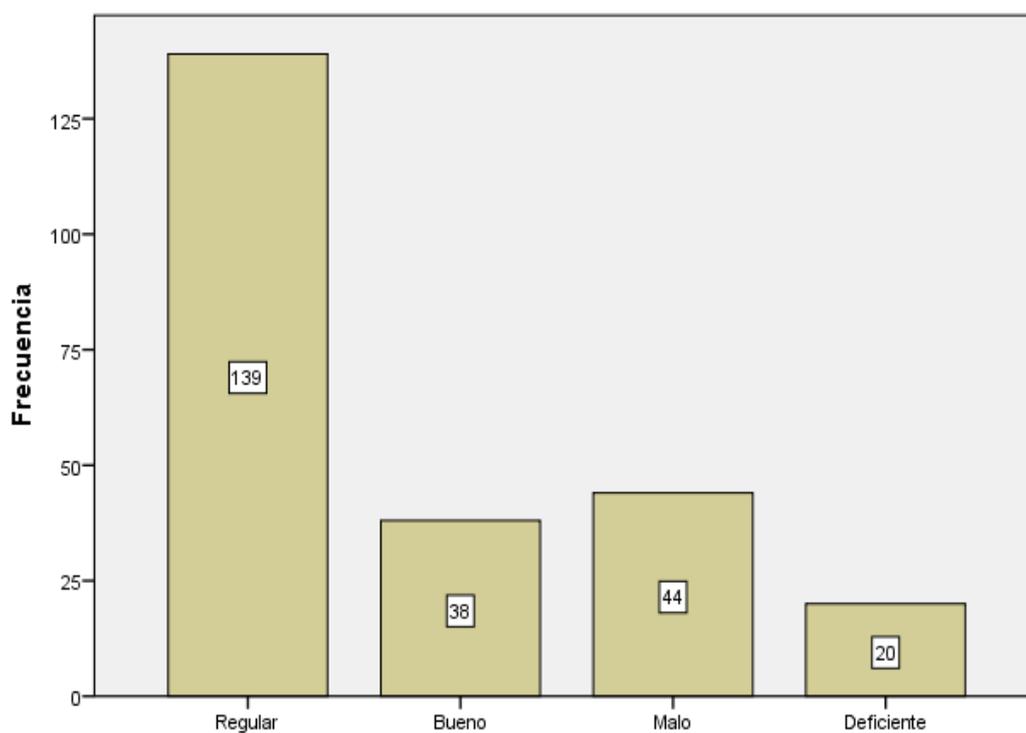
TABLA 12

12. ¿Qué opinión tiene de los niveles de cargo de los trabajadores y cómo influye en el cumplimiento de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	139	57,7	57,7	57,7
	Bueno	38	15,8	15,8	73,4
	Malo	44	18,3	18,3	91,7
	Deficiente	20	8,3	8,3	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos cuestionario

GRÁFICO 12



12. ¿Qué opinión tiene de los niveles de cargo de los trabajadores y cómo influye en el cumplimiento de sus funciones?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N^a 12 y el Grafico N^a 12. Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta. Según usted. **Qué opinión tiene de los niveles de cargo de los trabajadores y cómo influye en el cumplimiento de sus funciones.** Donde 139 trabajadores se ubica en la escala de “si” el cual representa 57.7%, 44 trabajadores se ubica en la escala “no” el cual representa 18.3%, 38 trabajadores se ubica en la escala “solo en algunos veces” el cual representa 15.8%, 20 trabajadores se ubica en la escala “casi nunca” el cual representa 8.3%.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

a. Se concluye en responder al primer objetivo específico, mediante las tres interrogantes: Según tabla N° 01 donde manifiestan que 123 trabajadores municipales no realizan el plan anual de supervisión que equivale al 51%. Según tabla N° 02 donde manifiestan que 93 trabajadores municipales que no existe coherencia de criterios de supervisión que equivale al 38.6%. Según tabla N° 03 donde manifiestan que 104 trabajadores municipales que no está bien adecuado el plan anual de supervisión que equivales al 43.2%. Según tabla N° 04 donde manifiestan que 115 trabajadores municipales que no tienen conocimiento de la supervisión que equivale a 47.7%.

Finalmente el resultado final a la contrastación en la hipótesis uno, manifiestan que no se realiza la planificación de la supervisión en la Municipalidad Provincial de San Román, según la percepción de la mayoría de los trabajadores.

b. Se concluye en responder al segundo objetivo específico, mediante las cinco interrogantes: Según tabla N° 05 donde manifiestan que 137 trabajadores municipales que **si** asesoran con frecuencia su jefe inmediato superior, que equivale a 56.8%. Según tabla N° 06 donde manifiestan que 116 trabajadores municipales que **si** realiza la visita de su jefe inmediato superior, que equivale a 48.1%. Según tabla N° 07 donde manifiestan que 97 trabajadores municipales que **si** se entrevistan con frecuencia con su jefe del área, que equivale a 40.2%. Según tabla N° 08 donde manifiestan que 107 trabajadores municipales que **no** se organizan conferencias para el reforzamiento y mejorar el desempeño laboral, que equivale a 44.4%. Según

tabla N° 09 donde manifiestan que 100 trabajadores municipales que las autoridades **no** coordinan con frecuencia para mejorar el desempeño laboral de todos, que equivale a 41.5%.

Finalmente el resultado final a la contratación de la hipótesis dos, donde indican entre si y no respecto a la ejecución de la supervisión a los trabajadores respecto de su desempeño laboral, según la percepción de la mayoría de los trabajadores encuestados.

c. Se concluye en responder al tercer objetivo específico, mediante tres interrogantes: Según tabla N° 10 donde manifiestan que 96 trabajadores municipales que influye **regularmente** el desempeño laboral en resolver los problemas económicos financieros, que equivale a 39.8%. Según tabla N° 11 donde manifiestan 109 trabajadores municipales que **no** felicitan de acuerdo a nivel el cumplimiento de funciones administrativas, que equivale a 45.2%. Según tabla N° 12 donde manifiestan 139 trabajadores municipales que el cargo influye **regularmente** en el cumplimiento de sus funciones, que equivale a 57.7%.

Finalmente el resultado final a la contratación de la hipótesis tres, donde manifiestan que es regular el nivel de calidad del desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- Con respecto al **objetivo general**. Determinar la relación entre el proceso de control y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca 2017, se llegó al resultado final donde manifiestan que no se realiza la planificación de la supervisión, no se realiza

la percepción y que la ejecución de la supervisión se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca. **Rivera, Villacorta. Jarol.** (2016). “Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016” siguiente resultado, existe relación significativa positiva entre el Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín durante el año 2016 ya que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de $r = 0,889$; el coeficiente de determinación (0.790), explicó que 79% del Desempeño Laboral de los colaboradores se da por el Sistema de Control Interno del GORESAM. Se determinó la correlación de Pearson $r = 0,889$ lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables y el coeficiente de determinación (0.790), explicó el 79% del Desempeño Laboral de los colaboradores se da por el Sistema de Control Interno del GORESAM.

- Con respecto al **objetivo específico uno.** Conocer la relación de la planificación de la supervisión con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román año 2017. Se concluye mediante tablas, tabla N° 01 donde manifiestan que 123 trabajadores la alternativa “no” que equivale al 51%, según tabla N° 02 donde manifiestan que 93 trabajadores la alternativa “no” que equivale al 38.6%, según tabla N° 03 donde manifiestan que 104 trabajadores la alternativa “no” equivale al 43.2%, Finalmente el resultado final a la contrastación en la hipótesis uno,

manifiestan que no se realiza la planificación de la supervisión en la Municipalidad Provincial de San Román, según la percepción de la mayoría de los trabajadores. **Rivera, Villacorta. Jarol.** (2016). Respecto a la variable Desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín en el año 2016; se observa que los colaboradores tuvieron mayor frecuencia de respuesta en la escala valorativa de “Alto”; dimensión “Planificación” el porcentaje de respuesta fue del 33%.

- Con respecto al **objetivo dos**, Determinar la relación de la percepción con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román año 2017. Según concluye según tabla N° 04 donde 115 trabajadores respondieron la alternativa “no” que equivale a 47.7%. Finalmente el resultado final a la contrastación en la hipótesis dos, manifiestan que no se realiza la percepción en la Municipalidad Provincial de San Román, según la mayoría de los trabajadores. **Rivera, Villacorta. Jarol.** (2016), dimensión “Responsabilidad” observó un 48% lo que indica que el desempeño laboral de los colaboradores según su percepción es “Alto”; ya que sus respuestas indican que los colaboradores trabajan de forma organizada, cumplen con los plazos establecidos, se anticipan a cualquier inconveniente suscitado y organizan su tiempo para cumplir con las tareas encomendadas

- Con respecto al **objetivo tres**, Conocer la relación de la ejecución de la supervisión con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca. Se concluye mediante tablas, tabla N° 05 donde manifiestan que 137 trabajadores la alternativa “si” que equivale a

56.8%, según tabla N° 06 donde manifiestan que 116 trabajadores la alternativa “si” que equivale a 48.1%, según tabla N° 07 donde manifiestan que 97 trabajadores la alternativa “si” que equivale a 40.2%. Finalmente el resultado final a la contratación de la hipótesis tres es que la ejecución de la supervisión se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca. **Bautista, Aquisé. Juan, José. (2015).** Proceso de control y las compras directas de la dirección de salud. Apurímac II, Andahuaylas 2015. Concluye existe relación directa entre las variables de Monitoreo y el Proceso Administrativo para las compras directas por montos iguales o menores a tres unidades impositivas tributarias (3) UIT-s, de la Dirección de Salud Apurímac II, donde carecen de supervisión por parte del Órgano de Control Institucional (OCI), dado que no existe ningún procedimiento que ellos puedan aplicar para sancionar al responsable, tiene una relación significativa de los resultados obtenidos a través del coeficiente de Spearman, según el resultado obtenido es de 0,380 que significa una correlación positiva baja.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

PRIMERO. Se concluye mediante tablas, tabla N° 01 donde manifiestan que 123 trabajadores la alternativa “no” que equivale al 51%, según tabla N° 02 donde manifiestan que 93 trabajadores la alternativa “no” que equivale al 38.6%, según tabla N° 03 donde manifiestan que 104 trabajadores la alternativa “no” equivale al 43.2%, Finalmente el resultado final a la contrastación en la hipótesis uno, manifiestan que no se realiza la planificación de la supervisión en la Municipalidad Provincial de San Román, según la percepción de la mayoría de los trabajadores

SEGUNDO. Según concluye según tabla N° 04 donde 115 trabajadores respondieron la alternativa “no” que equivale a 47.7%. Finalmente el resultado final a la contrastación en la hipótesis dos, manifiestan que no se realiza la percepción en la Municipalidad Provincial de San Román, según la mayoría de los trabajadores.

TERCERO. Se concluye mediante tablas, tabla N° 05 donde manifiestan que 137 trabajadores la alternativa “si” que equivale a 56.8%, según tabla N°

06 donde manifiestan que 116 trabajadores la alternativa “si” que equivale a 48.1%, según tabla N° 07 donde manifiestan que 97 trabajadores la alternativa “si” que equivale a 40.2%. Finalmente el resultado final a la contratación de la hipótesis tres es que la ejecución de la supervisión se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.

5.2. RECOMENDACIONES

PRIMERO. Se recomienda a las autoridades municipales a realizar cursos de capacitación en los temas de control de proceso, con prioridad a los trabajadores y funcionarios de la gerencia de control interno en los temas de planificación en supervisión en la administración financiera y en los procesos administrativas.

SEGUNDO. Se sugiere a los funcionarios y especialistas de la gerencia de control interno de la Municipalidad Provincial de San Román, a realizar asesoramiento, entrevistas y visitas en el lugar de los hechos para fortalecer las capacidades de trabajadores periódicamente.

TERCERO. Se recomienda a las autoridades municipales a través de especialistas a realizar curso de desempeño laboral con el propósito de lograr mayor rendimiento laboral y plantear mejora de incentivos económicos en base a resultados eficientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALGARÍN LÓPEZ, José (2001). *La Flexibilidad como Factor Creativo en el Desempeño Laboral*. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Estado de Tamaulipas, México.
- ANDONAIRE, OBESO. Julissa del Carmen. (2015). Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II - 2 de tumbes, 2015. Tesis de la Universidad Autónoma de Ica. Chincha.
- ALVARADO OYARCE, Otoniel (1996). *Gerencia Educativa*. Trujillo: Ediciones Vallejianas.
- ALVARADO OYARCE, Otoniel (2000). *Administración General*. Lima: CB Colección Bachiller
- ALVARADO OYARCE, Otoniel (2002). *Supervisión educativa*. Lima: Derrama Magisterial.
- ALLES, Martha, Alicia. (2006) *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Segunda 2a. ed. Ediciones Granica. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action>.
- ARIAS. FIDIAS, G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial episteme, C.A. Caracas - República Bolivariana de Venezuela
- ÁVILA BARAY, H.L. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación*. Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203

- BATEMAN. THOMAS, S. y Scott, A. Snell. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México. Octava edición. Mcgrawm hill/interamericana. Editores, S.A. de C.V.
- BERNAL TORRES, Cesar, Augusto. (2005). *Metodología de la investigación*. Segunda edición. Impreso en México. Printed in México.
- BEHAR, RIEVERO. Daniel, Salomón. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*, Edición: editorial Shalom
- BORDAS, MARTÍNEZ, María Jesús. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED-Universidad Nacional de Educación a Distancia. ProQuest EbookCentral,<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action>
- CARRASCO DIAZ, Sergio (2009). *Metodología de investigación científica*. Lima. Perú. Editorial San Marcos. Segunda edición.
- CARDOSO, CAMEJO, Lidisbet. (2008). *Modelo del desempeño por competencias profesionales para el director de escuela primaria en San Miguel del Padrón*. Editorial universitaria.
- CALERO PÉREZ, Mavilo. (1992). *Supervisión Educativa Integral*. Lima: San Marcos.
- CASTILLO, APONTE, José. (2012). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Tercera 3a. ed. Ecoe Ediciones. ProQuest Ebook Central.
- CERTO, Samuel (2001). *Administración* (8ª ed.). Colombia: Printice Hall, Colombia.
- COSÍO CÁRDENAS, Juan (2001). *Teorías Administrativas I, II*. Lima: UIGV.

- CUESTA, SANTOS, Armando, and Rodríguez, Marino Valencia. (2014). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*, Ecoe Ediciones.<http://ebook>.
- CHARAJA, Francisco (2009). *El MAPIC en la Metodología de Investigación*. Puno: Sagitario Impresores.
- COLLAO MONTAÑEZ, Oscar (1997). *Administración y gestión educativa*. Lima: San Marcos.
- CHARAJA, Francisco. (2011). *Administración Educativa*. Puno: Sagitario Impresores.
- CHARAJA, Francisco (2011). *El MAPIC en la Metodología de Investigación* (2^a ed.). Puno: Sagitario Impresores.
- CHÁVEZ CABRERA, Elizabeth (1994). *Administración educacional*. Lima: San Marcos.
- CHIAVENATO, Idalberto (2001). *Administración: proceso administrativo* (3^a ed.). Colombia: Mc Graw-Hill.
- CHIAVENATO, Idalberto (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw-Hill.
- CHIAVENATO, Idalberto (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7^a ed.). México: Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, Idalberto (2007). *Administración de recursos humanos* (8^a ed.). México: McGraw-Hill.
- CHIAVENATO, I (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (4^o Ed). México: Editorial McGraw-Hill

- CHIAVENATO. IDALBERTO. (2001). *Administración*. Proceso administrativo Brasil. Tercera edición. Editora: Lly Solano Arévalo. Impreso en Colombia. Printed in Colombia
- CHIAVENATO, I. (2008). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México
- CHIANG, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima Organizacional y la Satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- DAFT, Richard (2004). *Administration*. (6ª Ed.). Bogotá: Thomson.
- DRUCKER, Peter (1995). *La gerencia*. (6ª ed.). Buenos Aires: El Ateneo.
- FARRO, Francisco (1995). *Gerencia de Centros Educativos*. Lima: CPC.
- FAYOL, H. (1972). *Teoría Clásica de Administración*. Francia
- FERMÍN, Manuel (1981). *Tecnología de la supervisión Laboral*. Bs.As. Argentina: Kapeluz.
- HAMER Y CHAMPY. (1994). *Reingeniería*. Bogotá: Norma, Bogotá. 1994.
- HAMPTON, David. (1994). *Administración* (3ª ed.). México: Mc Graw Hill, México.
- HAMPTON, D. R. (2007). *Auditoria Administrativa*
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). Colombia: McGRAW-HILL.
- HERNÁNDEZ, R. FERNÁNDEZ, C. BAPTISTA, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta Ed, Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- KOARTZ, H., & HEINZ, W. (2008). *Administración una perspectiva global*

KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz (2004). *Administración* (12^a ed.). México: McGraw Hill.

LEWIN, Kurt (1988). *La Teoría del Campo en la Ciencia social*. Barcelona: Paidós.

MAGALLANES TASAYCO, Héctor (2007). *Manual de Gestión educativa*. Lima: M&CH. Amaru. <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/05/como-elaborar-el-titulo-de-la.html>

VIDAURRE, ATO. Milska, Isamar. (2017). *Percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017*. Tesis. Lima – Perú