



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
Y VIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR - 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

JUAN DIEGO HUAMANI GUTIERREZ
MARIA ANTONELA MANRIQUE RODRIGUEZ

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

A mi madre, hermana y novia por apoyarme en mi formación como ser humano.

Juan Diego Huamani Gutiérrez

Agradezco a mis padres, por darme la vida para lograr un objetivo más en mi camino y a mi novio por su apoyo incondicional.

María Antonela Manrique Rodríguez

AGRADECIMIENTOS

Un reconocimiento especial al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por motivarnos y exigirnos en la realización de esta tesis, brindando sus grandes conocimientos y optando por dar una asesoría adecuada, que opto por estar siempre dispuesto a brindar ideas innovadoras respecto a nuestra investigación.

A las personas que laboran en la Municipalidad de Villa El Salvador y a la gerencia de seguridad ciudadana y vial, de igual manera en especial al comandante PNP César Martín González Chávez por haber otorgado el apoyo correspondiente para llevar a cabo nuestra tesis y así poder agilizar los procedimientos solicitados.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	23
1.4 Limitaciones de la investigación	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	27
2.2 Bases teóricas científicas	36
2.3 Definición de la terminología empleada	67
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	71
3.2 Población y muestra	73
3.3 Hipótesis	76
3.4 Variables – Operacionalización	77
3.5 Métodos y técnicas de investigación	79
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	81
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	84
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	87
4.2 Resultados descriptivos de las variables	89
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	91
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	99
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	100
4.6 Procedimientos correlacionales	101

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	108
5.2	Conclusiones	112
5.3	Recomendaciones	114

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador, 2019.	74
Tabla 2	Operacionalización de la variable procesos administrativos	78
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral	79
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de procesos administrativos	87
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral	87
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos	88
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral	88
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos	89
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	90
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión planificación	91
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión organización	92
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	93
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión control	94
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia	95
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia	96
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión competencias	97
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión retroalimentación	98
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral	99
Tabla 19	Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral	100
Tabla 20	Resultado de correlación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral	101
Tabla 21	Resultado de correlación entre la planeación y el desempeño laboral	103
Tabla 22	Resultado de correlación entre la organización y el desempeño laboral	104

Tabla 23 Resultado de correlación entre la dirección y el desempeño laboral 105

Tabla 24 Resultado de correlación entre el control y el desempeño laboral 106

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Fases administrativas	40
Figura 2	Fases, etapas y elementos del proceso administrativo	41
Figura 3	Tipos de planes	46
Figura 4	Las competencias	66
Figura 5	Pasos iniciales de competencias	67
Figura 6	Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos	89
Figura 7	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	90
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión planificación	91
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión organización	92
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	93
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión control	94
Figura 12	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia	95
Figura 13	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia	96
Figura 14	Análisis descriptivo de la dimensión competencias	97
Figura 15	Análisis descriptivo de la dimensión retroalimentación	98
Figura 16	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral	99
Figura 17	Gráfico de dispersión de la variable procesos administrativos y desempeño laboral	102

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIAL
DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR - 2019**

**JUAN DIEGO HUAMANI GUTIERREZ
MARIA ANTONELA MANRIQUE RODRIGUEZ**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador. El tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo correlacional de corte transversal, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 83 colaboradores, los cuales se encuentran laborando en las áreas que pertenecen a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial. El instrumento utilizado para medir las variables fue a través de una encuesta compuesta por 31 ítems para la variable procesos administrativos y 30 ítems para la variable desempeño laboral. El instrumento fue validado por expertos; asimismo los resultados mostraron que la confiabilidad de los instrumentos arrojó resultados de 0.935 para la variable procesos administrativos y 0.935 para la variable desempeño laboral. Se halló que los resultados adquiridos en la investigación fueron satisfactorios ya que se descubrió una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Asimismo, se utilizó un coeficiente de correlación Rho de Spearman que asciende a 0,641, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables. Finalmente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva alta entre procesos administrativos y desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Palabras clave: procesos, desempeño, administración, gestión.

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIAL
DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR - 2019**

**JUAN DIEGO HUAMANI GUTIERREZ
MARIA ANTONELA MANRIQUE RODRIGUEZ**

UNIVERSIDAD AUTONÓMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between administrative processes and the work performance of employees of the Citizen and Road safety Management of the Municipality of Villa El Salvador. The type of research that was used was cross-sectional descriptive correlational, with a non-experimental design. The sample consisted of 83 employees, who are working in the areas that belong to the Management of Citizen and Road safety. The instrument used to measure the variables was through a survey composed of 31 items for the administrative process's variable and 30 items for the job performance variable. The instrument was validated by experts; The results also showed that the reliability of the instruments yielded results of 0.935 for the variable administrative processes and 0.935 for the variable work performance. It was also found that the results acquired in the research were satisfactory since a moderate positive correlation was found between the study variables. Likewise, a spearman rho correlation coefficient amounting to 0.641 was used, at a level of significance $p = 0.000$ that is less than 0.05 for this reason, it can be said that there is a moderate positive correlation between the variables. Finally, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, establishing that there is a high positive correlation between administrative processes and labor performance of the Citizen and Road Safety Management of the Municipality of Villa El Salvador - 2019.

Keywords: processes, performance, administration, management.

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis titulada: *Procesos administrativos y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019*. En esta investigación se tiene como situación problemática los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019. Se tiene la necesidad de mejorar aquellos problemas que ocurren en la gerencia para fomentar soluciones donde sirva de ayuda a mejorar las oportunidades y servicios para que las gerencias puedan cumplir con sus objetivos; de igual forma lograr a incrementar la productividad ya que los errores normalmente no se toman en cuenta para mejorarlo. Por otro lado, para mejorar los objetivos, un factor importante es colocar nuevas herramientas y técnicas para lograr un buen proceso administrativo donde todo fluya con gran rapidez y genera grandes cambios.

En esta investigación el problema general es: ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador, 2019?

Se tiene como objetivo general determinar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador, 2019.

La hipótesis alterna esta formulada en la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador, 2019.

De acuerdo a los resultados de la investigación se verifica que la hipótesis puede ser comprobada ya que nos demuestra que el estudio de la investigación hay prueba suficiente para detallar que existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador, 2019.

Este estudio de investigación se ha desarrollado y explicado bajo cinco capítulos, las cuales especifican a continuación:

En el capítulo I, se formuló el planteamiento del problema y se explicó la realidad problemática, donde se observa la formulación del problema, la justificación, objetivo general y al final se plantea las limitaciones que se han presentado en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II, se elaboró el marco teórico, se planteó antecedentes de estudio, se desarrolló bases teóricas y científicas basadas en las variables de estudio y se explicó las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico, basándose en el tipo y diseño de la investigación, donde identificó la población, la muestra, la hipótesis y se determina la operacionalización de las variables, se planteó los métodos y técnicas de la investigación basados en la descripción de instrumentos utilizados y al final realizar el análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de los datos, identificando la validación del instrumento y analizando la fiabilidad de los instrumentos de estudio, también se observa los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, se determina la prueba de normalidad y al final se plantea la contrastación de hipótesis.

En el capítulo V, se evidencia las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se plantean a través de los objetivos planteados para la investigación de la tesis.

Para finalizar, se describen las referencias bibliográficas que se han empleado en el transcurso de la realización de la presente investigación y también los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.

Al principio de la globalización la gestión pública ha sido el eje principal de problemas para el ciudadano debido a que las actividades que se realizaban eran en función a una política burocratizada haciendo que los colaboradores canalicen un desempeño inestable en relación a los procesos internos de la gestión es por eso que para lograr un objetivo positivo los procesos administrativos y el desempeño laboral se deben relacionar para obtener resultados únicos.

En la antigüedad, la gestión pública no tenía interés de mejorar sus procesos administrativos si no en solo atender las demandas de los pobladores que eran delegados por políticos, donde el ciudadano cuestionaba sobre el desempeño de los trabajadores en dichas instituciones y se rescataba que la atención que se brindaba al usuario no era el adecuado.

Todos estos inconvenientes nacen de la gestión tradicional que se utilizaban en aquellos tiempos donde la relación que tenía el ciudadano y el estado era de obediencia a las reglas, es decir que utilizaban un modelo antiguo donde todo el sistema era político y no había situación al reclamo es decir bueno o malo los habitantes tenían que acatar aquellos servicios.

Es por ello que, en los años 80 se da una reforma de lo que es la gerencia pública entre los mandos del Reino Unido y Estados Unidos donde esta vez el usuario era el cliente y se cumpla los derechos de los ciudadanos logrando un resultado en esta nueva gestión.

Por otra parte, en el contexto mundial las gestiones públicas referidas como municipalidades, buscan una efectividad de estar unidos a los avances de los procesos administrativos y descentralizarse en la importancia que tiene usar una buena gestión.

En el caso de Estados Unidos, existe una abundancia de organizaciones sin fines de lucro donde unos de los casos conocidos como el sistema de

información ciudadana que existía en los bancos de crédito se decía que antiguamente los bancos solo usaban listas de información de sus clientes donde la gran parte de colaboradores no tenía información crediticia de cada uno de las personas que pedían préstamos en los bancos donde eran fácilmente burlados. Es por lo que se creó una herramienta principal de los buros que consistía en una recolección sistemática de datos de recolección que se hizo en una pequeña municipalidad de Nueva York financiada por filántropos que mediante encuestas muy extensas podían lograr cambios en la municipalidad mediante objetivos que se plantearon cuyo objetivo principal era informar a todos los ciudadanos los asuntos importantes que se daba en su ciudad. Gracias a esta gestión pública pudo aumentar la eficiencia de sus bancos y reducir el desperdicio de clientes morosos donde la gestión del municipio fue primordial ya que todo esto era nuevo para los colaboradores y tomo gran tiempo para desarrollarse correctamente y a largo del tiempo pudo influir en la política porque su información era basada en evidencia.

En el caso de Reino Unido, desde épocas antiguas se ha presentado confiadamente ante el resto del mundo como un ejemplo en su sector público que viene desde el gobierno de Margaret Thatcher donde partió desde un cambio en la administración del estado pues anteriormente se estaba fijado por reglas de un modelo que no servía para el beneficio de las personas y en donde el desempeño de los empleados era muy limitado es por ellos que se impuso un modelo de gestión organizativa.

Lo que intento describir en este nuevo modelo era poder saber los principales pasos que utilizo en los procesos administrativos y cuál de ellos no estaba a la altura de poder rendir una buena eficiencia en su mejora de funcionamiento. Todo esto ella lo realiza en base a su gran experiencia como trabajadora funcionaria del gobierno y servicios públicos, ella sabía que el problema era de cómo se daba la gestión de las personas pues la mayoría aún seguía basándose en el modelo antiguo de la gestión. Cuando se logra aprobar este nuevo modelo al momento dar el siguiente paso de selección de personal el principal problema que tuvo era la corrupción pues algunos importantes

funcionarios ponían a su gente de confianza pues el puesto era de gran nivel económica y en general era de un trabajo de por vida.

Es por ello que se hizo una clasificación desde el punto más alto de la jerarquía donde para que el funcionario pudiera poner a sus empleados estos tenían que contar con grados técnicos dependiendo de cuál iba hacer su función y por otro lado tendría que tener un estudio administrativo continuo ya que su labor tenía que ser de mayor prestigio en práctica para los clientes.

Esto resulta necesario pues el proceso administrativo es cada vez más complejo y esto en particular es porque el éxito de las empresas se logra con una efectividad en la administración, como en los procesos y las tareas que se dan para un lugar de trabajo y un buen rendimiento laboral, por tanto, debemos renombrar que si una empresa u organización desea ir creciendo tiene que optar por reconocer el capital y trabajo humano.

En los periodos recientes que se da a nivel mundial podemos comprender que las entidades públicas han implementado diferentes procesos para poder garantizar una excelente prestación de servicios basándose en las experiencias de grandes países. Pero en los últimos años la economía ha ocasionado un gran cambio inestable para las nuevas técnicas que se ha estado desarrollando esta problemática fue de mayor proporción en América Latina pues los gobiernos aparte de presentar una desigualdad en sus políticas presentan una gran tasa de pobreza por lo que ha reflejado que se implementen nuevos planes que se conoce como la nueva gestión pública con el objeto de modificar el sistema de su propio estado en base a su burocracia.

Esta nueva gestión pública trata de dar un nuevo aspecto a la administración pública y que el ciudadano pueda tener uso y conocimiento de aquellos recursos públicos que le son importantes.

En Colombia, se dio a conocer que existía una mala eficiencia laboral en base al desempeño dentro del sector público y esto produjo al ciudadano una mayor desconfianza entre sus pobladores debido a que el personal tenía una

edad muy avanzada para atender al público debido a las constantes faltas y el bajo rendimiento que tenían.

Es por ello que se hizo una investigación interna del porque no había una nueva selección de personal y era debido a que se basaban aun en las leyes del estado pues eran obsoletas las cuales se renovó los servidores para reunir mejores talentos y los que tenían una edad mayor tenían que enseñar a los nuevos empleados a desempeñar bien sus laborales ya que ellos tenían experiencias en dichos campos.

En Argentina, el 13% de las personas que están económicamente activas pertenecen al sector de ciencias económicas pues la tasa de empleos es alta esto quiero decir que no es necesario estar dentro de la política pública para ocupar un alto rango dentro del estado. Cada año se promueve la eficiencia del empleado y sanciona al mal empleando, esto ha ayudado a dar un punto de vista más objetiva al sector público pues promueve la eficiencia.

A nivel nacional, donde existen porcentajes bajos referidos al sector público un ejemplo muy claro se da en el desempeño laboral ya que solo se invierte un 30% en capacitaciones para los trabajadores de las cuales no se vuelve a capacitar si no es por un contrato nuevo esto ha perjudicado mucho pues el estrés de los colaboradores al no delegar funciones de acuerdo a su rol y muchos proyectos importantes se han alargado, hasta se han cancelado debido a la falta de trabajo en equipo. El otro lado de la moneda podemos ver que el país cuenta con un 70% de una buena realización del desempeño laboral la única estrategia que han optado es incrementar las horas de trabajo por la cual cometen un grave error pues sabemos que el empleado no necesita más horas de trabajo para realizar bien su función es el clásico error ya que el personal acaba más agotado y enfermo pues esto causa la renuncia de buenos empleados y atrae gente nueva donde la mayoría no sabe qué hacer y atrae una mala política de trabajo al sector público.

En relación a los procesos administrativos todo el estado peruano en los últimos años de la actualidad ha ido mejorando pues se ha ido trabajando de a

pocos con la tecnología para poder brindar modernización en el estado peruano con un fin muy importante la cual es mantener al ciudadano comunicado y alertado de cualquier cambio en los diferentes rubros como educación, transporte, salud, etc. De la misma manera se puede entender que los procesos administrativos han ayudado a la simplificación de roles al referirnos a los resultados de lo cual el estado busca que sea más competitivo, actualizado Y productivo. Donde se puede llegar a la conclusión de que el estado quiere que el ciudadano pueda participar y opinar acerca de cómo es el nuevo régimen del estado.

Sin embargo, aún existe dificultades como la carencia de personal en los puntos claves como la municipalidad, pero al ser un poco más pequeñas no toman consideración debido a que solo afectan a un menor número de personas, pero lo que no toman en cuenta es que la falta de vocación de los dirigentes en dichas municipalidades afecta el servicio del país y en teoría al desarrollo de la gestión en los gobiernos lo cual retrasa al país, aumentando el mal desempeño del estado peruano.

Este estudio se enfoca en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador la cual es una entidad pública. Si bien la municipalidad cuenta con procesos administrativos que describen como manejar y plantear el orden de la empresa, se observa que no se cumplen estos procedimientos pues falta capacitación de parte de sus colaboradores pues algunos ven más factible faltar al no saber su rol. Por otra parte, se debe tomar en consideración realizar las siguientes tareas para un mejor desarrollo en la empresa cumpliendo con las funciones administrativas. Al respecto con el problema que estamos estudiando, se indica las dimensiones de las variables que hemos planteado en la empresa.

Al respecto con la planificación, se conoce que el encargado de área está bien capacitado, pero con relación al desempeño laboral se puede comprender que se necesita tener una visión a los colaboradores en cuanto a oportunidades y así sentirse identificados con la empresa pues no está dando una buena toma de decisiones por parte de la entidad pública.

En cuanto a la organización, se muestra que la relación con el desempeño laboral no es tan favorable porque en el trabajo en equipo solo vemos roles individuales en toda la empresa, así como solo lograr su meta de acabar con el trabajo y los rencores entre compañeros por seguir en su puesto de trabajo.

En cuanto a dirección, se puede decir que el desempeño laboral es necesario para la toma de decisiones dentro de la organización ya que guarda relación con las expectativas que ha tenido la gestión pública de la Municipalidad de Villa El Salvador porque aun teniendo problemas con sus colaboradores cumplen sus metas, pero no hay una persona que pueda delegar roles en su empresa de manera constante.

En cuanto al control, se conoce que la relación con el desempeño laboral en la municipalidad no puede detectar los aspectos positivos y negativos que se presentan por medio de los trabajos en equipo es por lo que existe fallas y no se puede corregir de lo cual el gerente no puede ver si sus colaboradores poseen un logro en sus laborales.

En cuanto a la función que desarrolla la eficiencia, se puede recalcar que en la municipalidad se llega a realizar el trabajo de atender al cliente de manera adecuada, por otro lado, la eficacia que se realiza el trabajo es muy mala pues deberían agilizar los recursos en cuanto a la tecnología pues los colaboradores traen su propio instrumento para realizar sus trabajos lo cual no se llega a la expectativa pactada por la empresa.

En cuanto a competencia, se conoce que la relación con el desempeño laboral en la gerencia no puede detectar aspectos positivos ya que no pueden llegar a sus objetivos en el trabajo en equipo es por ellos que existen fallas de los cuales el gerente no puede ver si sus colaboradores poseen un logro en sus labores.

En cuanto a la función de retroalimentación, se conoce que la relación con el desempeño laboral en la gerencia es aplicable ya que tienen una gran

cantidad de errores laborales lo cual esta etapa puede aplicarse como una ventaja frente al aprendizaje rápido y así mejorar sus habilidades.

Problema general.

¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019?

¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019?

¿Qué relación existe entre la dirección y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019?

¿Qué relación existe entre el control y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación.

El desarrollo de la investigación es primordial ya que indaga resolver el vínculo entre el procesos administrativos y el desempeño laboral, esta investigación se elabora en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador; porque no posee un instrumento administrativo, como es el método de sus procesos: planificación, organización, dirección y control; que dispone un modo de dirección estratégico más eficiente

en el sector de capital humano de la organización, y que asimismo coloque componentes que puedan llegar a relacionar con el área ejecutivo y con la organización con el rol de realizar todas las metas y reglamentos que ordena la administración.

Se sabe que la gerencia cuenta con reglamentos y procedimientos de cómo manejar los procesos administrativos, donde implica considerar que todos los pasos no llegan a cumplirse obviando las reglas, ocasionando un desorden en sus áreas de trabajo donde no hay ningún control y seguimiento a cada colaborador. Específicamente cada colaborador hace su función por necesidad de trabajar y no porque está motivado, mucho menos realizando trabajos en equipo, no obstante, no están organizados como grupo de trabajo; por tal motivo realizamos la investigación, con la finalidad de analizar y dar soluciones de mejora para crear un ambiente de trabajo favorable. Cabe resaltar, que se establece reducir el esfuerzo humano y lograr que se finalice con los procesos administrativos de manera óptima, donde mejore el desempeño laboral para que cada colaborador tenga capacidades para desarrollarse en su área de trabajo y se sienta estable en su puesto de trabajo.

En el presente trabajo de investigación la idea central es analizar los problemas que existen en los procesos administrativos, así como el desempeño laboral en la gerencia, y al tener un análisis adecuado, se crea acciones y estrategias que puedan ayudar a mejorar los problemas que ocurren en las áreas de trabajo.

Se puede decir que la investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica.

La presente investigación plantea un conjunto de información teórica, ya que para el mundo científico se ha tocado un tema destacado por autores científicos, que resaltan en grandes repositorios a nivel internacional. En la variable proceso administrativo se utilizó la teoría de Münch (2014) define que: “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas que se da

a través medio de la administración” (p. 24). También se menciona a la segunda variable desempeño laboral donde se basa en la teoría de Robbins y Judge (2013) donde define que: “Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o la realización de las tareas administrativas” (p. 555).

En otras palabras, se explica que esta investigación sirve para contrastar y reafirmar que existe una necesidad primordial para la formación de los procesos administrativos y su fundamental actualización de ello, por lo tanto, esto permite mejorar los resultados del desempeño laboral, a modo de cierre las investigaciones que utilizamos tendrán una sustentación de teorías relevantes que se aproximen más a nuestro tema de investigación.

Justificación práctica.

Al adquirir información relevante para identificar los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador, donde se relacionan de forma directa. Si la investigación obtiene una relación significativa, se indicó opciones para solucionar los problemas que ya han sido mencionado, como: mejorar los procesos administrativos dentro de la entidad pública, también un buen desempeño de los colaboradores, donde aumente sus actividades en el mercado, sus expectativas y metas que se disponen.

Justificación metodológica.

La investigación utiliza distintas metodologías para alcanzar el objetivo general, por medio del instrumento llamado cuestionario que su fin es recopilar datos para ver y medir como actúan los trabajadores. Por lo tanto, se pudo decir, los instrumentos se miden en base a un proceso de confiabilidad para poder aplicarlos en el recojo de datos, donde se utilizó el alfa de Cronbach para obtener resultados favorables.

Justificación legal.

La municipalidad de Villa El Salvador (2017) en su Ordenanza N. ° 369 – MVES, menciona que la municipalidad distrital de Villa El Salvador está justificada por el Reglamento de organización y funciones con enfoque de gestión por resultados, lo cual se consideró el artículo 57º ya que la investigación se realizó dentro de la gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial.

La Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial es un órgano de línea, depende funcional y jurídicamente de Gerencia Municipal. Está a cargo de un funcionario con categoría de gerente, quien es designado por la alcaldesa mediante resolución de alcaldía. Se encarga de planificar, normar, promocionar, ejecutar y controlar el funcionamiento del sistema funcional de seguridad ciudadana, transporte y seguridad vial y del sistema nacional de gestión del riesgo de desastres, así como del Sistema de control interno en lo que le corresponda. (Municipalidad de Villa El Salvador, 2017, p. 65).

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.

Objetivo general.

Determinar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la planificación y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Determinar la relación entre la organización y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Determinar la relación entre la dirección y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Determinar la relación entre el control y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación.

En la presente investigación, se da conocer por el tipo de contenido y por el impacto en su contribución a la ciencia, se ven comprometidos a una serie de inconvenientes que son las que se detallan:

Limitación bibliográfica.

La información requerida para el siguiente proyecto de investigación ha tenido limitaciones donde se han analizado las variables de estudio, específicamente, al proceso administrativo y el desempeño laboral, especificando al sector público.

Limitación temporal.

El asunto de esta investigación se limita a las condiciones de tiempo de cada trabajador para poder aplicar los instrumentos de la investigación y poder realizar la recolección de datos de cada trabajador que labora en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial.

Limitación institucional.

Al realizar esta tesis no se tuvo el permiso de la entidad pública para abarcar más áreas de la municipalidad, donde solicitamos al sub gerente César Martín Gonzáles Chávez la autorización para realizar la investigación solo en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial, gracias a esa solicitud nos informaron que se podría realizar la investigación, por lo tanto, actualmente contamos con información de las dificultades que existen entre colaboradores, por eso, la investigación ayuda a mejorar dichos problemas.

Limitación de información.

Las limitaciones informáticas se utilizó artículos, libros científicos e información de internet donde permitieron desarrollar nuestro proyecto de investigación donde son suficientes fuentes informáticas, sin embargo, para saber información de la municipalidad tenemos que acudir al establecimiento, sin embargo, también es primordial y necesario tener un horario disponible y una correcta organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales.

Jiménez y Mosquera (2017) en su tesis: *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*, desarrollada en la Universidad del Pacífico, Ecuador, para optar el grado de ingeniería comercial, cuyo objetivo primordial fue analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un departamento financiero en una entidad pública, a fin de mejorar su rendimiento, mediante la propuesta de un plan de mejora. La investigación es de tipo explicativa y exploratoria, con un método de investigación deductivo y causa efecto. En esta investigación la población es de 32 colaboradores, llegando a las siguientes conclusiones:

Se puede concluir que el departamento financiero estudiado se encuentra en peligro laboral, ya que al realizar las encuestas se evidencio la situación física del lugar en cuanto al funcionamiento tiene un 28% de comodidad para los colaboradores lo cual está por debajo de las condiciones que un colaborador debería laborar, también se observa que hay un 30% de falta de comunicación y eso causa falta de trabajo en equipo.

Se puede concluir que en base al liderazgo y equidad se encontró un resultado totalmente negativo, ya que las evidencias recogidas por los colaboradores dieron como resultado la falta de clima organizacional y desempeño laboral en el lugar de estudio.

Cabe resaltar que en base a la delegación de funciones solo un 28% ve por el desempeño de cada colaborador, ya que las funciones que es establecida por cada director o encargado son reducidas, por lo tanto, se concluye que es una situación de riesgo ya que no se cumple con cada indicador y hay falta de comunicación entre colaborador y directorio.

Esta información es de gran importancia pues analiza la variable del desempeño laboral en cuestión de porcentajes lo cual lo hace más certero para una toma de decisiones en las empresas de gestión pública.

García y Treminio (2016) en su tesis: *Influencia del subsistema de aprovisionamiento de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores del sistema local de atención integral en Salud (SILAIS) del Municipio de Matagalpa, 2015*, desarrollada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, para optar el título de licenciada en administración de empresas, cuyo objetivo primordial fue analizar la influencia del subsistema de aprovisionamiento de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores del sistema local de atención integral en salud (SILAIS) del Municipio de Matagalpa, Año 2015. Para la investigación aplico el instrumento de entrevista, encuesta y observación directa, la muestra fue de 70 personas, llegando a las siguientes conclusiones:

Se concluye que los existen factores del desempeño laboral que afecta directamente a los colaboradores y estos se relacionan con las competencias laborales y el clima laboral son los más comunes de la organización como el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales, la tecnología adecuada hacia los conocimientos y habilidades de función.

También se concluye que los recursos humanos el aprovisionamiento del personal que se realiza el sistema local de atención en salud influye de manera directa con el desempeño laboral de los trabajadores debido a que no se realiza de manera integral en los procesos de planeación, reclutamiento y selección del personal.

De esta manera se puede decir que la información mencionada abarca que la investigación es de gran relevancia pues el desempeño laboral siempre influirá de manera directa en la gestión pública y optando por tocar temas relevantes como la planeación que viene ser una dimensión directa del proceso laboral.

Santana (2016) en su tesis: *La planificación estratégica y gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua*, desarrollada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, para optar la maestría en gestión financiera, cuyo objetivo primordial fue analizar la planificación estratégica y la gestión administrativa en los GADM de Tungurahua. El estudio es de tipo aplicado, de nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal y utiliza un enfoque deductivo y exploratorio. En esta investigación la muestra es censal y estuvo integrada por 9 trabajadores del área municipal, se llegó las siguientes conclusiones:

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales se enfocan en una planificación importante, porque es considerado una ventaja primordial para los recursos institucionales, pero también se puede decir que no se cumplen concurridamente, por lo tanto, los gobiernos autónomos descentralizados municipales exigen un mejor desempeño.

En base a la gestión administrativa que se maneja en GADM, se puede decir que, no se cumple una planificación estratégica, porque es el primer proceso administrativo que se debe cumplir y si la base principal no se cumple no habrá una buena gestión.

Se puede concluir que la mayoría de las municipalidades no cumplen los procesos administrativos ya sea porque no sabe cómo manejar sus planes estratégicos o por falta capacidad técnica.

Esta información es de utilidad en la fase del desarrollo de la investigación porque tiene relación con la problemática en base a los procesos administrativos de lo cual es importante pues el rubro va dirigida a la gestión pública.

Alarcón (2015) en su tesis: *La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*, desarrollada en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador, para optar el título de ingeniero en administración de empresas y marketing, cuyo objetivo primordial fue analizar la relación entre

la gestión del talento humano y el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia de Carchi. Desarrolla una investigación mixta. En esta investigación la muestra es de 353 personas y llegó a las siguientes conclusiones:

El 44.58% de las instituciones públicas de esa provincia no emplea la gestión del talento humano por competencias, causando que el desempeño laboral afecte a las personas con discapacidad. Por lo tanto, las entidades públicas seleccionan a un 43.3% de personal inadecuado ya que no utilizan habilidades ni conocimientos para disponer con un personal idóneo haciendo que la institución no tenga un buen desempeño.

El 45.9% de las entidades públicas no implementan un control de capacitaciones para las necesidades que debe tener cada trabajador, por eso las entidades públicas no reconfortan conocimientos para el desarrollo de actividades del puesto de trabajo.

Si bien la realidad va de acuerdo con la variable desempeño laboral se puede tomar un punto importante que son las personas con discapacidad pues la empresa solo los contrataba para desarrollar la responsabilidad social y no lo veía más por los aportes de conocimiento de las personas esto es de gran ayuda pues uno de los problemas que ocurre en esta investigación es que designan personas sin los recursos necesarios para cumplir una función.

Basantes (2014) en su tesis: *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio del cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato*, desarrollada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, para optar el título de ingeniería de empresas; cuyo objetivo primordial fue determinar si el modelo de gestión administrativa que se está utilizando actualmente incide en la calidad de servicio al cliente. La investigación es descriptiva, correlacional y explicativa. La población es de 60 asesores que tienen acceso a clientes y con una muestra de 202 clientes por día. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Se puede concluir que en base a las encuestas realizadas por los clientes tienen en cuenta que el servicio que reciben es regular, por la falta de aptitud de los asesores hacia el cliente, la falta de mejorar su calidad de servicio hace que cada cliente no se sienta satisfecho. Por otra parte, se concluye que no hay una buena gestión administrativa, ya que no hay un buen control y organización al momento de realizar un trámite o cualquier consulta.

Esta información abarca la problemática de los procesos administrativos lo cual se puede concluir en algunos factores como la falta de mando y delegación de funciones haciendo interesante para el desarrollo de la investigación.

Antecedentes nacionales.

Percca (2019) en su tesis: *Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora-Periodo 2018*, desarrollada en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, para optar el nivel académico de contador público, cuyo objetivo primordial fue determinar la relación entre los procesos administrativos y desempeño laboral. La investigación es de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental, desarrollado en una población de 60 trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones:

Los resultados que se obtienen indicaron que, si existe una correlación positiva entre ambas variables, utilizando un coeficiente de correlación de Pearson de $R = 0.819$. Esto permite afirmar que a muy adecuados procesos administrativos se puede realizar un alto desempeño laboral.

Se puede decir, que las variables de planeación y desempeño laboral dan como resultado una correlación positiva media, dando como coeficiente una correlación de Pearson $r = 0.721$, por lo tanto, da a conocer que los procesos de administración son adecuados y así genera un alto desempeño laboral.

En base a las variables de organización y desempeño laboral se puede decir que si existe una correlación positiva media, donde se llega a la conclusión que obtienen un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.689$, es decir, que mientras los procesos de organización son adecuados se genera un alto desempeño laboral.

Se puede concluir que se encontró una correlación positiva entre las variables dirección y desempeño laboral, teniendo una correlación de Pearson de $r = 0.814$, esto permite que a muy adecuados procesos de dirección se crea un desempeño laboral alto.

Cabe resaltar que entre las variables de control y desempeño laboral si existe una correlación positiva, obteniendo una correlación de Pearson de $r = 0.758$, es decir, que el desempeño laboral es alto ya se realiza un adecuado proceso de control.

Esta investigación es de gran relevancia porque va con la problemática que se estudia y relación de las dos variables correspondientes entonces esto afirmaría que gracias a las dimensiones de procesos administrativos se puede llevar a cabo un buen desempeño laboral.

Benito (2018) en su tesis titulada: *Análisis del desempeño laboral del capital humano e incidencia en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román, Periodo – 2016*, desarrollada en la Universidad Nacional de Altiplano Puno, para obtener el título de contador público, el objetivo de estudio es determinar de qué manera el desempeño laboral del capital humano incide en la gestión financiera. La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental. La población está conformada por 60 trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones:

Se pudo notar que el desempeño laboral fue importante ya que, gracias a ello, se pudo llegar a los objetivos establecidos por los gerentes, líderes, logrando las metas que se realizaba anualmente. Para llegar a la meta establecida se tuvo que actualizar los informes de la empresa para poder actuar

con transparencia y también decidió optar por capacitaciones. Esta información es relevante porque va con la problemática del caso ya que se muestra un aspecto relevante sobre la variable del desempeño laboral.

Fernández (2017) en su tesis: *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el nivel académico de maestra en gestión pública, cuyo objetivo primordial fue definir la relación que hay entre el proceso administrativo y gestión de calidad. La investigación es de tipo no experimental, diseño correlacional, desarrollada en una población de 170 colaboradores, llegando a las siguientes conclusiones:

Existe una relación de las dos variables ($r = 0.751$) es decir, la gestión de los procesos administrativos se realiza de manera eficiente ya que este factor impacta en la gestión de la calidad lo cual brinda a los usuarios a acercarse más y aceptar la hipótesis y rechazar la hipótesis nula.

Existe una relación entre la planificación y gestión ($r=0.524$), es decir, el proceso de la planificación que ha sido realizada con una relación directa con la gestión de la calidad que se brinda a los usuarios donde se podrá realizar planes de acción alternativas para mejorar una estrategia de planificación lo cual conllevará a una adecuada función. Asimismo, se confirma que la hipótesis nula sería optaba por no ser usada.

Existe una relación entre la organización y la gestión de la calidad ($r=0.507$), se concluye que la empresa obtuvo una relación directa en base a la gestión de la calidad, el cual puede brindar a sus usuarios tanto externos como internos, un proceso más ordenado con alternativas de mejora donde dicho resultado conllevará a que se elaboren dichos trámites, llegando a reducir la burocracia, en ese aspecto se aceptara la hipótesis y se rechazara lo nulo.

Existe una relación regular entre el proceso de dirección y gestión de la calidad ($r=0.483$), esto quiere decir, que ayudara a coordinar y proponer las alternativas de solución donde ayudara a orientar y resaltar los servicios de

calidad por ende se acepta la hipótesis y se rechaza lo nulo.

En relación sobre el control y la gestión de la calidad ($r=0.490$), es decir, el proceso del control es primordial porque se encarga se monitorear y supervisar mediante evaluaciones, con una gran finalidad de corregir y poder prevenir los problemas que tiene el ciudadano es por eso que se acepta la hipótesis y se rechaza lo nulo.

Esta investigación es de gran relevancia respecto a los procesos administrativos ya que se toma en cuenta que todos los procesos pueden mejorar una empresa pues funciona de manera sistemática, lo cual lo que se busca es una mejora constante respecto a la función de la calidad entonces se puede decir que esta investigación se basa en que los procesos ayudaran a un mejoramiento para llevar a cabo la investigación.

Ferrer (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de maestro en administración pública, el objetivo de estudio es identificar si hay correlación entre las dos variables de estudio. Desarrolla un diseño descriptivo correlacional y utiliza un enfoque cuantitativo, se utiliza la herramienta alfa de Cronbach obteniendo un porcentaje de 0,935 para la gestión administrativa y para desempeño laboral de 0.926. En esta investigación se utiliza una muestra de 121 colaboradores. Llego a las siguientes conclusiones:

Se concluye que la investigación pudo notar que el coeficiente Rho Spearman arrojó una cifra de, 0.776, utilizando un nivel de significancia de 0.05 se pudo definir que, si existe una relevancia y relación en las variables, cabe mencionar que la relación que se observa es de una magnitud elevada.

Se concluye que la investigación pudo notar que el coeficiente Rho Spearman arrojó una cifra de, 0.825, utilizando un nivel de significancia de 0.05 se pudo definir que la planeación influye con el desempeño de los colaboradores porque la mayoría tiende a acostumbrarse a los distintos factores ambientales.

Esta tesis fue de gran aporte porque existe una información adecuada y relacionada a la problemática tocada de la cual aborda diferentes aspectos del desempeño laboral asimismo existe una correlación alta entre las dos variables.

Inca (2015) en su tesis: *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*, desarrollada en la Universidad Nacional José María Arguedas, para optar el grado de licenciado en administración de empresas, el objetivo de estudio es determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. La investigación se desarrolla con un enfoque cuantitativo, utiliza un diseño de tipo transeccional correlacional, desarrollado en una población de 203 trabajadores. Esta investigación concluyo lo siguiente:

Se utilizó un coeficiente de relación de Spearman, dando como resultado un valor de 0.819, es decir que existe una correlación positiva alta y el valor de significancia obtuvo como resultado 0.000, que es menor a 0.05, por lo tanto, si hay un nivel de significancia entre la variable gestión de talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Los resultados que se obtienen entre selección personal y calidad de trabajo nos señalan que a través del coeficiente de Spearman obtuvo un valor de 0.640, por otro lado. La selección de personal y trabajo en equipo obtuvo un valor de 0.613, por ende, indica que si existe una correlación positiva considerable.

Los resultados que se obtienen entre capacitación personal y calidad de trabajo nos señalan que a través del coeficiente de Spearman obtuvo un valor de 0.756, por otro lado. La capacitación de personal y trabajo en equipo obtuvo un valor de 0.672, por ende, indica que si existe una correlación positiva.

El aporte es relevante porque existen muchas evidencias estadísticas sobre el desempeño laboral lo cual explica las consecuencias de usar una buena estrategia en base a los estímulos para una mejora del trabajo.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1. Bases teóricas de la variable proceso administrativo.

2.2.1.1. Definiciones de los procesos administrativos.

La administración es relevante e importante para una organización, ya que es la manera más eficiente de certificar su actividad de competencia. Antiguamente se dice que la administración era realizar una actividad a través de otros, esto se le conoce como la ley de la administración (Münch, 2014).

Chiavenato (2006) define que:

La administración no es otra cosa que la dirección racional de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro. Ella implica planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en una organización, diferenciadas por la división del trabajo. Por tanto, la administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones. (p. 2).

Robbins y Coulter (2010) dicen que: “La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (p. 6).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) enfatizan que: “Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 4).

La administración está conformada por gran capital humano donde se desarrolla actividades de manera individual y grupal para lograr las metas. El factor humano tiene mayor impacto al momento de integrarse con las demás comunidades y por consecuencia es mejorar las habilidades a través de la práctica. En la actualidad esta disciplina abarca todos los procesos

productivos con la finalidad de promover un adecuado uso de la eficiencia y la eficacia obteniendo beneficios.

Los procesos administrativos en una organización se encargan de poner en práctica todos estos procesos con el fin de cumplir con todos los objetivos que se plantearon a principio, donde se concluye, que es un desarrollo que sirve para realizar actividades en una empresa. Muchos autores, al finalizar el siglo XIX definen a los procesos administrativos en cuatro funciones que constan básicamente en la planeación, organización, dirección y control.

Hernández (2006) dice que los procesos administrativos en una empresa se encargan de desarrollar todos estos procesos empleando todas las técnicas que se presenta en una organización para cumplir metas que se plantearon a principio.

2.2.1.2. Importancia de los procesos administrativos.

Los procesos administrativos en una organización es la fase más importante al momento de sobrellevar un negocio ya que es este factor se considera valioso para una asociación.

La importancia de la administración es indiscutible debido a que reporta múltiples ventajas como a través de sus técnicas y procesos, se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo, de acuerdo con lo anterior, incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de cualquier organización y propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado. (Münch, 2014).

Robbins y Coulter (2010) definen que: “La administración es universalmente necesaria en todas las organizaciones, por lo que necesitamos encontrar nuevas vías para mejorar la forma de administrarlas” (p. 15).

Bernal y Sierra (2008) mencionan que:

Es importante aclarar que la administración y gerencia no siempre han tenido el mismo objetivo. Por ello, en diferentes momentos y por diferentes razones la administración y la gerencia han sido orientadas hacia logros diferentes, como eficiencia, eficacia, productividad y competitividad. (p. 34).

Explicaron la importancia de que la persona que administra hasta en la actualidad es la persona encargada para una buena toma de decisiones, no obstante, el autor Enrique Fayol ha evolucionado el concepto de manera constante por el motivo de que los procesos son estudios que se comparan y se mejoran dependiendo de uno mismo. Enrique Fayol diseño que los procesos son pasos y actividades para lograr y alcanzar un objetivo ya que de alguna manera son aportes que funcionan en mundo administrativo.

Se puede determinar que, a lo largo de la historia de la administración, han existido personas que, gracias a su experiencia, observación y mucha dedicación han brindado aportes de cómo debe funcionar las empresas.

Cabe resaltar, que los autores que se menciona en la investigación son aportes que en la actualidad pueden beneficiar a un ambiente dinámico en las empresas y desarrollar un crecimiento para el siglo XXI.

2.2.1.3. Características de los procesos administrativos.

Münch (2014) dice que los procesos administrativos tienen las siguientes características:

- La planeación utiliza tres niveles: Estratégico, táctica o funcional y Operativa.
- La organización, cuenta con una secuencia de división de trabajo como: jerarquización, departamentalización y descripción de actividades.

- La dirección, utiliza cuatro etapas: toma de decisiones, comunicación, motivación y Liderazgo.
- El control, utiliza cuatro etapas: establecimiento de estándares, medición y detección de desviaciones, corrección y retroalimentación.

Cuando se menciona las características del mundo administrativo se enfocan en satisfacer las exigencias de un grupo de personas siguiendo métodos mediante el trabajo y la toma de decisiones haciendo que las características serán verificables y comprobadas.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a los procesos administrativos

Teoría de los procesos administrativos según Münch (2014).

En el siglo XX se menciona que la administración científica está conformada por cinco principios la cual están muy enfocadas en funciones claves para que sean de un carácter indispensable para las empresas.

Münch (2014) expone:

Según la teoría neoclásica o ecléctica, las tareas administrativas deben ser ejecutadas y consideradas en la forma sugerida por el pasado reciente, las costumbres o la tradición y utilizando el proceso administrativo. Su objetivo es evitar errores basándose en situaciones pasadas. Se aplican prácticas de otras empresas y se comparan eventos administrativos pasados con las situaciones actuales. La escuela neoclásica o ecléctica integra conocimientos y postulados de diversas corrientes. (p. 147).

Münch (2014) afirma:

En el siglo XXI los tipos de administración que han prevalecido tanto en Europa y Estados Unidos como en América Latina es posible concluir

que en cada época y en cada cultura surgen estilos de administración, producto de los valores culturales, sociales, económicos y tecnológicos prevaletentes en la sociedad, y que los enfoques de administración y gestión, varían de acuerdo con el tamaño y cultura, características y recursos de cada organización. (p. 10).

Münch (2014) afirma: “El Proceso Administrativo conforma un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (p. 24).

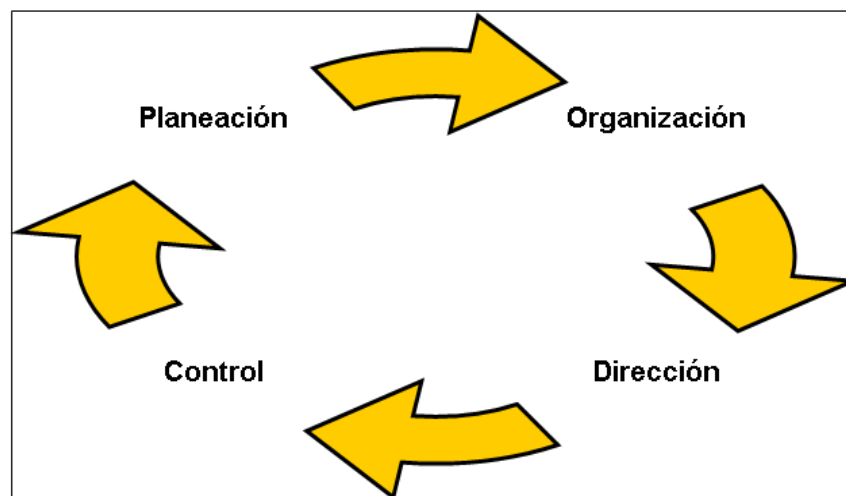


Figura 1. Fases administrativas. Fuente: *Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*, Münch (2014).

Münch (2014) afirma: “El proceso administrativo forma la metodología básica para aplicar cualquier enfoque de administración o gestión. Es decir, el hecho de que existan nuevas corrientes administrativas, requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo” (p. 25).

Münch (2014) expone:

En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural (mecánica), en la que a partir de uno o más fines se determine la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional (dinámica), en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. (p. 24).

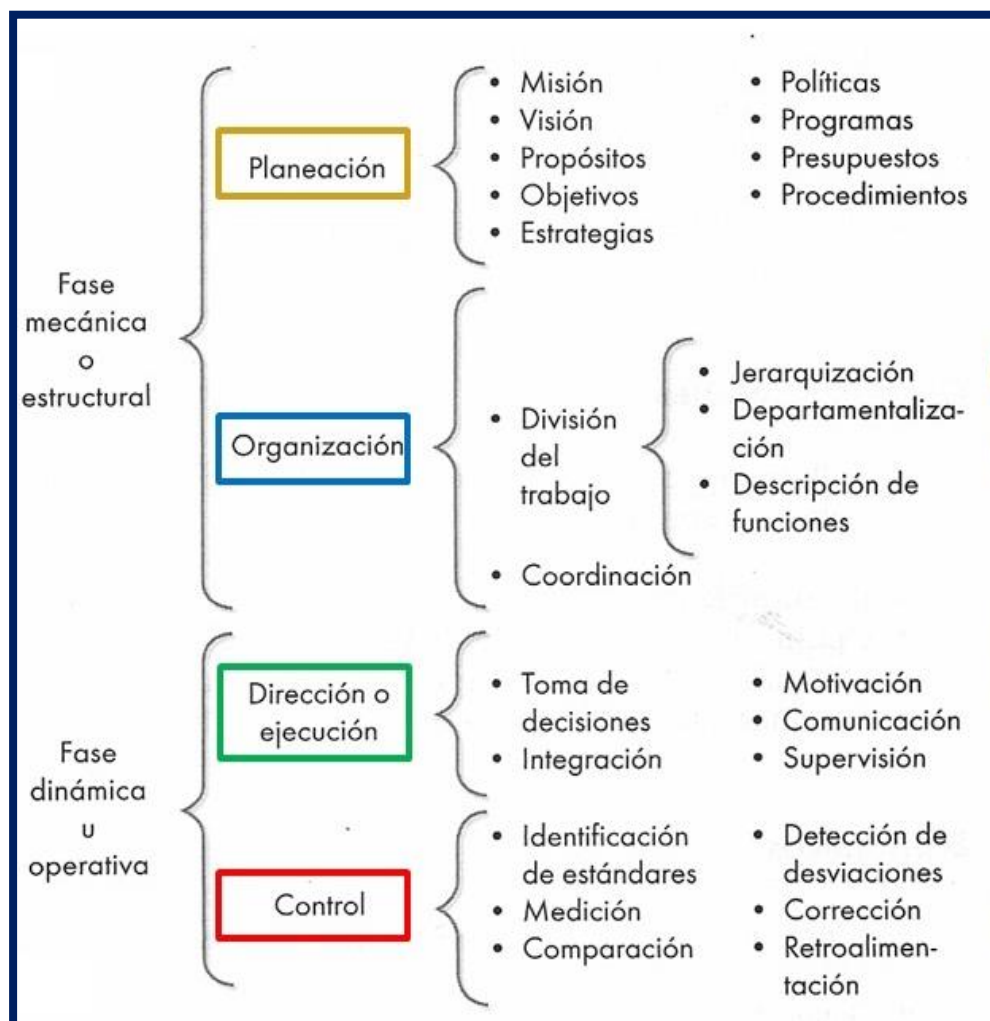


Figura 2. Fases, etapas y elementos del proceso administrativo. Fuente: *Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*, Münch (2014).

Teoría de los procesos administrativos según Chiavenato (2006).

La teoría neoclásica, se enfoca en destacar los principios de los aspectos basados en la administración que busca un resultado concreto y objetivo, no obstante, no descuida los conceptos básicos y teóricos de la administración la cual su principal función es desarrollar que todos sus conceptos sean utilizables y sean de manera práctica.

Chiavenato (2006) afirma: “En cuanto al modo general, existe principios generales, presentados bajo; formas y contenidos variables por los autores

neoclásicos, buscan definir cómo debe el administrador planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de sus subordinados” (p. 130).

Chiavenato (2006) afirma: “La teoría general de la administración (TGA) conocido como el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la Administración en general, sin importar dónde se aplique, ya sea en organizaciones lucrativas (empresas) o no lucrativas” (p. 2).

Las actividades de la administración se interpretan en base a una organización de las cuales toman funciones administrativas que se realizan en todas las áreas para garantizar una mejor competitividad y lograr los objetivos organizacionales.

Chiavenato (2006) afirma:

Según la teoría moderna, la Administración involucra el fenómeno universal en el mundo actual. Cada organización debe alcanzar objetivos en un ambiente de competencia acérrima, debe tomar decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos determinados-, conseguir y asignar recursos, etc. Las diversas actividades administrativas realizadas por varios administradores, orientadas hacia áreas y problemas específicos, deben realizarse y coordinarse de manera integrada y unificada en cada organización o empresa. (p. 12).

2.2.1.5. Planificación

Münch (2014) sostiene que:

La planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación. La planeación promueve la eficiencia, optimizan recursos, reducen costos e incrementa la productividad al establecer claramente

los resultados por alcanzar. La planeación tiene algunas ventajas como: Definir el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución. Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro. Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas. Establece la base para efectuar el control. (p. 37).

El proceso de la planeación se determina como los objetivos que se desean alcanzar tomando una acción futura y detallada que se realizan en planes estratégicos y necesarios, cuya acción es alcanzarlos y determinar a donde se pretende llegar, que se debe hacer, cuando y como.

A. Niveles de planificación

Planificación estratégica.

Münch (2014) sostiene que: “Se realiza en los altos niveles de la organización. Se refiere a la planeación general; generalmente es a mediano y a largo plazo, y a partir de esta se elaboran todos los planes de los distintos niveles de la empresa” (p. 37).

Chiavenato (2006) afirma:

Es la planeación más amplia de la organización. Sus características son: Proyectada a largo plazo, sus efectos y consecuencias abarcan varios años, cobija la empresa como totalidad. Abarca todos los recursos y las áreas de actividad, y se preocupa por alcanzar los objetivos organizacionales y está definida por la cúpula de la organización (en el nivel institucional), y corresponde al plan general, al cual están subordinados los demás. (p. 146).

Planificación táctica.

Münch (2014) sostiene que: “Comprende los planes que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad de lograr el plan estratégico” (p. 37).

Chiavenato (2006) afirma:

En la planeación efectuada en los departamentos, sus características son, proyección a mediano plazo, generalmente para el ejercicio anual, cubija cada departamento, abarca sus recursos específicos y se preocupa por alcanzar los objetivos del departamento y se define en el nivel intermedio, en cada departamento de la empresa. (p. 146).

Planificación operacional.

Münch (2014) sostiene que: “Se diseña de acuerdo con los planes tácticos; y, como su nombre lo indica, se realiza en los niveles operativos” (p. 37).

Chiavenato (2006) afirma: “Planeación efectuada en los departamentos. Sus características son: proyectada a mediano plazo, generalmente para el ejercicio anual, cubija cada departamento, abarca sus recursos específicos y se preocupa por alcanzar los objetivos del departamento” (p. 146).

B. Tipos de planificación

Planes de procedimientos.

Chiavenato (2006) afirma: “Son los planes relacionados con métodos de trabajo o de ejecución. Casi siempre los procedimientos son planes operacionales. Se representan por gráficas denominadas flujogramas” (p. 147).

Planes de presupuestos.

Chiavenato (2006) afirma:

Son los planes relacionados con el dinero durante determinado periodo, ya sea por ingresos o gastos. Según sus dimensiones y efectos, los presupuestos se consideran planes estratégicos cuando cobijan la empresa como una totalidad y abarcan un largo periodo, como el caso de la planeación financiera estratégica. Son planes tácticos cuando cubren determinada unidad o departamento de la empresa a mediano plazo. (p. 147).

Planes de programas.

Chiavenato (2006) afirma:

Son los planes relacionados con el tiempo. Los programas se basan en la correlación de dos variables: tiempo y actividades que deben ejecutarse. El programa más simple se denomina cronograma: una gráfica de doble entrada en que las filas representan las tareas o actividades y las columnas definen los periodos (horas, días o meses). Los programas más complejos se representan mediante técnicas más complejas como el PERT (Program Evaluation Review Technique) o técnica de evaluación y revisión de programas. (p. 147).

Planes de reglas.

Chiavenato (2006) afirma:

Son planes relacionados con el comportamiento solicitado a las personas. Especifican cómo deben comportarse, las personas en determinadas situaciones. Buscan sustituir el proceso de decisión individual, restringiendo el grado de libertad de las personas en

situaciones determinadas de antemano. Casi siempre son planes operacionales. (147).

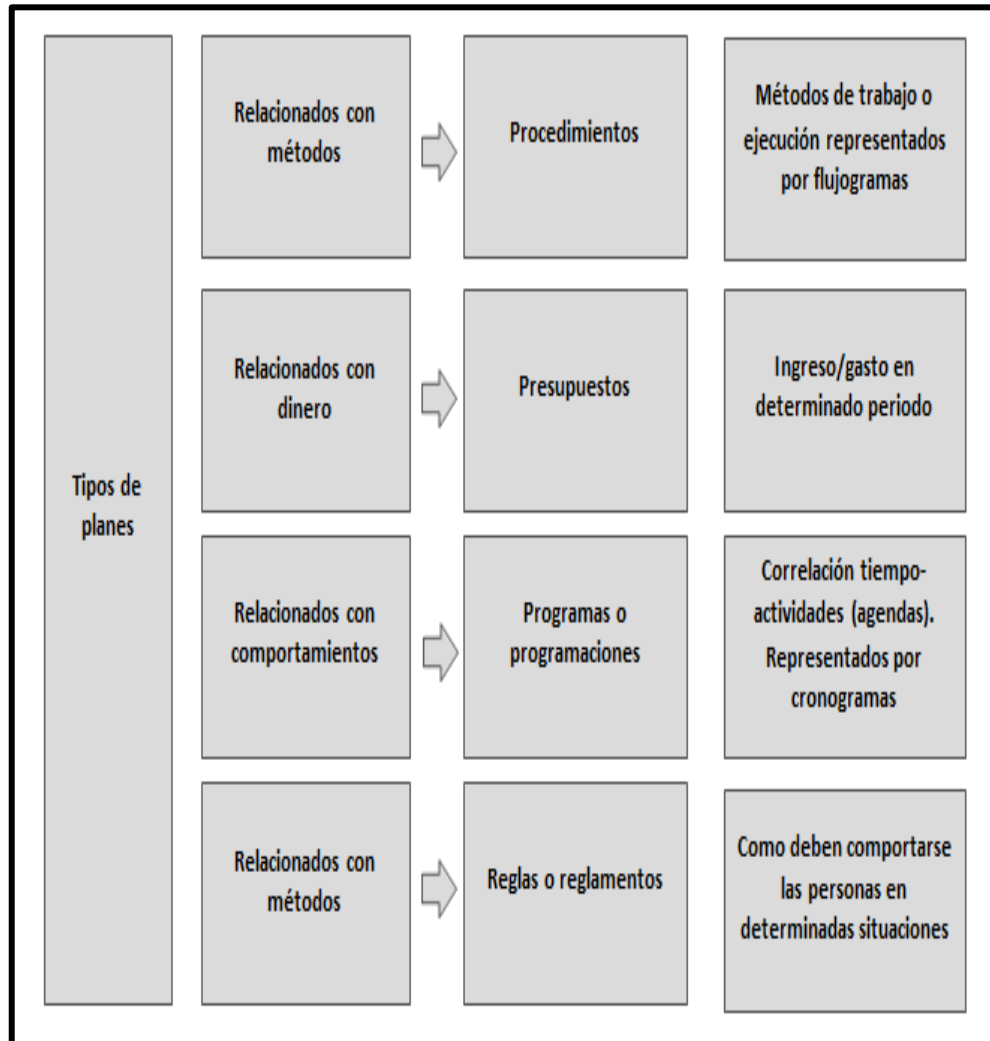


Figura 3. Tipos de planes. Fuente: *Introducción a la teoría general de la Administración*, Chiavenato (2006).

2.2.1.6. Organización

El proceso de la organización es acortar el trabajo y mejorar las funciones en base a los recursos, esto quiere decir que la empresa tenga un funcionamiento más sencillo y que sus procesos sean más fluidos para las personas que realicen una actividad. Esta etapa define la mayor parte de las áreas, sistemas y jerarquías para la efectividad del trabajo (Münch, 2014).

Chiavenato (2006) sostiene que: “La organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

A. Niveles de organización

Jerarquización.

Münch (2014) sostiene que:

La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa estableciendo centros de autoridad y comunidad que se relacionen entre sí con precisión. Los niveles jerárquicos deben ser los mínimos e indispensables, ya que se debe propiciar la creación de organizaciones planas; es decir, con los mínimos niveles jerárquicos. (p. 58).

Departamentalización.

Münch (2014) sostiene que: “La departamentalización se logra mediante una división orgánica que permite a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades” (p. 58).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) sostiene que: “El departamento designa un área, una división o una unidad específica de una organización sobre la cual un gerente tiene autoridad para el desempeño de las actividades establecidas” (p. 202).

Descripción de actividades.

Münch (2014) sostiene que:

Cuando se han definido los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa, se requiere definir con toda claridad las labores y actividades

que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades de trabajo o puestos de los distintos departamentos o áreas de la organización, Esta etapa de la división del trabajo consiste en determinar y clasificar todos los factores y actividades necesarios para llevar a cabo, de la mejor manera, un trabajo. La descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades. (p. 58).

B. Modelos de organización

Se refiere a los distintos tipos, sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implantar en una empresa.

Lineal o militar.

Münch (2014) sostiene que:

Se caracteriza porque la autoridad se concentra en una sola persona, que toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando. Se le conoce como organización lineal o militar porque se originó en instituciones militares, ya que la autoridad y la responsabilidad se transmiten íntegramente por una sola línea. (p. 62).

Lineo - funcional.

Münch (2014) sostiene que: “La organización lineo – funcional es la que usa con mayor frecuencia por ser la más práctica. Se basa en agrupar funciones de acuerdo con las áreas funcionales de la empresa” (p. 62).

Staff.

Münch (2014) sostiene que: “La organización staff carece de autoridad de línea o poder para imponer sus decisiones. La autoridad se presenta por

media de líneas punteadas mientras que la autoridad lineal se representa por línea continua” (p. 63).

Comités.

Münch (2014) sostiene que: “Consiste en asignar funciones o proyectos a un grupo de personas en la empresa que se reúnen y se comprometen para discutir y decidir en común los asuntos que se les encomiendan” (p. 63).

Multidivisional.

Münch (2014) sostiene que: “Este tipo de estructura es propia de grandes empresas en las que, por la magnitud de sus operaciones y para lograr una mejor eficiencia, la organización se subdivide en unidades con base en productos, servicios, áreas geográficas o procesos” (p. 64).

Holding.

Münch (2014) sostiene que: “Es una sociedad que está constituida por diversas empresas de giros diferentes con funciones y administración independientes” (p. 64).

Matricial.

Münch (2014) sostiene que: “Es una combinación de distintos tipos de organización y consiste en combinar la departamentalización por proyecto con la de funciones” (p. 64).

2.2.1.7. Dirección

Münch (2014) sostiene que: “La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo” (p. 101).

El proceso de dirección tiene que ver con la acción de saber las actividades de las personas de manera directa ya que se relacionan de manera directa donde se asignan cargos y funciones.

A. Niveles de dirección

Dirección global.

Chiavenato (2006) sostiene que: “Abarca la empresa como una totalidad; es la dirección propiamente dicha. Conciernen al presidente de la empresa y a cada director en su respectiva área. Corresponde al nivel estratégico de la empresa” (p.150).

Dirección departamental.

Chiavenato (2006) sostiene que: “Abarca cada departamento o unidad de la empresa. Es llamada gerencia. Cobija al personal de mandos medios, es decir, el plano intermedio en el organigrama. Corresponde al nivel táctico de la empresa” (p.150).

Dirección operacional.

Chiavenato (2006) sostiene que: “Orienta a cada grupo de personas o tareas. Es la llamada supervisión. Agrupa al personal representado en la base del organigrama y corresponde al nivel operacional de la empresa” (p.150).

B. Principios de dirección

Resolución del conflicto.

Münch (2014) sostiene que: “Los problemas deben resolverse cuando aparecen, ya que el no tomar una decisión cuando se origina un conflicto ocasiona que este se magnifique y después sea irresoluble” (p. 111).

Aprovechamiento del conflicto.

Münch (2014) sostiene que: “Los conflictos y obstáculo deben visualizarse como oportunidades ya que obligan al directivo a pensaren soluciones y nuevas estrategias” (p. 111).

Impersonalidad del mando.

Münch (2014) sostiene que: “Cuando un directivo emite una orden es necesario que explique a sus colaboradores que esta surge por una necesidad de la empresa en otras palabras no debe existir prepotencia ni abuso de autoridad” (p. 111).

Coordinación de interés.

Münch (2014) sostiene que: “Los objetivos de todas las áreas deben relacionarse para lograr la misión y la visión organizacional de tal forma que todos los miembros de la empresa encuentren en el logro de los objetivos la satisfacción de sus objetivos individuales” (p. 111).

De la vía jerárquica.

Münch (2014) sostiene que:

Es indispensable respetar los niveles jerárquicos establecidos en la estructura formal, de tal manera que al emitir una orden sea transmitida a través de las líneas de comunicación definidas en la organización, de lo contrario surgen conflictos, fugas de responsabilidades de autoridad. (p. 111).

2.2.1.8. Control

Münch (2014) sostiene que:

El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso. El control es de vital importancia dado que: sirve para comprobar la efectividad de la gestión, promueve el aseguramiento de la calidad, protección de los activos de la empresa, garantiza el cumplimiento de los planes, establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempos, se detectan y analizan las causas que originan las desviaciones para evitar que se repitan y es el fundamento para el proceso de planeación. (p. 121).

Chiavenato (2006) sostiene que:

La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planificaron, organizaron y dirigieron, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. (p. 151).

A. Fases del control

Establecimientos de estándares o criterio.

Chiavenato (2006) sostiene que:

Los estándares representan el desempeño deseado. Los criterios representan las normas que guían las decisiones. Son disposiciones que proporcionan medios para establecer qué deberá hacerse y cuál es el desempeño o resultado que se aceptará como normal o esperado.

Constituyen los objetivos que el control deberá asegurar o mantener. Los estándares pueden estar expresados en tiempo, dinero, calidad, unidades físicas, costos, o por medio de indicadores. (p. 152).

Observación del desempeño.

Chiavenato (2006) sostiene que:

Para controlar el desempeño es necesario conocer algo respecto de éste. El proceso de control permite ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos, y funciona basado en la información que recibe. La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre la operación que se está controlando. (p. 152).

Comparación del desempeño con el estándar establecido.

Chiavenato (2006) sostiene que:

Toda actividad experimenta alguna variación, error o desviación. Es importante determinar los límites de esa variación aceptada como normal o deseable. No toda variación exige correcciones; sólo aquellas que sobrepasan los límites normales. El control separa lo que es excepcional para que la corrección se concentre únicamente en las excepciones o desviaciones. (p. 152).

Acción correctiva.

Chiavenato (2006) sostiene que:

El objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para conseguir los objetivos de la mejor manera. Las variaciones, errores o desviaciones deben corregirse para que las operaciones se normalicen. La acción correctiva busca que lo

realizado corresponda exactamente con lo que se pretendía realizar. (p. 152).

B. Principios de control.

Equilibrio.

Münch (2014) sostiene que:

Para cada grado de delegación conferido debe establecerse el grado del control correspondiente. De la misma manera que la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar la autoridad es necesario establecer los mecanismos para verificar que se cumpla con la responsabilidad conferida y que la autoridad se ejerza. (p. 127).

Indicadores.

Münch (2014) sostiene que:

Los indicadores de actuación o estándares sirven de patrón para evaluar los resultados. La efectividad del control está en relación directa con la precisión de los indicadores ya que estos permiten la ejecución de los planes dentro de ciertos límites, minimizando errores y consecuentemente, evitando pérdidas de tiempo. (p. 127).

Oportunidad.

Münch (2014) sostiene que:

El control que no es oportuno carece de validez y no cumple con su propósito para que sea eficaz, requiere ser oportuno y propiciar que se aplique antes de que se efectúen errores de tal manera que sea posible

tomar medidas correctivas con anticipación. Es indispensable que los controles existen en tiempo y forma. (p. 127).

Desviaciones.

Münch (2014) sostiene que: “Las no conformidades o desviaciones que se presentan en relación con los planes deben ser analizadas para detectar las causas que las originaron a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas” (p. 127).

Costeabilidad.

Münch (2014) sostiene que: “Un sistema de control debe justificar el costo que representa en tiempo y dinero en relación con las ventajas reales que este reporte. Solo deberá implantarse si su costo se justifica ante los resultados esperados” (p. 127).

Excepción.

Münch (2014) sostiene que:

El control debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales y representativas a fin de reducir costo y tiempo con la finalidad de aplicarlo a funciones estratégicas. Es necesario que una empresa se utilice la estadística como un medio de control por excepción (p. 127).

Función controlada.

Münch (2014) sostiene que: “El responsable de aplicar el control no debe estar involucrado con la actividad a controlar. La función controlada por ningún motivo debe comprender a la función controlada ya que el control pierde efectividad” (p. 127).

2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral.

Robbins y Judge (2013) definen que: “Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o la realización de las tareas administrativas” (p. 555).

Chiavenato (2007) afirma: “El desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa” (p. 243).

Franklin y Krieger (2012) enfatizan:

El desempeño se entiende como el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales. (p. 93).

Cuando se habla del desempeño laboral se puede decir que es el enfoque para las personas dirigidas por las empresas y organizaciones para lo cual podemos ver el rendimiento del empleado mejorando continuamente y obteniendo unos resultados favorables para los objetivos de la empresa siempre y cuando cumplan con sus roles u actividades.

2.2.2.2. Características del desempeño laboral.

Robbins y Judge (2013) enfatizan que el desempeño se califica a través de criterios para medir los resultados de la tarea individual, las conductas y los rasgos:

- Resultados de actividades Individuales: Es el medio por el cual la administración debería evaluar el resultado de un empleado de tal manera poder ver la disminución e incremento de su capacidad.
- Conductas humanas: Las conductas que se evalúan no necesariamente se limitan aquellas que están directamente relacionadas con la productividad individual.
- Rasgos: El conjunto más débil de criterios es el que corresponde a los rasgos individuales, ya que son los menos relacionados con el desempeño laboral (p.556).

En el desempeño laboral se debe tener en cuenta que existen características para el logro de los objetivos y tener un sistema bien organizado, varios autores concluyen que se necesita etapas para una evaluación de resultados y ser evaluados por varios jefes.

2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral.

El desempeño Laboral es un elemento muy importante que se maneja dentro de una organización, es valioso en el momento de rendir y desenvolverte como un empleado eficaz.

Robbins y Judge (2013) explicaron la importancia del desempeño que consiste en tomar una decisión en base a los recursos humanos donde se dan las autoevaluaciones que detectan si hay un error humano y si deben tomar decisiones que impliquen tomar la decisión de un despido, también podemos identificar con precisión las habilidades más resaltantes de los trabajadores que implican una competencia directa entre sí mismos.

Alles (2005) afirma: “La evaluación del desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil del puesto. Solo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso “ese algo” es el puesto que ocupa” (p. 27).

Chiavenato (2007) afirma:

Muchas personas tienen un concepto favorable de la evaluación del desempeño y piensan que todo individuo debe saber cómo está marchando en su puesto; así como un aspecto muy negativo: son verdaderamente pocos los gerentes que emplean el programa de evaluación del desempeño por propia iniciativa. (p. 247).

Franklin y Krieger (2012) enfatizan: “Toda evaluación de desempeño debe finalizar con la retroalimentación e la información recopilada a partir de ella, misma que se dará mediante una entrevista en la que el supervisor transmite al empleado cual fue el resultado” (p. 94).

El desempeño que se realiza en una organización siempre deriva del capital humano; es decir, varía de una persona a otra pues, no solo depende de las habilidades y las destrezas sino también de los factores como una buena comunicación.

2.2.2.4. Métodos de evaluación de desempeño laboral.

Alles (2011) afirma que: “Tiene como propósito específico referirse a la evaluación de desempeño por competencias no obstante se hará una pequeña referencia a los distintos métodos para que el lector tenga un panorama más completo sobre la temática” (p. 35).

Métodos basados en características.

Alles (2011) afirma que:

Su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características como confiabilidad, creatividad iniciativa o liderazgo, que esa compañía considere importantes para el presente o para un futuro. Son populares porque son sencillos o fáciles de administrar.

Escalas gráficas de calificación

Cada característica por evaluar se representa mediante una escala en que el evaluador indica hasta qué grado el empleado posee esas características.

Método de escalas mixtas

El método de escalas mixtas es una modificación del método de escala básica. En lugar de evaluar las características con una escala se le dan al evaluador tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.

Métodos de distribución forzada

El método de distribución forzada exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables. De todos modos, es algo en desuso.

Método de formas narrativas

El método de forma narrativa requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa al empleado que evalúa con la mayor precisión posible. Presenta una excelente oportunidad para que el jefe exprese su opinión sobre un empleado. (p. 36).

Métodos basados en el comportamiento.

Alles (2011) afirma que:

Los métodos basados en el comportamiento permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la escala. Estos métodos se desarrollan para escribir de manera específica que acciones deberían exhibirse en el puesto.

Método de incidente crítico.

Se relaciona con la conducta del evaluado cuando esta se origina un éxito o un fracaso poco usual en alguna parte del trabajo. Una de las ventajas de este método es que abarcan todo el periodo evaluado y de este modo se pueden facilitar el desarrollo y la autoevaluación por parte del empleado. (p. 37).

Métodos basados en resultados.

Alles (2011) afirma que:

Los métodos basados en resultados, como su nombre lo indica, evalúan los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo. Sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados.

Administración por objetivos:

Filosofía administrativa que califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa representada por su jefe o director de área responsable. (p. 38).

2.2.2.5. Evaluación de 360°

Alles (2011) afirma que:

Es una herramienta para el desarrollo de los recursos humanos. Si bien es una evaluación conocida su utilización no se ha generalizado. Su puesta en práctica implica un fuerte compromiso tanto de la empresa como del personal que la integra. Ambos reconocen el verdadero valor de las personas como el principal componente del capital humano en las organizaciones. (p. 146).

Proceso de evaluación de 360°.

Alles (2011) afirma que:

- Las competencias tanto cardinales como específicas de la organización y/o del puesto según corresponda. Si una empresa tiene implementado un sistema de evaluación de desempeño, de las competencias o factores deben ser los mismos. Eventualmente, para la evaluación de 360° puede tomarse un menor número de competencias, en el caso solo se incluyen para esta evaluación las competencias cardinales.
- Diseño de la herramienta soporte del proceso, es decir el cuestionario o formulario de evaluación de 360°.
- Elección de las personas que van a intervenir como evaluadores: superior, pares, colaboradores, clientes internos de otras áreas, clientes y proveedores externos. Estos últimos pueden incluirse o no. Es importante recalcar que estas evaluaciones son anónimas y que las mismas son elegidas por el evaluado.
- Lanzamientos del proceso de evaluación con los interesados y los evaluadores.
- Relevamiento y procedimiento de los datos de las diferentes evaluaciones, que en todos los casos debe realizar un consultor externo para preservar la confidencialidad de la información.
- Comunicación a los interesados de los resultados de la evaluación de 360°.
- Informes solo al evaluado: La organización recibe solamente un informe consolidado sobre el grado de desarrollo de las competencias de colectivo evaluado. (p. 150).

Básicamente es un aporte necesario porque ayudara al desarrollo primordial del factor humano ya que esta evaluación es conocida por la fuerza practica que existe entre el empleador y empleado e implica un crecimiento en la empresa. Así mismo reconocer el verdadero potencial de las personas en una organización.

2.2.2.6. Evaluación de 180°

Alles (2011) afirma que: “La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y eventualmente los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de subordinados” (p. 205).

Participación de Evaluadores.

Alles (2011) afirma que:

Los evaluadores son elegidos por el evaluado de acuerdo con las pautas recibidas por los diseñadores de la herramienta. El evaluado tiene la libertad de elegir, por ejemplo, a cuáles de sus pares o colegas entregara la formulación de 180° pero no puede diseñar el esquema a su voluntad. (p. 210).

Posibles evaluadores

Alles (2011) afirma que:

- Clientes, este proceso da la oportunidad a los clientes internos y externos de tener voz y voto en el proceso de evaluación.
- Empleados, participan en un proceso que tiene un fuerte impacto en sus carreras y garantiza su imparcialidad; de este modo pueden seleccionar el criterio que se usara para juzgar su performance.
- Miembros del equipo, es muy importante, ya que este tipo de evaluación permite identificar realmente a los equipos y mejorar su rendimiento.
- Supervisores, el proceso amplía la mirada del supervisor y le permite disminuir a la mitad o menos el tiempo que utilizaba en las evaluaciones individuales.
- Managers, permite a los líderes tener mayor información sobre la organización y comprender mejor sus fortalezas y debilidades, conocer detalles y recibir sugerencias de otros participantes.

- Socios, para las empresas de personas que deseen mejorar sus competencias profesionales.
- El papel de la empresa, al implementar estos procesos las empresas se tornan más creíbles; la información les marca fortalezas y debilidades, les permite conocer discrepancias en las relaciones y determinar necesidades de entrenamiento (p.210).

Cabe resaltar que la evaluación 180° ha servido de gran ayuda para esta investigación ya que se usa para grandes masas de estudios profesionales, donde el único objetivo es desarrollar la competencia de los colaboradores en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador. Por lo tanto, se podrá reconocer realmente el crecimiento personal de cada uno de los colaboradores mediante autoevaluación.

2.2.2.7. Teorías relacionadas al desempeño laboral.

Teoría del desempeño laboral según Robbins y Judge (2013).

La mayoría de las organizaciones de hoy en día están enfocadas en utilizar equipos de alta gama, que beneficien al desempeño de sus empleados de la misma forma estén atribuidas con un factor de enseñanza al colaborador (Robbins y Judge, 2013).

Robbins y Judge (2013) afirma que:

Si se promedian las calificaciones que otorgan varios evaluadores, es factible obtener una evaluación del desempeño más confiable, menos sesgada y más exacta. Otro método difundido para calificar el desempeño son las evaluaciones de 360° grados, las cuales ofrecen retroalimentación del desempeño a partir de todo el círculo de contacto cotidiano que tiene un trabajador, desde la personal mensajería hasta los clientes o jefes y colegas. (p. 557).

Variaciones internacionales en la evaluación del desempeño.

Robbins y Judge (2013) afirma que:

Ahora se examinará la evaluación del desempeño a nivel mundial en el contexto de dimensiones culturales que son: orientación en el tiempo, enfoque en responsabilidades, individualismo y relación de una persona con el entorno.

Las civilizaciones que se orientan a personas como a del país americano prefieren sistemas más formales de evaluación del desempeño porque les ayuda a dar un valor agregado hacia sus actividades no obstante las culturas individualistas que destacan en Asia y en la Latinoamérica, no están acostumbrados a dar una recompensa por su buen desempeño y tienden a perder importancia por la retroalimentación.

Un estudio reciente de la industria bancaria encontró diferencias significativas entre las prácticas de evaluación del desempeño de diferentes países. En otras palabras, los países asertivos que consideran el desempeño como una responsabilidad individual, y que prefieren certeza sobre la situación de las personas, son más propensos a utilizar evaluaciones formales de desempeño. (p. 563).

2.2.2.8. Dimensiones del desempeño laboral

Eficiencia.

Robbins y Judge (2013) menciona que: “La eficiencia es el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo” (p. 27).

Chiavenato (2007) menciona que: “Eficiencia es una medida que el administrador se preocupa por hacer correctamente las cosas, está ocupándose de la eficiencia (la mejor utilización de los recursos disponibles” (p. 24).

Eficacia.

Robbins y Judge (2013) menciona que: “Grado en la cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores” (p. 27).

Chiavenato (2007) menciona que: “Eficacia es una medida normativa del logro de resultados, en términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona” (p. 24).

Competencia.

Alles (2011) menciona que: “Competencias hace referencia a características de personalidad, de venidas comportamientos, que genera un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos” (p. 84).

Werther y Davis (2008) afirma que: “Identificar las competencias es realizar un proceso de análisis cualitativo del trabajo, con la finalidad de definir los conocimientos, habilidades y destrezas esenciales para desempeñar con eficiencia una función laboral” (p. 104).

A. Modelo de Competencia

Alles (2011) sostiene que:

Modelo de competencia parte, en todos los casos, de la información estratégica de la organización: su misión y visión, y todo el material disponible con relación a la estrategia. Este punto de partida puede darse a partir de la información disponible o bien redefiniendo todos estos aspectos, para asegurarse que se trabajara en función de información actualizada. (p. 86).

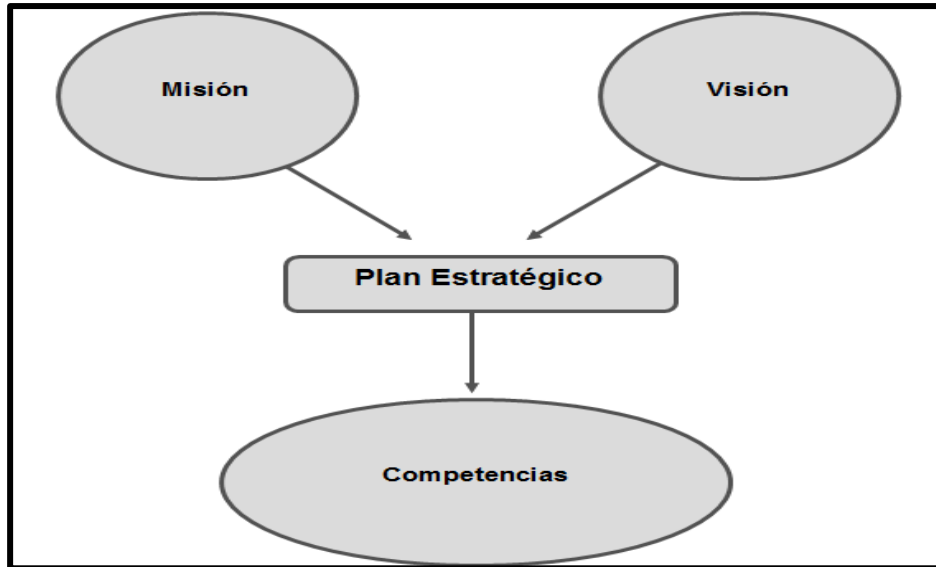


Figura 4. Las competencias. Fuente: *Desempeño por competencias, evaluación 360°*. Alles (2011).

B. Pasos iniciales de competencia

Alles (2011) sostiene que:

La implementación del modelo requiere de ciertos pasos iniciales, comenzando por la definición de competencia, junto con su apertura en grados, y a continuación asignado estas competencias (especificando en qué grado) a los diferentes puestos. Una vez que se han cumplimentado estos pasos, se sugiere hacer un inventario del grado de desarrollo de competencia de todos los colaboradores de la organización. A este paso lo denominamos “inventario” su propósito es determinar, por comparación (inventario versus las competencias asignadas a cada puesto), las brechas existentes. (p. 94).

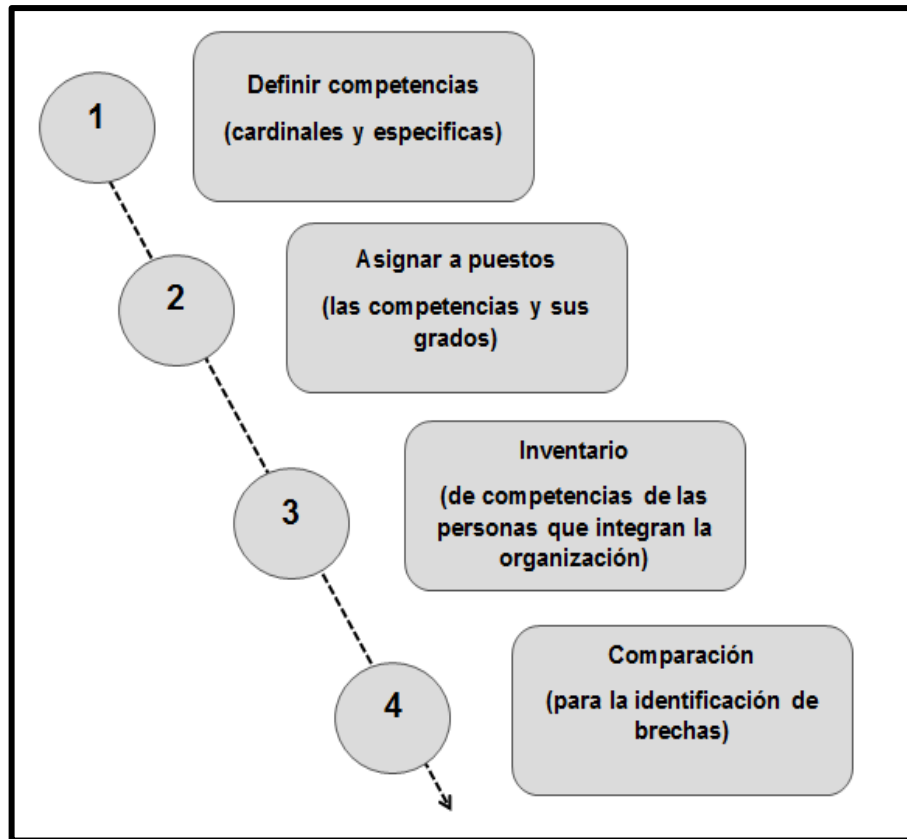


Figura 5. Pasos iniciales de competencias. Fuente: *Desempeño por competencias, evaluación 360°*. Alles (2011).

Retroalimentación.

Chiavenato (2007) afirma: “Retroalimentación significa la acción que ejercen las salidas sobre las entradas, para mantener el equilibrio en el funcionamiento del sistema. Retroalimentación (Feedback) constituye, por lo tanto, una acción de retorno” (p. 12).

Robbins y Judge (2013) menciona que: “Retroalimentación grado en el que realizar las actividades que requiere un trabajo hace que el individuo obtenga una información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño” (p. 465).

2.3 Definición de la terminología empleada.

Administración

Se dice a la forma de llevar las actividades en un adecuado orden, ya sea en una empresa o en una casa de manera donde se utilice los procesos administrativos de planificar, organizar, dirigir y controlar para obtener una mayor productividad utilizando bien los recursos.

Competencia

Es la capacidad de un buen desempeño de conocimiento actitudes habilidades y valores que necesita una persona para aprender.

Control

Es un proceso para ver el avance de las funciones de una organización, donde en este punto se podrá ver cual de las acciones se puede corregir cuando sea necesario.

Desempeño

Es la actividad que puede tener una empresa o una persona para obtener un fin esperado.

Dirección

Es un proceso que tiene la capacidad para liderar una agrupacion en colectivo haciendo que gire hacia una sola direccion o un punto determinado.

Eficacia

Se refiere a la capacidad de hacer las cosas bien teniendo en cuenta un sistema o instrucciones con que podemos garantizar la finalidad de una tarea.

Eficiencia

Se refiere a la capacidad de realizar un trabajo optimizando los recursos en tiempo pactado para cumplir nuestras metas y objetivos.

Municipalidad

Es una corporación autónoma de derecho público con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad local promoviendo el progreso económico social y cultural.

Organización

Se le dice organización cuando hay una coordinación y optimización de todas las actividades de tal forma que se cumplan todos los resultados deseados.

Planificación

Es uno de los procesos por lo cual para obtener un resultado se debe realizar esta acción que permite reducir el grado de riesgo dependiendo una toma de decisiones.

Proceso

Se da el nombre al procedimiento de un conjunto de normas o reglas para realizar actos de una forma anticipada y sistemática.

Proceso administrativo

Son actividades que establecen una empresa u organización con la finalidad de hacerla crecer de manera que dicha empresa se potencie y sea eficaz para un óptimo rendimiento de los cuales tenga el uso de sus recursos humanos, técnicos y materiales.

Retroalimentación

Es la evaluación de la persona que ayuda a mejorar de manera automática donde lo cual aumenta las posibilidades de crear un ambiente productivo para la organización y uno mismo utilizando medios éticos y profesionales.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

La investigación que se está realizando es de tipo descriptivo correlacional, porque determina y evalúa el grado de relación entre dos o más variables, de lo cual se determina la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral ya que la correlación tiene como objetivo hallar como se relacionan las dos variables de estudio.

Bernal (2010) afirma que:

La investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (p. 114).

Hernández y Mendoza (2018) señalan que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vinculaciones entre tres, cuatro o más variables. (pp. 109 - 110).

De igual forma, la investigación se basa en recolección de datos, donde tienden a observar que las investigaciones son de tipo transversal, ya que la investigación se desarrolló en momento único.

Bernal (2010) señala que: “La investigación transeccional o transversal es aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 123).

El enfoque o ruta de esta investigación es cuantitativo, porque se aplica la recolección de datos para probar la hipótesis en base de la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

Hernández y Mendoza (2018) señalan que: “En la ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis” (p. 6).

Niño (2011) señala que:

La investigación cuantitativa tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes. Tradicionalmente se ha venido aplicando con éxito en investigaciones de tipo experimental, descriptivo, explicativo y exploratorio, aunque no exclusivamente. (p. 29).

Diseño de Investigación.

El diseño de investigación realizada es no experimental, ya que las investigaciones no alteran las variables de estudio, porque solo se especifica, se examinan, se interpretan y pronostican las soluciones de las variables de estudio.

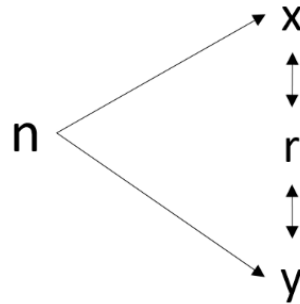
Hernández y Mendoza (2018) señalan que:

La investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. (pp. 174 - 175).

Esta investigación se enfoca en el diseño correlacional, ya que trata de relacionar la variable procesos administrativos y desempeño laboral de la

Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador
– 2019.

El diseño correlacional es representado a través de este modelo que se muestra a continuación:



Dónde:

n: Colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la
Municipalidad de Villa El Salvador.

x: Procesos administrativos

y: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población.

Para la investigación se identificó que la población está conformada de 105 colaboradores de la Municipalidad de Villa El Salvador, donde se consideró como criterio de inclusión a los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana Vial la cual está constituida por las siguientes áreas: área de gestión de riesgo de desastre, subgerencia de serenazgo, subgerencia de fiscalización administrativa, subgerencia de transportes y seguridad vial. Además, se incluye como anexo la información de datos, donde se señala el número de colaboradores por área referido en el marco muestral.

Tabla 1

Población de colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador, 2019.

Áreas	Número de colaboradores	%
Gerencia de seguridad ciudadana y vial	5	4.76
subgerencia de serenazgo	57	54.29
subgerencia de fiscalización administrativa	21	20
subgerencia de transportes y seguridad vial	22	20.95
Total	105	100

Tamayo (2012) señala:

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (p. 176).

Lerma (2009) señala: “Es conveniente extraer muestras representativas del universo. Se debe definir en el plan y, justificar, los universos en estudio, el tamaño de la muestra, el método a utilizar y el proceso de selección de las unidades de análisis” (p. 51).

Básicamente se señala que la población finita es medible porque se posee un número limitado de sujetos que vendrían hacer el personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador.

Arias (2012) señala: “La población finita es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro

documental de estos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible” (p. 82).

Muestra.

La presente investigación tiene como muestra la cantidad de 83 colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador. La muestra es aleatorio simple y el tamaño de la muestra se calculó con la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

La fórmula demuestra que los 83 colaboradores son parte de la población, porque se realizó un procedimiento de muestreo probabilístico cuyo objetivo es determinar el tamaño y la probabilidad de manera aleatoria.

Bernal (2010) señala: “La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables” (p. 161).

Asimismo, la muestra considera que la investigación es probabilística, porque cada elemento de la población se conocerá de manera específica y puntual, a través de números aleatorios.

Hernández y Mendoza (2018) señalan que:

En las muestras probabilísticas todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. (p. 200).

Por otro lado, la técnica de solución de la muestra es aleatorio simple, porque los individuos que se eligen en la población poseen la misma probabilidad de estar incluidos en la muestra, obtenido a través de la generación de números aleatorios y considerando el marco muestral.

Bernal (2010) señala que: “El muestreo aleatorio simple se utiliza cuando el conjunto de una población cualquiera de los sujetos, tiene la variable o variables objeto de la medición” (p. 164).

3.3. Hipótesis.

Hipótesis general.

Ha: Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Hipótesis específicas.

H1: Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

H2: Existe relación entre la organización y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

H3: Existe relación entre la dirección y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

H4: Existe relación entre el control y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Hernández y Mendoza (2018) señalan que:

La variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, procesos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable medida. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables en las hipótesis y teorías, en este caso, se le suele denominar constructos o construcciones hipotéticas. (p. 125).

Definición conceptual de los procesos administrativos.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) define a la administración como: “Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 4).

Definición operacional de los procesos administrativos.

El proceso administrativo se evalúa en base a cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control), 11 indicadores y cuenta con 31 ítems, donde transmite funciones para cada trabajador dentro de la organización.

Tabla 2

Operacionalización de la variable procesos administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planificación	Objetivos	Del 1 al 8		Eficiente [28-40]
	Estrategia			Moderado [19-28>
	Metas			Deficiente [11-19>
Organización	Funciones	Del 9 al 16	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre	Eficiente [29-38]
	Estructura Organizacional			Moderado [20-29>
	Coordinación			Deficiente [11-20>
	Liderazgo			
Dirección	Supervisión	Del 17 al 25	5= Siempre	Eficiente [32-39]
	Comunicación colectiva			Moderado [22-32>
				Deficiente [13-22>
Control	Supervisión de objetivos	Del 26 al 31		Eficiente [20-26]
	Resultados			Moderado [14-20>
				Deficiente [6-14>

Definición conceptual del desempeño laboral.

Chiavenato (2007) sostiene que: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359).

Definición operacional del desempeño laboral

El desempeño laboral evalúa en base a cuatro dimensiones y cuenta con 30 ítems, donde transmite el comportamiento de cada trabajador dentro de la organización.

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Eficacia	Capacidad de Respuesta	Del 1 al 9		Bueno [33-42]
	Trabajo en Equipo			Regular [23-33>
Eficiencia	Toma de decisiones	Del 10 al 17	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Malo [15-23>
	Efectividad de los colaboradores			Bueno [28-40]
	Facilidad de aprendizaje			Regular [19-28>
Competencias	Habilidades individuales	Del 18 al 23		Malo [13-19>
	Capacidades Resultados			Bueno [22-29]
Retroalimentación	Mejora continua	Del 24 al 30		Regular [15-22>
	Aprendizaje			Malo [11-15>
	Conocimientos asociados			Bueno [27-34]
				Regular [18-27>
				Malo [10-18>

3.5. Métodos y técnicas de investigación.

Métodos de investigación.

En método que se aplicó para esta investigación es el método hipotético deductivo porque se encarga de analizar el fenómeno de estudio, desarrolla una hipótesis para dar una solución, deducir los efectos más fundamentales de la hipótesis y comprueba los resultados con la experiencia.

Behar (2008) señala que:

En el método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente. (p. 40).

Técnica.

En esta investigación se utilizaron diferentes técnicas como la observación y entrevista que se pudo identificar con la problemática actual de estudio. Por lo tanto, se utiliza cuestionarios como principal técnica de recolección de información para evaluar los procesos administrativos y desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador.

Bernal (2010) sostiene que: “La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p. 194).

Asimismo, se utilizó la encuesta como técnica para recolectar datos de los colaboradores, dicha recolección de datos se realizó de manera individual donde se esperó tener resultados severos y precisos de lo cual nos ayudó a recolectar información para evaluar la problemática.

Behar (2008) indica: “La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Es un método más utilizado por quienes están orientados conductualmente” (p. 68).

Asimismo, se utilizó la observación como técnica para evaluar el comportamiento de los colaboradores que se desarrollaban dentro de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador, donde obtuvimos un registro válido y confiable de sus conductas en sus horarios de trabajo.

Bernal (2010) sostiene que:

La entrevista es la técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. (p. 194).

Asimismo, se utilizó la entrevista como técnica ya que se estableció un contacto directo con un alto mando de la cual nos brindó una información de la problemática, que ayudó a tener ideas más reales sobre la situación que pasaba la municipalidad actualmente, concurrido a eso nos facilitó el permiso para desarrollar nuestra investigación.

3.6. Descripción de instrumentos utilizados.

El recolectar toda la información de la muestra se requirió la elaboración de los instrumentos de recolección de datos, uno para gestionar los procesos administrativos que se enfoca en la representación de técnicas y otra para medir el desempeño laboral. Por lo tanto, el instrumento fue explicada por el investigador, en donde iban sujetos a la confiabilidad y al método de validez para determinar su aplicabilidad en el recojo de datos de la muestra.

Arias (2012) menciona que: “Lo fundamental es comprobar si el instrumento mide lo que realmente debe medir, además de cotejar su pertinencia o correspondencia con los objetivos específicos o variables de la investigación. Esta operación puede ser realizado por juicio de expertos” (p. 135).

Asimismo, la validez mide o garantiza que el instrumento mide lo que realmente debe medir, por lo tanto, se utilizó la validez para que los jueces pueden validar nuestro instrumento de estudio.

Bernal (2010) menciona: “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 247).

Asimismo, la confiabilidad es la precisión de la medida que es dado por el estadístico, por lo tanto, se utilizó la confiabilidad para saber los resultados del alfa de Cronbach donde determina la fiabilidad de los instrumentos.

Instrumento I: Cuestionario de los procesos administrativos

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de los procesos administrativos
Autores	: Juan Diego Huamani Gutiérrez María Antonela Manrique Rodríguez
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: 15 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la Municipalidad del Villa El Salvador
Materiales	: Hoja de encuestas y bolígrafo

Descripción:

Dentro del instrumento se utiliza el cuestionario que ayuda a determinar las cuatro dimensiones del proceso administrativo que se aplicaron en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019, también está compuesta por 31 ítems, es decir, que cada dimensión cuenta con un número diferente de ítems. Por lo tanto, para calcular los resultados se empleó la escala de Likert con 5 alternativas para que se pueda evaluar el instrumento.

Normas de aplicación:

El formato que se utilizó fue de forma individual, cada colaborador tenía que ser evaluado y contestar en cada ítem indicado, destacando que los resultados del instrumento serán reservados. Los criterios son los siguientes:

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

Normas de calificación:

Al momento de evaluar los datos, se debe sumar las puntuaciones parciales por cada dimensión y así mismo el total de los ítems valorados del instrumento, luego se ubica en la tabla para determinar los procesos administrativos y sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario del desempeño laboral

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario del desempeño laboral
Autores	: Juan Diego Huamani Gutiérrez María Antonela Manrique Rodríguez
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: 15 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la Municipalidad del Villa El Salvador
Materiales	: Hoja de encuestas y bolígrafo

Descripción:

Dentro del instrumento se utiliza el cuestionario que ayuda a determinar las 4 dimensiones del desempeño laboral que se aplicaron en la organización, también está compuesta por 30 ítems, es decir, que cada dimensión cuenta con un número diferente de ítems. Por lo tanto, para calcular los resultados se empleó alfa de Cronbach con cinco alternativas para que se pueda evaluar el instrumento.

Normas de aplicación.

El formato que se utilizó fue de forma individual, cada colaborador tenía que ser evaluado y contestar en cada ítem indicado, destacando que los resultados del instrumento serán reservados. Los criterios son los siguientes:

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

Normas de calificación:

Al momento de evaluar los datos, se debe sumar las puntuaciones parciales por cada dimensión y así mismo el total de los ítems valorados del instrumento, luego se ubica en la tabla para determinar el desempeño laboral y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los datos que sirvieron de estudio se realizaron mediante un programa que abarca un sistema estadístico e informático llamado SPSS en la versión 25. Con el fin de saber un resultado para que sea examinado y tabulado, así mismo se

conocerá la distribución de frecuencia, media de tendencia, la moda, la media y la mediana. En el análisis se expuso lo siguiente:

Para la investigación donde se realizó una base de datos al programa SPSS y para obtener resultados se realizó una prueba piloto que consta de una muestra más pequeña que ayudo a comprobar los posibles resultados para evaluar viabilidad.

Posterior a eso, se realizó el análisis de fiabilidad con la muestra total donde se obtuvo calificaciones y se estableció su presentación en base a las varianzas, su confiabilidad, desviación típica y su distribución.

Con respecto a los resultados se desarrolló un análisis de los valores estadísticos, donde se fija los niveles de relación y la verificación de hipótesis. Asimismo, se desarrolló las tablas cruzadas que sirve para resumir dos variables de gran cantidad de datos.

También se realizó la prueba de normalidad para identificar si rechaza o no se rechaza la hipótesis nula, la prueba de normalidad que se utilizo fue de Kolmogorow Smirnov porque la muestra es mayor a 30 esto quiere decir que es una prueba no paramétrica donde determina el grado de dos distribuciones de un conjunto de datos.

Por lo tanto, se hizo una contrastación de hipótesis para escoger que hipótesis se adecua a la variable problema que es la de desempeño laboral para ver si se mantiene o rechaza la hipótesis.

Finalmente se observa y analiza los resultados por cada variable y dimensión, para poder realizar las discusiones, conclusiones y recomendaciones halladas a través de los resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
DATOS

4.1 Validación del instrumento.

Validez del instrumento procesos administrativos.

El instrumento fue realizado por expertos donde aplicaron pautas, criterios y métodos, dando la aceptación y aprobación. Por lo tanto, nuestro instrumento fue validado por los expertos con conocimientos necesarios para obtener buenos resultados. A continuación, los resultados del instrumento son los siguientes:

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de procesos administrativos

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jose Luis Sanguinetti Smith	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento desempeño laboral

El instrumento fue elaborado por jueces, que tienen un conocimiento avanzado en los temas relevantes de la investigación desarrollada. Por lo tanto, nuestro instrumento fue validado por los expertos. A continuación, los resultados del instrumento son los siguientes:

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jose Luis Sanguinetti Smith	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

4.1.1 Análisis de fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento procesos administrativos

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos se empleó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario señala una escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	31

Conforme se aprecia en la tabla 6, al aplicar el estadístico alfa de Cronbach arrojo un resultado de 0.935, el cual es mayor a 0.75, de modo que indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta por dar en el intervalo de 0.9 a 0.99 dando como consecuencia que el instrumento es aplicable.

Fiabilidad del instrumento desempeño laboral

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral se empleó la prueba estadística de Alfa de Cronbach considerando que el cuestionario señala una escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	30

Conforme se aprecia en la tabla 7, al aplicar el estadístico alfa de Cronbach arrojo un resultado de 0.935, el cual es mayor a 0.75, de modo que indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta por dar en el intervalo de 0.9 a 0.99 dando como consecuencia que el instrumento es aplicable.

4.2 Resultados descriptivos de las variables.

Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	11	13,3
Moderada	53	63,9
Eficiente	19	22,9
Total	83	100,0

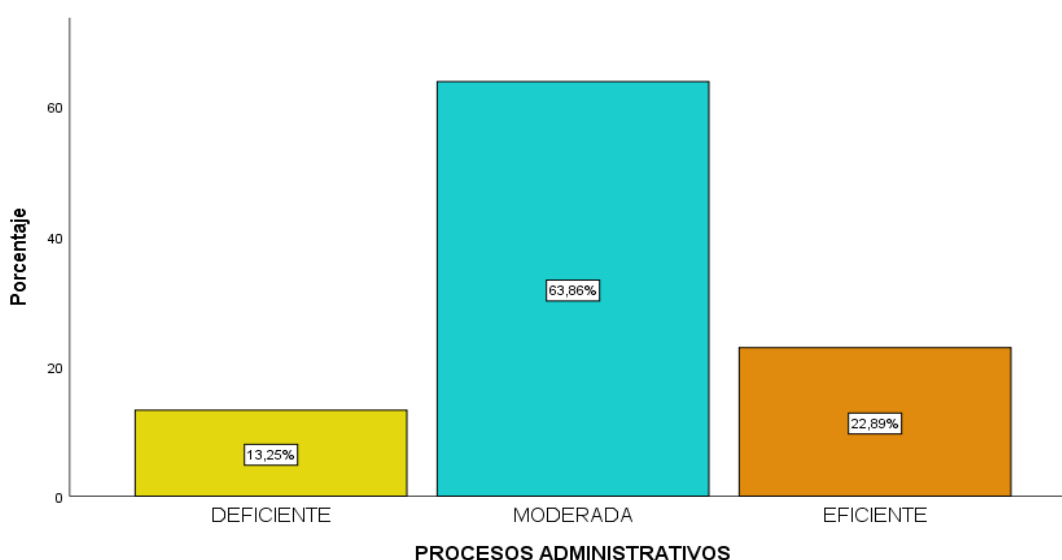


Figura 6. Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos

Interpretación

Se percibe en la figura 6 que 53 colaboradores encuestados que simboliza el 63,86% estiman a los procesos administrativos en un nivel moderado, 19 colaboradores encuestados semejante al 22,89% lo estiman en un nivel eficiente y 11 colaboradores encuestados que simbolizan al 13,25% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que existe un problema notable ya que los colaboradores no tienen conocimientos acerca de los procesos administrativos.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	18,1
Regular	53	63,9
Bueno	15	18,1
Total	83	100,0

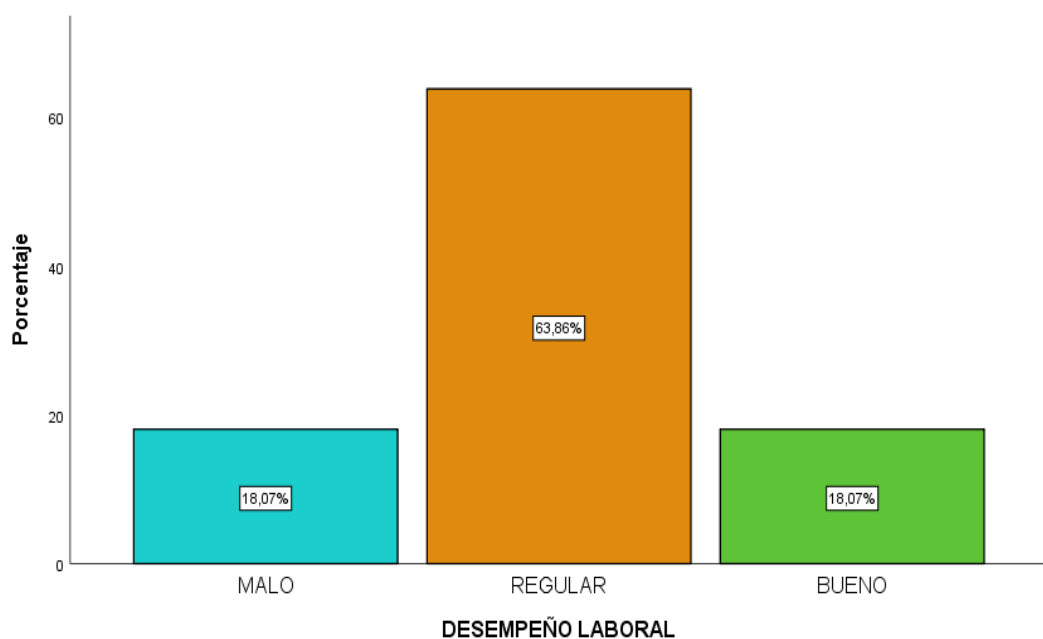


Figura 7. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

Interpretación

Se percibe en la figura 7 que 53 colaboradores encuestados que simboliza el 63,86% estiman al desempeño laboral en un nivel regular, 15 colaboradores encuestados semejante al 18,07% lo estiman en un nivel bueno y 15 colaboradores encuestados que simbolizan al 18,07% lo estiman en un nivel malo. Esto evidencia que existe un problema visible en cuanto a la variable desempeño laboral ya que los colaboradores regularmente no se enfocan en cumplir las tareas de manera óptima.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable procesos administrativos.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión planificación

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	23	27,7
Moderada	41	49,4
Eficiente	19	22,9
Total	83	100,0

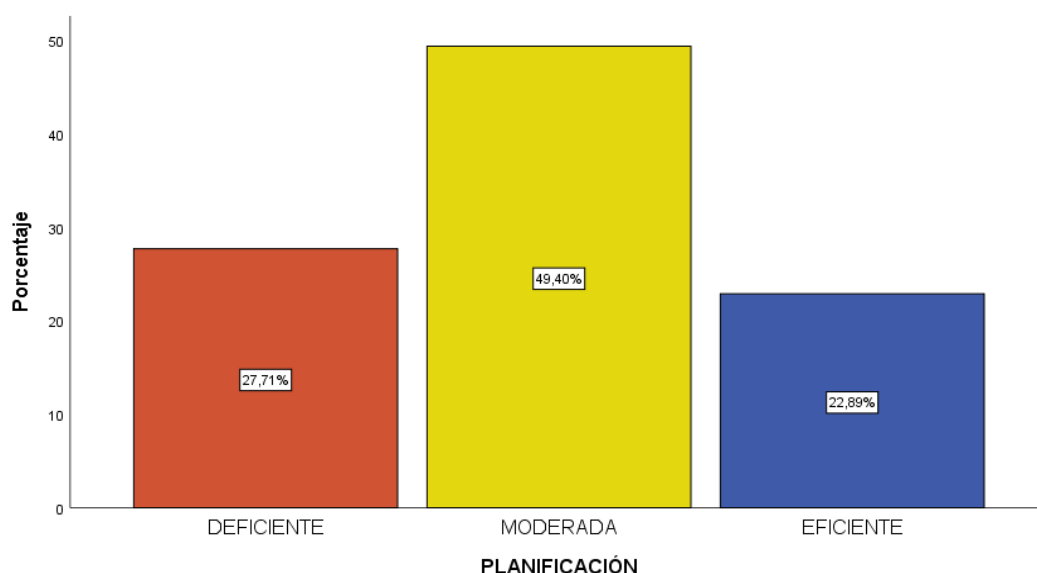


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión planificación.

Interpretación

Se percibe en la figura 8 que 41 colaboradores encuestados que simboliza el 49,40% estiman a la dimensión planificación en un nivel moderada, 23 colaboradores encuestados semejante al 27,71% lo estiman en un nivel deficiente y 19 colaboradores encuestados que simbolizan al 22,89% lo estiman en un nivel eficiente. Esto evidencia que existe un problema y abandono en la planificación interna enfocada en los colaboradores.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión organización

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	18	21,7
Moderada	47	56,6
Eficiente	18	21,7
Total	83	100,0

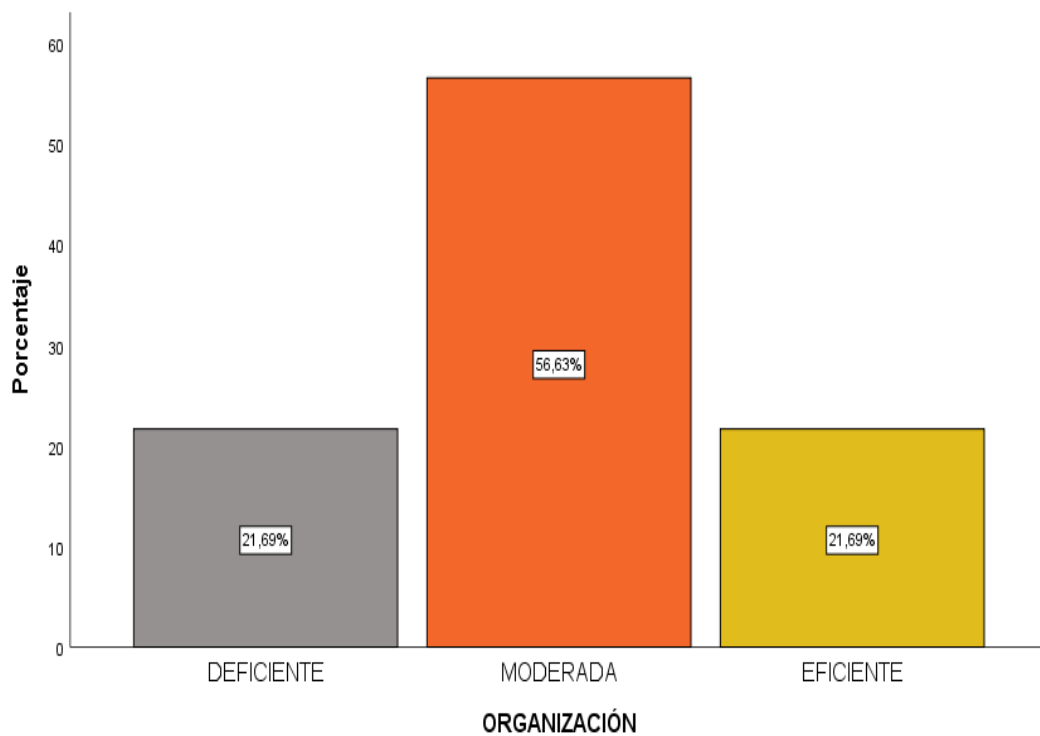


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión organización.

Interpretación

Se percibe en la figura 9 que 47 colaboradores encuestados que simboliza el 56,63% estiman a la dimensión organización en un nivel moderada, 18 colaboradores encuestados semejante al 21,69% lo estiman en un nivel deficiente y 18 colaboradores encuestados que simbolizan al 21,69% lo estiman en un nivel eficiente. Esto evidencia que existe un problema muy frecuente a la hora de plantear objetivos cortos ya que los colaboradores afirman la falta organización.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión dirección

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	17	20,5
Moderada	50	60,2
Eficiente	16	19.3
Total	83	100,0

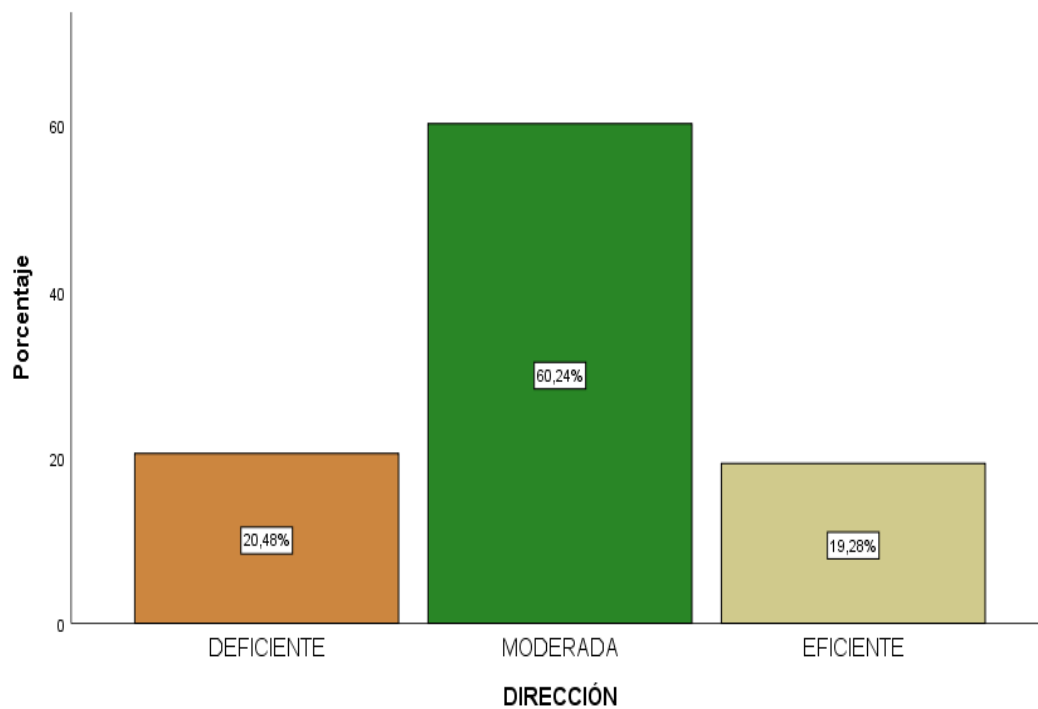


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión dirección.

Interpretación

Se percibe en la figura 10 que 50 colaboradores encuestados que simboliza el 60,24% estiman a la dimensión dirección en un nivel moderada, 17 colaboradores encuestados semejante al 20,48% lo estiman en un nivel deficiente y 16 colaboradores encuestados que simbolizan al 19,28% lo estiman en un nivel eficiente. Esto evidencia que existe un problema y abandono en la dirección que se enfoca en los colaboradores.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión control.

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	19	22,9
Moderada	43	51,8
Eficiente	21	25,3
Total	83	100,0

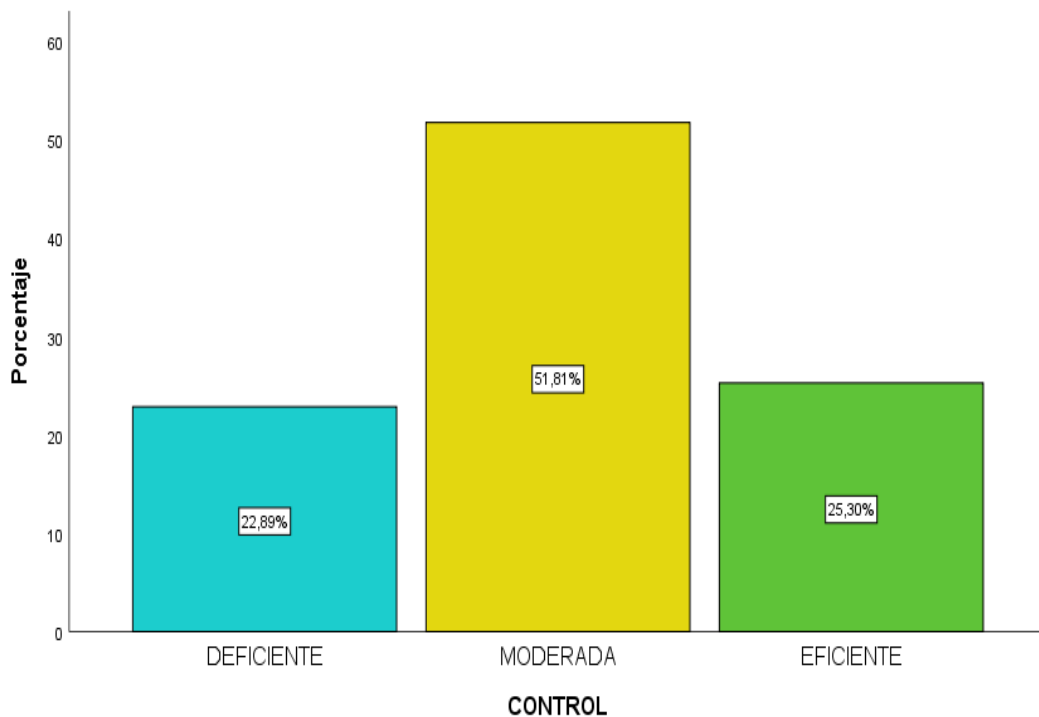


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión control.

Interpretación

Se percibe en la figura 11 que 43 colaboradores encuestados que simboliza el 51,81% estiman a la dimensión control en un nivel moderada, 21 colaboradores encuestados semejante al 25,30% lo estiman en un nivel eficiente y 19 colaboradores encuestados que simbolizan al 22,89% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que existe un problema en el control pues es notorio y evidencia situaciones propensas a cometer errores entre los colaboradores.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	24,1
Regular	45	54,2
Bueno	18	21,7
Total	83	100,0

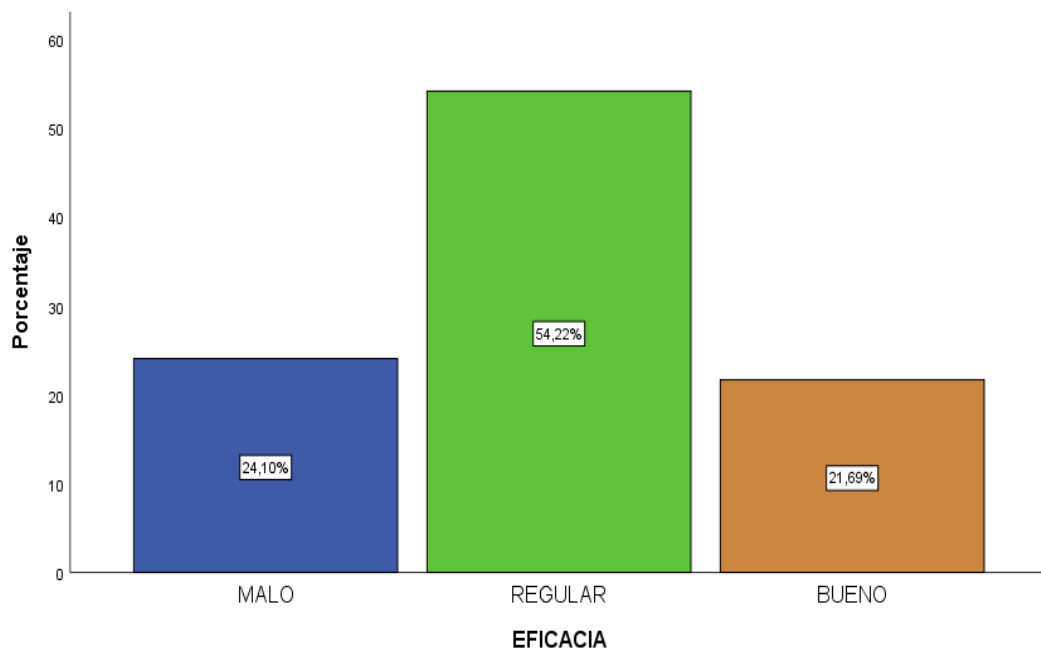


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.

Interpretación

Se percibe en la figura 12 que 45 colaboradores encuestados que simboliza el 54,22% estiman a la dimensión eficacia en un nivel regular, 20 colaboradores encuestados semejante al 24,1% lo estiman en un nivel malo y 18 colaboradores encuestados que simbolizan al 21,69% lo estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que existe un problema visible ya que los colaboradores no tienen la capacidad de cumplir un objetivo causando en eso que la eficacia se halle de manera regular.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	14,5
Regular	57	68,7
Bueno	14	16,9
Total	83	100,0

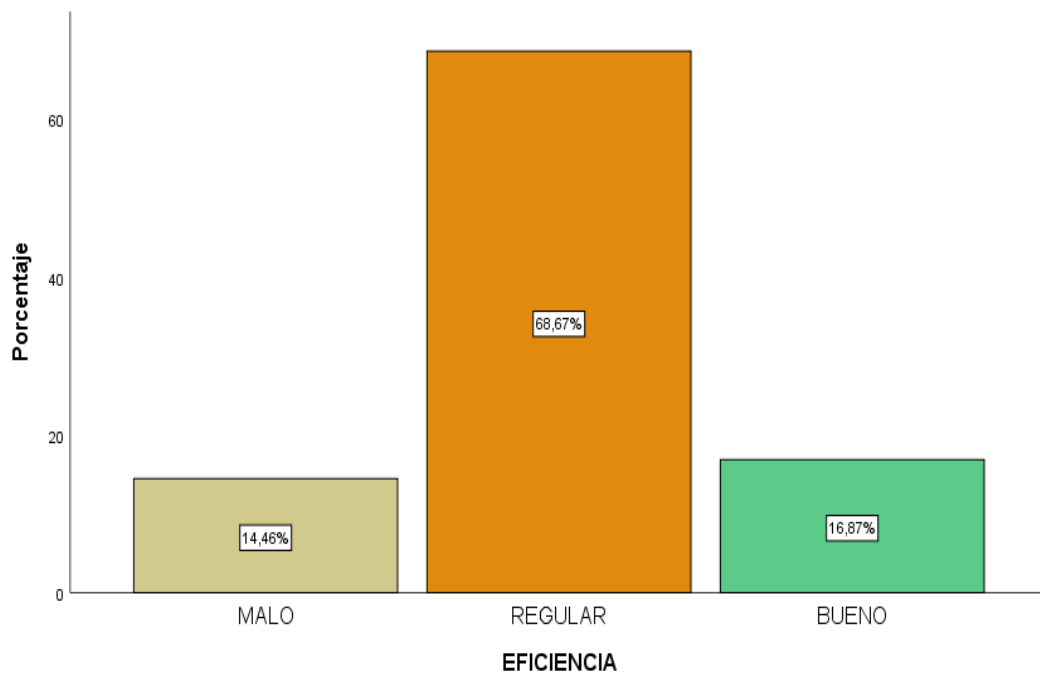


Figura 13. Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.

Interpretación

Se percibe en la figura 13 que 57 colaboradores encuestados que simboliza el 68,67% estiman a la dimensión eficiencia en un nivel regular, 14 colaboradores encuestados semejante al 16,87% lo estiman en un nivel bueno y 12 colaboradores encuestados que simbolizan al 14,46% lo estiman en un nivel malo. Esto evidencia que existe un problema notable ya que los colaboradores solo se enfocan en realizar su trabajo y no se enfocan en mejorar la eficiencia para ponerlo en práctica dentro de su organización.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión competencias.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	27	32,5
Regular	40	48,2
Bueno	16	19,3
Total	83	100,0

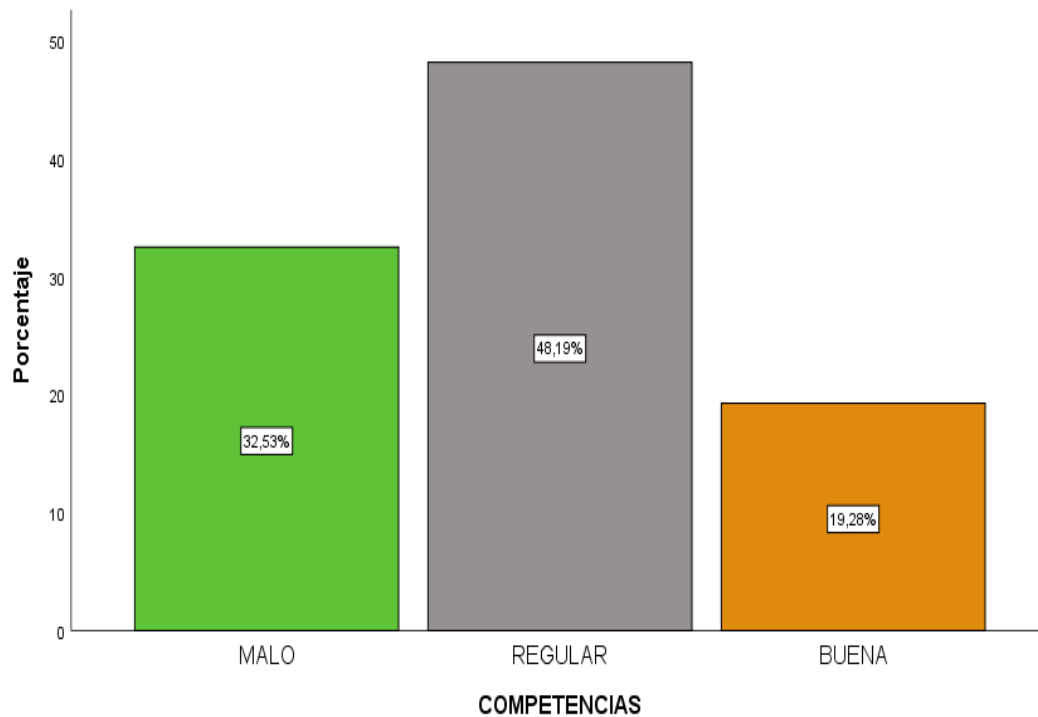


Figura 14. Análisis descriptivo de la dimensión competencias.

Interpretación

Se percibe en la figura 14 que 40 colaboradores encuestados que simboliza el 48,19% estiman a la dimensión competencias en un nivel regular, 27 colaboradores encuestados semejante al 32,53% lo estiman en un nivel malo y 16 colaboradores encuestados que simbolizan al 19,28% lo estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que existe un problema y abandono de la competencia enfocado en los colaboradores por la falta de conocimiento y habilidades de cada trabajador.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión retroalimentación.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	25	30,1
Regular	41	49,4
Bueno	17	20,5
Total	83	100,0

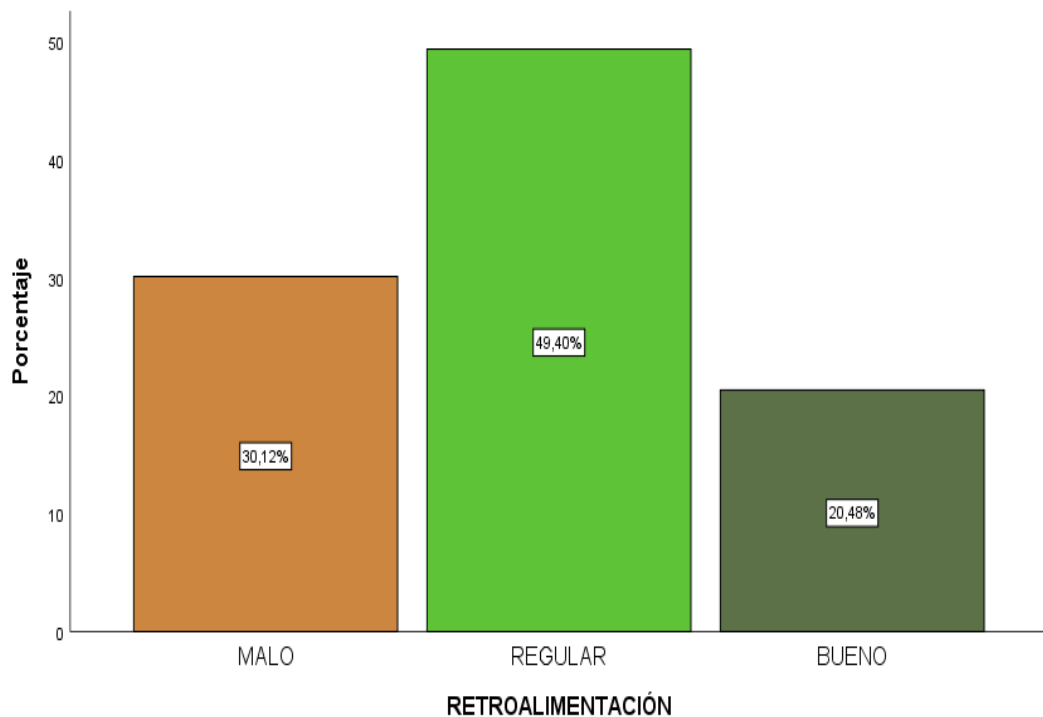


Figura 15. Análisis descriptivo de la dimensión retroalimentación.

Interpretación

Se percibe en la figura 15 que 41 colaboradores encuestados que simboliza el 49,40% estiman a la dimensión retroalimentación en un nivel regular, 25 colaboradores encuestados semejante al 30,12% lo estiman en un nivel malo y 17 colaboradores encuestados que simbolizan al 20,48% lo estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que la retroalimentación en el grafico es negativo, lo cual provocara que exista cambios para que los colaboradores reduzcan y estimulen acciones que beneficien a la organización.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral.

Procesos Administrativos	Desempeño Laboral						Total	
	Baja		Regular		Bueno		fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Deficiente	5	6.0%	6	7.2%	0	0.0%	11	13.3%
Moderada	7	8.4%	44	53.0%	2	2.4%	53	63.9%
Eficiente	3	3.6%	3	3.6%	13	15.7%	19	22.9%
Total	15	18.1%	53	63.9%	15	18.1%	83	100.0%

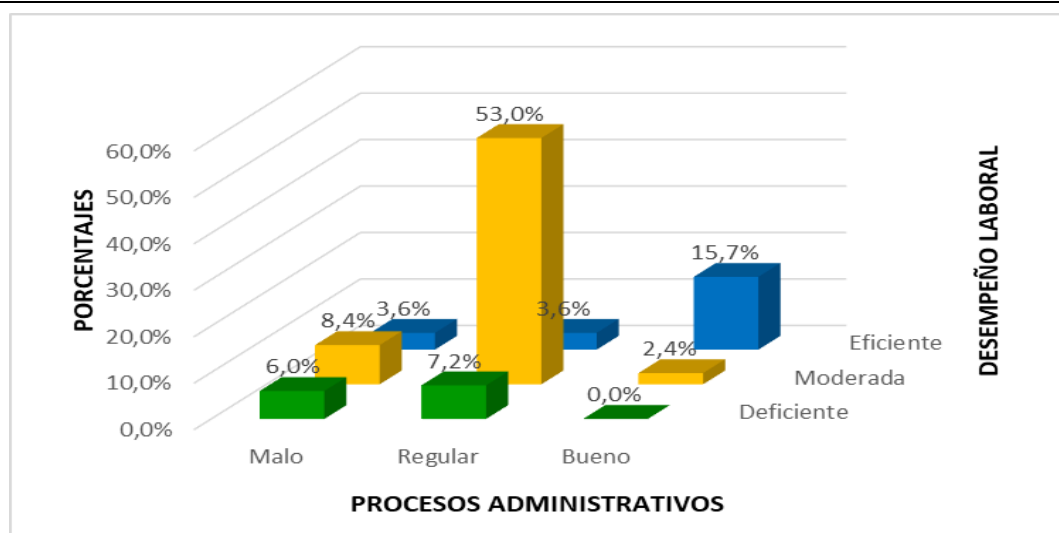


Figura 16. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral.

Interpretación

La tabla 18 y figura 16 presentan la descripción con respecto a las variables de estudio, donde se puede apreciar que el 6,0% de los encuestados consideran la relación entre dichas variables como deficiente o malo. De igual modo, 53% de los encuestados perciben esta relación como moderada o regular, en tanto el 15,7% de los encuestados aseguran que esta relación es eficiente o bueno; esto prueba que existe relación directa entre la variable procesos administrativos y desempeño laboral, de tal forma que se verificará con la correspondiente prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

H₁: La variable desempeño laboral difiere una distribución normal.

Tabla 19

Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral
N		83
Parámetros normales ^{a,b}	Media	91,89
	Desviación estándar	19,659
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,157
	Positivo	,157
	Negativo	-,081
Estadístico de prueba		,157
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c

Nota. a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

La tabla 19 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmodorov-Smirnov donde se percibe que la mayoría de los puntajes no se aproximan a una distribución normal que en la variable desempeño laboral, puesto que el coeficiente adquirido no es significativo (sig. < 0.05); por consiguiente el resultado consigue rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, de modo que la prueba de estadística a emplear debe ser no paramétrica, en el caso de la investigación para los estadísticos inferenciales se empleó la prueba de Rho de Spearman.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

H_a: Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resultado de correlación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral.

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,641**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

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

Interpretación

La tabla 20 muestra los resultados de la relación entre los procesos administrativos y desempeño laboral, con un estadístico de Rho de Spearman que asciende a 641, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva alta entre procesos administrativos y desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

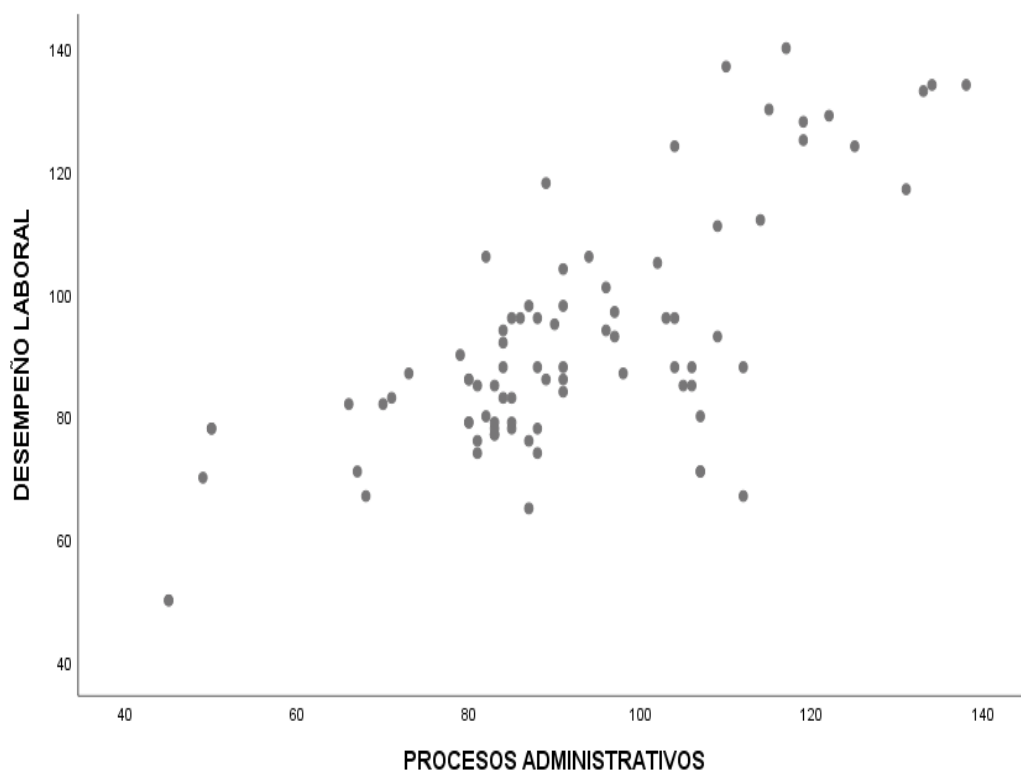


Figura 17. Gráfico de dispersión de la variable procesos administrativos y desempeño laboral.

Interpretación

En la figura 17 se puede observar los resultados del gráfico de dispersión, donde indica que existe una relación positiva directa entre las variables procesos administrativos y desempeño laboral, en otras palabras, se puede decir que a mayores puntajes de la variable procesos administrativos, mayores serán los puntajes de la variable desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

H₂: Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Tabla 21

Resultado de correlación entre la planeación y el desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Planeación	Coefficiente de correlación	,424**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	83

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

Interpretación

En la figura 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión planeación y la variable desempeño laboral, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a ,424, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre procesos administrativos y desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la organización y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

H₂: Existe relación entre la organización y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Tabla 22

Resultado de correlación entre la organización y el desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Organización	Coeficiente de correlación	,673**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	83

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

Interpretación

En la figura 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión organización y la variable desempeño laboral, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a ,673, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre procesos administrativos y desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la dirección y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

H₂: Existe relación entre la dirección y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Tabla 23

Resultado de correlación entre la dirección y el desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Dirección	Coeficiente de correlación	,603**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	83

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

Interpretación

En la figura 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión dirección y la variable desempeño laboral, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a ,603, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre procesos administrativos y desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el control y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

H₂: Existe relación entre el control y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.

Tabla 24

Resultado de correlación entre el control y el desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Control	Coefficiente de correlación	,441**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	83

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

Interpretación

En la figura 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión control y la variable desempeño laboral, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a ,441, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre procesos administrativos y desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador-2019.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos aplicados que se utilizaron para la recolección de información, fueron sometidos a criterio de validez y confiabilidad, logrando como resultado un alto nivel de confiabilidad, con respecto al instrumento de los procesos administrativos donde se logró alcanzar un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0.935 mientras que el instrumento del desempeño laboral alcanzo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0.935 mayor al 0.7, probando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo el resultado de 0,641 a un nivel de significancia de 0,000, es decir, existe una correlación positiva moderada entre los procesos administrativos y el desempeño laboral, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Ferrer (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*, se encontró que las variables de estudio de la gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca tienden a relacionarse y se concluye que existe una relación directa y significativa entre ambas variables lo que esto se demuestra con el estadísticos de Spearman (sig. Bilateral = .000 < 0.05, Rho = 0.776) aceptando la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

Esto se considera que existe obsolescencia de los conocimientos y habilidades de los trabajadores que les impide actuar de acuerdo a las demandas de los procesos administrativos donde inciden de manera positiva moderada en el desempeño laboral ya que permitiría que los colaboradores estén más preparados y tengan mayores conocimientos de las funciones que se realizan en la municipalidad lo que a su vez generara que los colaboradores estén satisfechos en sus puestos de trabajo.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis específica 1 mediante el estadístico se obtuvo un resultado de Rho de Spearman que asciende a 0,424 a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables de los planificación y desempeño laboral, los resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Ferrer (2017) en su tesis: *Gestión Administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca* que indican que entre el planeamiento y el desempeño laboral se encontró una relación moderada del Rho ,825 con un valor $p= ,000$ menor al nivel de 0.05 factor que determina el desempeño laboral. Al respecto dichos resultados concuerdan con Percca (2019) donde encontró que la planificación era mala debido a que no se apoyaban en investigaciones pasadas acerca de las municipalidades pues considera que es el proceso más importante para realizar un buen desempeño laboral. Esto fundamenta que la planificación es un factor de gran importancia en contextos de las empresas públicas que influyen en el desempeño laboral ya que es un escenario de constantes modificaciones en relación a las tareas que ocurren en las distintas áreas de trabajo donde se ameritan nuevos estudios debido a los estatus de empleo que hoy en día se ven de manera cambiante.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis específica 2 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman que asciende a un resultado de 0,673 a un nivel de significancia de 0.000 es decir que existe una correlación positiva moderada en la organización y el desempeño laboral, donde los resultados se comprueban por Ferrer (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca* entre la relación de la organización administrativa y el desempeño laboral donde se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,847 con un valor de $p= ,000$ menor al nivel de 0.05 planteado para el estudio. Asimismo, Percca (2019), que la organización debe ser un proceso que se diseñe con mucho cuidado debido a que los resultados dependen mucho de ello. Entonces podemos denotar que los resultados obtenidos afirman que es posible que el gobierno determine las condiciones que un empleado debe desempeñar haciendo que el sistema de las

áreas públicas se vea muy comprimidas y subsiguiente a eso no se conozcan resultados favorables para una evaluación del desempeño.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis específica 3 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman que asciende a un resultado de 0,603 a un nivel de significancia de 0.000 es decir que existe una correlación positiva moderada en la dirección y el desempeño laboral, donde los resultados se comprueban por Ferrer (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca* entre la relación de la dirección administrativa y el desempeño laboral donde se encontró un coeficiente con el valor de $Rho = 0.806$ y un valor de $p = 0.000$ menor al nivel del 0.05 planteados para el estudio. Por otro lado, Percca (2019) encuentra una correlación positiva considerable debido que existe una persona que promueva autoridad y delegue funciones de manera correcta. Sin embargo, estos resultados demuestran que en la Municipalidad de Villa El Salvador existe un mínimo conocimiento acerca de la dirección pues se busca establecer que los órganos administrativos trabajen en base a una experiencia para poder involucrar procesos que se actualicen y acomoden al órgano público para el éxito de la misma.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis específica 4 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman que asciende a un resultado de 0,441 a un nivel de significancia de 0.000 es decir que existe una correlación positiva moderada en el control y el desempeño laboral, donde los resultados se comprueban por Ferrer (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca* entre la relación del control administrativo y el desempeño laboral, donde el reporte estadístico indica un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,757 y un valor $p = 0,000$ confirmando la relación en dichas variables de estudio. Por otro lado, Percca (2019) se expone mencionando que el control servirá de apoyo para las otras tres dimensiones resaltándolo como el más importante debido a que sin control no se puede realizar la planeación, dirección y organización. No obstante, existe una reducida gestión en cuanto al control por lo que la asignación de roles es

inadecuada así mismo si se evidencia que hay control lo que concluye que la Municipalidad de Villa El Salvador debe optar por tomar acciones de corto plazo para mejorar los procesos en cuanto al desempeño laboral mejorando de manera positiva la confianza del colaborador con el fin de hacerlo más eficiente.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe correlación positiva moderada entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador- 2019 con un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,641 y un valor $p = 0.000$ menor al nivel de significancia de 0.05. Se concluye que la relación es positiva moderada lo que indica que si se refuerzan y actualizan más los procesos administrativos hubiera más mejoras de capacidades en lo que respecta a la dimensión del desempeño laboral.

Segundo. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión planificación y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019 con un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,424 y un valor $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia de 0.05. Se concluye que la información interna que se tiene acerca de la gerencia no es bien utilizada por lo tanto el fin de este proceso minimizar los errores es decir que la planificación no es la solución si no es un proceso que ayudara a obtener resultados positivos.

Tercero. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión de la organización y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019 con un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,673 y un valor $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia de 0.05. Se concluye que el gobierno ha tomado decisiones muy contundentes acerca de cómo los trabajadores deben desempeñar una función y limitan de alguna manera la toma de decisiones haciendo que esto influya en el desempeño laboral.

Cuarto. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión de la dirección y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019 con un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,603 y un valor $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia

de 0.05. Se concluye que un personal capacitado y con experiencia puede influir en el desempeño laboral.

Quinto. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión del control y el desempeño laboral de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador - 2019 con un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,441 y un valor $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia de 0.05. Se concluye que en esta etapa de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador tiene que verificar que los procesos se ejecuten de manera cíclica es decir que cada cierto tiempo verifique y corrija los errores para ver si se cumplan los resultados esperados y así influir en el desempeño laboral.

5.3 Recomendaciones

En relación al objetivo general, se recomienda al gerente mejorar los procesos administrativos mediante el plan estratégico establecido y así alcanzar un óptimo desempeño laboral lo cual ayude a establecer soluciones, con la finalidad de lograr los objetivos planteados en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial, dado que se ha demostrado que existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral.

Actividades

- Se deberán reforzar las capacitaciones para el buen uso de sus labores con el fin de mejorar el desempeño laboral, a través de cursos de seguridad vial que ayudará a reforzar a cada colaborador las funciones que se le otorga.
- Se deberán actualizar los procesos administrativos cuando sean necesarios al momento de que no se cumplan los objetivos y así lograr una eficiencia en los colaboradores.
- Se deberán mejorar la comunicación entre el jefe y el colaborador a través de un ForeCast con fines de saber los problemas que pueden ocurrir a futuro y un corto plazo poder tener una posible solución.
- Promover la participación de los colaboradores a través de reuniones dinámicas donde puedan brindar sus ideas sin ningún temor.

En relación al primer objetivo específico, se recomienda que en la dimensión de la planificación se deberán establecer un plan de acción para cumplir con las actividades establecidas que la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial otorga y así mismo tener una efectividad en los colaboradores.

- Se deberán establecer objetivos a corto y mediano plazo por cada área que pertenezca a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador.

- Se deberá realizar un inventario sobre los recursos de cada área que pertenezcan a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial con el fin de ver la realidad en que se sitúan.
- Se deberá verificar si los colaboradores realmente entienden sus funciones mediante tareas diarias que se dejan dentro del trabajo.

En relación al segundo objetivo específico, se recomienda que en la dimensión de la organización se debe realizar un plan de acción para concientizar al gobierno local y deje de lado una estrategia vertical para que los colaboradores tengan opiniones y toma de decisiones para mejorar su área de trabajo con el compromiso de los colaboradores y asimismo generar un cambio positivo.

- Se deberán realizar por parte del gobierno local encuestas de connotación anónima para saber si sus jefes cumplen con sus funciones.
- Se recomienda al estado establecer un departamento para recibir reclamos acerca de los jefes, ya sea por mandatos autoritarios o despidos arbitrarios.
- Se deberán evaluar a los jefes de cada de manera mensual porque existe un grado de corrupción y la finalidad del sector público es no perjudicar al factor humano.

En relación al tercer objetivo específico, se recomienda que en la dimensión de la dirección se realizar un plan de acción donde ayude a la Municipalidad de Villa El Salvador programas que ayuden a corregir los problemas frecuentes como el mal uso de los canales de comunicación y capacitación constante.

- Se deberán realizar programas donde se promueva el liderazgo a través de las funciones que se realizan en el área de trabajo donde la municipalidad otorgara un certificado por orden de mérito.

- Se recomienda a la entidad pública tener más canales de comunicación con el colaborador para saber la problemática que se tornan en el día como el uso tecnología.
- Se recomienda que la organización haga actividades para alcanzar sus metas de una manera eficaz, donde la dirección influye en los colaboradores para que tengan un mejor comportamiento y realizar una toma de decisiones.

En relación al cuarto objetivo específico, se recomienda que en la dimensión del control se realice un plan de acción donde se sugiere brindar propuestas de mejora por parte de los colaboradores para que en su trabajo no se torne cotidiano y exista una mayor rapidez en cuestión de atención y toma de decisiones y así influya de manera positiva en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial.

- Se recomienda verificar las actividades que la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial otorga y generar un reconocimiento o remuneración por las habilidades y capacidades que cada colaborador realiza ya que son la base primordial de que una entidad pública crezca.
- Se recomienda a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial tener propuestas de mejora por áreas y así generar más valor en cuanto a los trabajadores.
- Se recomienda una actualización de los procedimientos que realiza el personal para que sus funciones no sean tornen cotidianos y así no disminuyan drásticamente el desempeño laboral.
- Se recomienda utilizar programas para reducir la burocracia con software avanzados que ayudan a compilar información y tomar buenas decisiones y a si reducir el factor del tiempo para agilizar las actividades de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial.

REFERENCIAS

Alarcón, D. (2015). *La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/315/1/281%20La%20Gesti%c3%b3n%20del%20talento%20humano%20y%20su%20relaci%c3%b3n%20con%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral%20de.pdf>

Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°*. Recuperado de <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/alles-martha-desempec3b1o-por-competencias-de-360c2ba-completo.pdf>.

Alles, M. (2011). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°*. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Arias, F. (2012) *El proyecto de investigación*. Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/el-proyecto-de-investigaci%c3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>.

Basantes, S. (2014). *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio del cliente en el gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>

Behar, D. (2008) *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Benito, G. (2018). *Análisis del desempeño laboral del capital humano e incidencia en la gestión financiera de la municipalidad provincial de San Román, Periodo – 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6909>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación en administración* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.

Bernal, C. y Sierra, H. (2008). *Proceso administrativo, para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá, Colombia: Pearson.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción de recursos humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Fernández, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://docplayer.es/79080573-Proceso-administrativo-y-su-relacion-con-la-gestion-de-calidad-en-la-municipalidad-provincial-de-huaraz-para-el-2017.html>

Ferrer, F. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Franklin, F. y Krieger, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de https://www.academia.edu/26956362/Comportamiento_organizacional_-_Enrique_B._Franklin_Fincowsky_y_Mario_Jos%C3%A9_Krieger.

García, T. y Treminio, M. (2015). *Influencia del Subsistema de Aprovechamiento de Recursos Humanos en el desempeño laboral de los trabajadores del sistema local de atención integral en Salud (SILAIS) del municipio de Matagalpa, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/2597/1/5421.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas*. México: McGraw-Hill.

Hernández, S. (2006). *Introducción a la administración, Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.

Inca, F. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EP-AE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en la entidad pública* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://www.academia.edu/35124742/clima_organizacional_y_su_incidencia_en_el_desempe%C3%91o_laboral_de_los_trabajadores_de_los_departamentos_financieros_en_entidades_p%C3%9ablicas

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). México: McGraw-Hill.

Lerma, H. (2009) *Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y proyecto* Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3244/1/metodologia%20de%20la%20investigacion%20propuesta%20anteproyecto%20y%20proyecto.pdf>.

Municipalidad de Villa El Salvador (2017). *Ordenanza N. ° 369 – MVES*. Recuperado de http://www.munives.gob.pe/WebSite/municipalidad/Inf_Leg/Ord_Mun/2017/ordenanza%20369-2017.pdf

Münch, L. (2014). *Administración, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación: Diseño y ejecución*. Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/metodologia%20de%20la%20investigacion%20diseno%20y%20ejecucion.pdf>.

Percca, E. (2019). *Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora- Periodo 2018*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10297/Percca_Cutipa_EI_ena_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Recuperado de https://www.academia.edu/20236958/Administracion_10_Robbins_Coulter.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

Santana, S. (2016). *La planificación estratégica y gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22999/1/T3638M.pdf>

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Procesos administrativos y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre los procesos administrativo y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la planificación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre los procesos administrativos y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre planificación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial</p>	Variable 1: Procesos administrativos			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeación	- Objetivos - Estrategias - Metas	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Eficiente [28-40] Moderado [19-28> Deficiente [11-19>
			Organización	- Funciones - Estructura Organizacional - Coordinación		Eficiente [29-38] Moderado [20-29> Deficiente [11-20>
			Dirección	- Liderazgo - Supervisión - Comunicación colectiva		Eficiente [32-39] Moderado [22-32> Deficiente [13-22>
			Control	- Supervisión de objetivos - Resultados		Eficiente [20-26] Moderado [14-20> Deficiente [6-14>
			Variable 2: Desempeño laboral			

Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019?	Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.	Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019?	Determinar la relación entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.	Existe relación entre organización y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Trabajo en equipo - Toma de decisiones 	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bueno [33-42] Regular [23-33> Malo [15-23>
¿Qué relación existe entre dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019?	Determinar la relación entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.	Existe relación entre dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad de los colaboradores - Facilidad de aprendizaje - Habilidades individuales 		Bueno [28-40] Regular [19-28> Malo [13-19>
¿Qué relación existe entre el control y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de seguridad	Determinar la relación entre el control y desempeño laboral de los colaboradores De la Gerencia de seguridad	Existe relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Seguridad	Competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidades - Resultados 		Bueno [22-29] Regular [15-22> Malo [11-15>
			Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora continua - Aprendizaje - Conocimientos asociados 		Bueno [27-34] Regular [18-27> Malo [10-18>

Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019?	Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.	Ciudadana y Vial Municipalidad de Villa El Salvador – 2019.				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar		
Tipo: Descriptivo correlacional. Diseño: No experimental. Enfoque: Cuantitativo.	Población: 105 colaboradores de la Gerencia de Seguridad ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa el Salvador. Tipo de muestreo: Probabilístico. Tamaño de muestra: 83 colaboradores de la de la Municipalidad de Villa el Salvador.	Variable 1: Procesos administrativos Técnicas: La Encuesta Instrumentos: Cuestionario de procesos administrativos. Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: La Encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral.		Descriptiva: - Tablas estadísticas. - Gráficos estadísticos. Medidas de Tendencia Central: Media Medidas de Dispersión: Desviación Estándar Inferencial: Rho de Spearman.		

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Edad:

Sexo:

Cargo/ocupación:

Años de servicio:

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	Los objetivos que la municipalidad fija son alcanzables.	1	2	3	4	5
2	Los objetivos por áreas son evaluados.	1	2	3	4	5
3	Los objetivos de la municipalidad se entienden de manera clara.	1	2	3	4	5
4	Se informa al personal de nuevas estrategias que se realizan en la municipalidad.	1	2	3	4	5
5	Se utilizan estrategias para mejorar sus labores.	1	2	3	4	5
6	Los problemas de la municipalidad se resuelven inmediatamente.	1	2	3	4	5
7	Las metas de la municipalidad se revisan periódicamente para ver si se llevan a cabo.	1	2	3	4	5
8	Las metas de la municipalidad se identifican por áreas.	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN						
9	La organización asigna funciones a los colaboradores.	1	2	3	4	5
10	Comprendes las funciones que realizas.	1	2	3	4	5
11	Su jefe muestra interés por el trabajo por el trabajo que usted realiza.	1	2	3	4	5
12	Cuentas con material necesario para realizar tu trabajo.	1	2	3	4	5

13	Comprendes el organigrama del lugar donde laboras.	1	2	3	4	5
14	Se realiza coordinación entre su área de trabajo y las otras áreas.	1	2	3	4	5
15	Se coordina las labores diarias.	1	2	3	4	5
16	Se formulan estrategias para cumplir las metas de la municipalidad.	1	2	3	4	5
DIRECCIÓN						
17	Tu jefe te permite participar en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
18	El jefe te ayuda ante una dificultad en el trabajo.	1	2	3	4	5
19	Tus compañeros ven en ti un modelo a seguir.	1	2	3	4	5
20	Cuando cometes un error se realiza cambios radicales en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Tus compañeros realizan su trabajo a tiempo	1	2	3	4	5
22	Tu jefe supervisa las tareas diarias de tus compañeros.	1	2	3	4	5
23	La comunicación de la empresa es eficaz.	1	2	3	4	5
24	La comunicación entre colaborador y jefe son constantes.	1	2	3	4	5
25	Los canales de comunicación son los adecuados.	1	2	3	4	5
CONTROL						
26	Se verifica el rendimiento de los colaboradores.	1	2	3	4	5
27	Se revisa con frecuencia los objetivos de tu área.	1	2	3	4	5
28	La municipalidad verifica las actividades planificadas.	1	2	3	4	5
29	Se realiza capacitaciones para mejorar las actividades del personal.	1	2	3	4	5
30	Se promueve actividades para reforzar el desarrollo de sus capacidades.	1	2	3	4	5
31	Se realiza reuniones para escuchar ideas de mejora.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Edad:

Sexo:

Cargo/ocupación:

Años de servicio:

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
EFICACIA						
1	Ante situaciones imprevistas lo resuelves en el tiempo adecuado.	1	2	3	4	5
2	Realizas tus funciones de manera segura y responsable.	1	2	3	4	5
3	Se promueve el desarrollo personal.	1	2	3	4	5
4	Tiene una relación apropiada con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
5	Es importante el trabajo en equipo para realizar una actividad.	1	2	3	4	5
6	El trabajo en equipo desarrolla un mejor desempeño laboral.	1	2	3	4	5
7	Los colaboradores toman decisiones en el área de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Te consideras capaz de tomar una decisión en el trabajo.	1	2	3	4	5
9	Tus aportes son siempre tomados en cuenta.	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
10	Tu jefe te da pautas para la ejecución de un trabajo cuando se ausenta.	1	2	3	4	5
11	Usas adecuadamente tus recursos para la elaboración de tu producto.	1	2	3	4	5
12	Las actividades que realizas se cumplen en el plazo establecido.	1	2	3	4	5
13	Las actividades de la municipalidad son fáciles de realizar.	1	2	3	4	5
14	Prestas atención para captar una nueva función a desempeñar.	1	2	3	4	5

15	Se reconoce tus habilidades en el trabajo.	1	2	3	4	5
16	El jefe demuestra interés en tu desarrollo personal.	1	2	3	4	5
17	Las actividades que efectuase te permiten adaptarte a situaciones cambiantes.	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS						
18	Te sientes competente en tu puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
19	Se encuentra preparado para resolver un problema en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
20	Observas competente por parte de tus compañeros.	1	2	3	4	5
21	Los colaboradores buscan resultados positivos para la municipalidad.	1	2	3	4	5
22	Consideras que tu rendimiento es un aporte a la municipalidad.	1	2	3	4	5
23	Actúas por iniciativa para resolver un problema.	1	2	3	4	5
RETROALIMENTACIÓN						
24	La atención al cliente es adecuada.	1	2	3	4	5
25	Utilizas información necesaria para cumplir tus actividades.	1	2	3	4	5
26	Te sientes apto para ayudar a un compañero que ingresa por primera vez.	1	2	3	4	5
27	Visualizas anticipadamente el resultado de tus acciones.	1	2	3	4	5
28	Se tiene facilidad de retener un conocimiento nuevo.	1	2	3	4	5
29	Siente que la competencia entre colaboradores es apta para el desempeño laboral.	1	2	3	4	5
30	Buscas perfeccionarte y superarte como persona.	1	2	3	4	5

ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Validación del instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Lic./Ing.: SANGUINETI SMITH JOSÉ

DNI: 43312336

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Lic./Ing.: SANGUINETI SMITH JOSÉ

DNI: 43312336

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO ZULU

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Sigurb
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO ZULU

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Sigurb
Firma del Experto Informante.

ANEXO 4: INFORME DE INDICE DE COINCIDENCIAS

turnitin
TESIS FINAL
3 de 3
?



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Resumen de coincidencias

16 %

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	4 %
2	repositorio.autonoma.e... <small>Fuente de Internet</small>	3 %
3	repositorio.unap.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	3 %
4	issuu.com <small>Fuente de Internet</small>	2 %
5	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 %
6	repositorio.unas.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
7	pt.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%
INDICE DE SIMILITUD

15%
FUENTES DE INTERNET


0%
PUBLICACIONES

18%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Autonoma del Peru <small>Trabajo del estudiante</small>	4%
2	repositorio.autonoma.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	3%
3	repositorio.unap.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	3%
4	issuu.com <small>Fuente de Internet</small>	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2%
6	repositorio.unas.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%

ANEXO 5: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

 MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIAL
SUBGERENCIA DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Villa El Salvador, 17 de Noviembre del 2019.

Sr.
CESAR MARTIN GONZÁLEZ CHÁVEZ
SUBGERENTE "TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL"

Presente. -

Ref: Proyecto de Tesis final de Procesos administrativos y Desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Villa el Salvador – 2019.

De nuestra consideración:

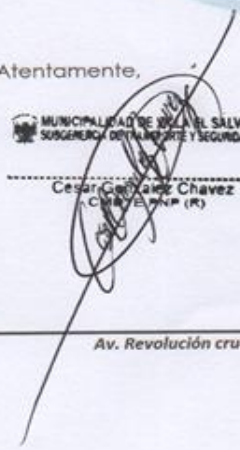

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a los estudiantes Juan Diego Huamani Gutiérrez identificado con DNI N° 74737862 y María Antonela Manrique Rodríguez identificado con DNI N° 74976220 realizar la aplicación del desarrollo de la investigación de la tesis sobre "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR - 2019


Por tal motivo, también se autorizó realizar sus encuestas aplicando a los colaboradores que pertenecen a la Gerencia de Seguridad ciudadana y vial, siendo FAVORABLE la colaboración de todos.

Los estudiantes han contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra poblacional, identificando los problemas y circunstancias que tiene cada área, identificación de factores y aplicaciones necesarias para el desarrollo de su investigación.

Sin otro particular, me despido no sin antes expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente,



Cesar González Chávez
SUBGERENTE (R)



SOLS / larc Av. Revolución cruce con Av. César Vallejo s/n. – Telf.: 319-2530, Anexo 194
Distrito de Villa el Salvador.

ANEXO 6: BASE DE DATOS

VARIABLE 1: PROCESOS ADMINISTRATIVO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5	1	2	2	
2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	5	1	3	1	1	5	3	5	3	3	3	3	2	1	3	
3	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	
4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1
5	3	5	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	2	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	2	5	
6	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	2	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	2	5	
7	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	5	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	
10	3	5	3	3	5	3	2	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	2	2	3	4	3	1	1	1
11	1	1	2	1	1	3	3	3	2	4	5	5	1	5	2	3	2	2	4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	4	3	2	3	3	3	2	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	1	1	
14	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	
15	1	3	3	4	2	1	1	2	3	3	2	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	5	1	3	2	3	3	
16	3	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	1	5	3	4	3	4	4	5	2	5	3	
17	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
20	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
21	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
22	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
23	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	

24	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
25	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	
26	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
27	2	5	3	3	3	2	3	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	1	2	2	
28	3	2	4	3	2	1	3	2	3	4	3	5	4	5	3	3	3	5	2	4	4	2	3	4	3	4	5	3	2	3	5	
29	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	2	3	3	4	1	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	
31	2	3	2	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	2	3	4	3	4	1	3	2	1	2	3	2	4	3	1	1	
32	2	3	2	2	2	3	3	1	3	4	5	5	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	1	2	1	4	
33	1	1	2	2	2	5	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	5	2	2	2	3	
34	2	2	4	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	
35	2	5	5	5	5	1	3	3	4	3	2	1	3	4	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	
36	3	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	3	1	3	2	5	3	1	3	3	1	3	4	1	3	2	3	1	1	1	4	
37	1	4	4	4	3	3	3	5	2	1	4	2	3	2	4	1	3	2	5	2	3	3	4	1	2	4	3	3	2	1	3	
38	2	2	2	1	2	3	1	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	2	4	3	3	4	1	4	5	5	5	3	1	
39	3	4	5	3	3	3	4	4	3	2	1	4	4	1	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	2	3	1	4	2	4	3	
40	3	2	1	4	3	1	3	1	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	1	3	1	3	4	1	3	2	3	3	1	
41	2	2	1	2	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
42	1	3	3	2	2	2	4	1	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	1	3	2	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	5	2	1	1	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2	4	4	2	2	2	
44	5	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	4	2	1	3	2	2	3	4	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	3	3	
45	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	
46	4	3	4	3	5	5	4	4	1	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	5	4	3	2	3	3	4	3	2	1	
47	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	3	2	
48	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	2	5
49	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	5	5	1	1	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	2	
50	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	4	
51	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	1	1	2	3	4	1	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	

52	5	5	2	2	3	2	4	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	
53	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	1	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	2	1	3	3	3	2	2	4	3	4	
54	2	2	2	3	4	2	3	4	2	1	4	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4	2	4	3	2	1	4	3	2	2	
55	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	
56	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	
57	1	3	2	2	2	3	3	3	5	5	2	1	3	2	4	3	2	1	4	3	4	2	3	3	2	3	4	5	2	1	2	
58	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	4	3	3	1	4	3	2	2	2	4	2	5	3	
59	3	2	3	2	4	1	2	3	2	3	2	2	2	3	5	5	5	3	4	3	2	1	3	1	1	3	2	1	1	3	3	
60	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	5	3	2	2	4	2	1	2	2	4	1	1	1	4	4	2	2	2	
61	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	
62	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	4
64	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
65	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
66	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
67	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	
68	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
69	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
70	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	
71	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	
72	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
73	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
74	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
75	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
77	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
79	2	3	3	2	2	3	2	2	5	5	5	1	1	1	2	5	5	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	

80	2	5	5	5	5	3	5	5	5	1	1	3	4	5	5	5	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	5	4
81	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	5	3	4	4	3	3	5	3	5	5	3	4	3	2	2	3
82	3	2	1	3	2	1	4	3	2	1	3	4	2	3	1	4	3	3	3	1	2	1	4	1	5	3	3	3	2	4	3
83	3	4	3	3	4	3	5	2	3	4	3	3	3	5	5	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	4	5	3	5	3	3	1	5	3	1	3	2	4	2	1	1	2	3	3	1	3	4	5	3	5	5	5	5	3	5
3	3	4	1	4	1	3	1	1	3	1	3	1	3	2	1	1	1	4	3	1	3	3	4	4	1	2	2	1	3	5
4	5	5	2	3	1	3	3	5	2	1	1	4	4	5	1	1	1	4	2	2	1	4	4	1	3	5	3	4	3	5
5	3	5	2	1	3	3	3	5	1	5	5	3	3	3	3	3	1	1	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
6	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
7	4	5	4	5	5	5	3	5	3	3	4	2	4	5	3	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
9	3	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	1	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
10	5	5	2	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
11	5	5	4	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4	1	1	4	4	3	3	4	1	1	5	5	1	5	4	5	1	4
12	4	5	3	5	4	4	3	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	5	4	3	4	5	5	5	1	5
13	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
14	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5
15	3	3	4	3	2	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	5	5	2	1	4	3	2	2	5	3	5	5	4	2	5
16	3	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	5	3	3	4	5	3	4	1	4	5	1	3	4	5	3	4	5
17	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2

18	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
19	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
20	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
22	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
23	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
24	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
25	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
26	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
27	4	5	2	3	5	4	3	5	5	5	5	2	2	3	2	3	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
28	4	5	2	3	5	4	3	2	1	3	4	5	5	3	4	1	3	4	3	2	4	5	4	4	3	5	3	2	5	4
29	2	3	2	4	3	3	2	3	2	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5
30	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3
31	2	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	1	2	3	3	4	2	4	5	5	3	2	3
32	5	4	2	4	3	4	2	5	2	2	3	3	5	3	2	2	1	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	1	4
33	2	5	2	3	2	2	2	2	4	1	4	3	5	5	5	2	2	3	1	2	1	5	5	4	2	1	3	4	2	3
34	4	3	2	1	4	5	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	1	2	3	3	2	2	1	3	2	4	1	2	2	3
35	2	3	5	3	1	1	1	4	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	1	1	1	3	1
36	3	4	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1	3	1	4	3	1	3	3	1	1	1	3	4	4	4	4
37	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	1	2	3	1	3
38	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	1	3	1	3	3	2	3	5	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
39	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	1	3	1	1	3	3	3	2	2	1	3	2	5	4	5	5	4	3	2	1
40	5	5	3	5	3	1	3	5	3	2	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	4
41	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	3	2	4	3	4
42	3	4	2	4	3	3	2	4	3	2	4	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2
43	3	3	1	1	1	2	4	2	3	5	2	3	4	2	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	1	4	4	4	4	3

44	3	3	2	2	4	4	1	2	2	3	2	3	3	3	2	5	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	
45	4	4	3	2	1	4	4	2	3	2	1	4	4	4	3	5	4	1	2	5	4	1	2	3	2	4	4	3	4	5	
46	4	5	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	4	2	1	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	5	
47	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	2	4	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	1	4	5	5	2	2	3	4	
48	3	3	1	1	4	4	4	3	2	3	2	3	5	5	2	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	3	4	
49	3	4	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	2	4	3	3	4	1	4	3	4	2	5	4	3	4	2	4	2	3	
50	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	5	3	2	3	4	5	
51	4	4	3	3	2	4	4	1	1	3	4	4	4	5	3	3	2	2	2	1	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	
52	1	1	4	3	1	1	2	4	2	4	1	1	4	3	2	2	3	1	3	4	5	2	3	3	4	1	1	3	5	5	
53	2	3	2	4	4	3	1	1	1	3	2	4	4	3	3	4	5	1	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	3	3	
54	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	1	2	2	2	3	4	2	3	3	4	4	1	1	1	2	2	2	1	4	4	
55	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	5	1	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	1	2	
56	4	4	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	2	4	3	5	5	5	5	5	
57	4	3	2	3	4	2	1	4	3	2	3	2	5	2	2	1	4	2	4	2	1	3	4	3	2	2	4	3	3	3	
58	3	2	1	4	4	3	2	2	1	4	3	3	3	2	2	1	2	5	5	3	4	3	4	5	3	2	4	1	5	4	
59	2	4	3	3	5	3	2	1	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	1	3	2	4
60	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	
61	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
62	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	
63	2	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	
64	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	
65	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
66	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
67	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
68	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	
69	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	

70	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	
71	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	
72	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
73	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
74	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
75	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	
76	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
77	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
78	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
79	3	5	5	5	5	2	5	5	5	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4	3	2	
80	4	4	4	4	3	5	3	2	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	3	3	2	3	1	3	1	4	3	4	2	2	
81	1	4	3	4	2	3	1	2	3	2	1	3	2	4	1	2	1	3	1	2	2	1	3	2	4	3	1	3	1	2	
82	3	3	3	1	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	5	4	3	2	1	2	3	1	3	4	2	3	3	2	
83	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	5	5	2	5	4	5	2	4	

ANEXO 7: MARCO MUESTRAL

MARCO MUESTRAL DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR		
N°	COLABORADORES	CARGO
1.	Elisa Monica Pllihuaman Torres	Abogada Asesor
2.	Luc Quintana Hurtado	Secretaria
3.	Robin Quiñones	Coordinador Codisec
4.	Marcelina Atanasio	Encargada de la campaña de Sencibilizacion de vecinos
5.	Juan Huangel	Encargada de la campaña de Sencibilizacion de vecinos
SUBGERENCIA DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL		
6.	Yerren Gálvez Maritza Lower	Personal Nombrado - Tecnico Administrativo
7.	Rugel Moncada Maria Luisa	Personal Nombrado - Tecnico Administrativo
8.	Durand Garcia Jhon r.	Tecnico de transporte
9.	Maria Antonela Manrique Rodríguez	Tecnico Administrativo
10.	Neira caballero Sharon Escarlet	Auxiliar Administrativo
11.	Echevarria Quispe lucero	Inspector Municipal de Transporte
12.	Faustino Vicente Edwin Evaristo	Axuliar de transporte
13.	Asmad llanos Bryan Jesús	Axuliar de transporte
14.	Calixtro Aguirre Johan Alexander	Axuliar de transporte
15.	Suarez poma Inés alvina	Axuliar de transporte
16.	Velasquez Rodríguez Christian	Axuliar de transporte
17.	Aznarán infante Guillermo	Inspector Municipal de Transporte
18.	Burgos Ponce Jose Luis	Inspector Municipal de Transporte
19.	Condo Ccahuin Victor Manuel	Inspector Municipal de Transporte
20.	Gonzales Gallardo Angel Yonathan	Inspector Municipal de Transporte
21.	Hinton Hinton Ana Cecilia	Inspector Municipal de Transporte
22.	Aliaga Ortiz Omar Ali	Inspector Municipal de Transporte
23.	Quezada Tuanama Olmedo	Inspector Municipal de Transporte
24.	Romero Ureta Cristopher	Inspector Municipal de Transporte
25.	Taya Pinchi Angelica Guiliana	Inspector Municipal de Transporte
26.	Zapata Navarro Walter Arturo	Inspector Municipal de Transporte
27.	Olivares Poma Maria victoria	Inspector Municipal de Transporte
SUBGERENCIA DE SERENAZGO		
28.	Martinez Vicuña, Carmen Rosa	Secretaria
29.	Sernaque Aguirre, Blanca Esther	Radioperador
30.	Velarde Noa , Felix Moises	Resguardo Interno
31.	Castañeda Robles Cesar Gerardo	Resguardo Interno
32.	Quispe Arce, Anibal Andres	Resguardo Interno
33.	Huayllapuma Rivera Raul Gustavo	Jefe Operaciones
34.	Ortega Escobar John Jonathan	Asistente Administrativo
35.	Gutierrez Garcia Joseph Anderson	Asistente Administrativo
36.	Quiñones Sandoval Robin Gabriel	Asistente Tecnico
37.	Vasquez Izaguirre Luis Gerardo	Asistente Tecnico
38.	Cabrera Gutierrez Rosa Esmelda	Asistente Tecnico
39.	Cabrejos Saenz, Rogger Alberto	Supervisor
40.	Guerrero Campos Rene	Supervisor

41.	Fuentes Caceres Nolberto Alejandro	Supervisor
42.	Neira Davila Jonathan Michael	Sereno Motorizado
43.	Gonzales Aguirre Jaime Ernesto	Sereno Chofer
44.	Huangal Hernandez Demostenes	Sereno Chofer
45.	Monggo Cotrina Jesus Edilberto	Sereno Chofer
46.	Moscoso Santamaria Edwin Eduardo	Sereno Chofer
47.	Minaya Martinez, Wilfredo Manuel	Sereno Chofer
48.	Delgado Rodriguez Ruth Libert	Sereno A Pie
49.	Fernández Díaz, Jonathan Junior	Sereno A Pie
50.	Huamani León, Luis Wilfredo	Sereno A Pie
51.	Gonzales Saldaña Ronald	Sereno A Pie
52.	Ubillus Zapata Fernando	Sereno A Pie
53.	Macha Flores Jhamir Elison	Sereno A Pie
54.	Chumpitaz Acosta, Pedro Jose	Sereno A Pie
55.	Martinez Miranda Hugo Neptali	Sereno A Pie
56.	Mamani Juarez, Sylvia Angélica	Sereno A Pie
57.	Torres Rojas Jorge Alberto	Sereno A Pie
58.	Moquillaza Velasquez Carlos Alberto	Sereno A Pie
59.	Napan Pachas Oscar Elvis	Sereno A Pie
60.	Ore Quispe Francisco Wilmer	Sereno A Pie
61.	Ponte Rosas Percy	Sereno A Pie
62.	Cueva Ballon, Jose Jesus	Sereno A Pie
63.	Sotero Cortez Gustavo Armando	Sereno A Pie
64.	Rivera Jinche Pablo Isac	Sereno A Pie
65.	Romero Avila Luis Diego	Sereno A Pie
66.	Pantoja Orreaga, Luis Jesús	Sereno A Pie
67.	Leguía Valera, Marco Polo	Sereno A Pie
68.	Quispe Vega, Roxana	Sereno A Pie
69.	Alcantara Torres, Jesus Maria	Sereno A Pie
70.	Alvarado Estrada, Geibby Edelmira	Sereno A Pie
71.	Machoa Machoa, Mario Sergio	Sereno A Pie
72.	Rodas Montenegro, Julia	Sereno A Pie
73.	Gonzalo Yerba, Yaneth	Sereno A Pie
74.	Córdova Gonzaga, Eulalia	Sereno A Pie
75.	Montesinos Lozano, Haydee Consuelo	Sereno A Pie
76.	Garcia Santos , Griselda Milagros	Sereno A Pie
77.	Morales Carrillo, Mariluz Elizabeth	Sereno A Pie
78.	VILLACORTA QUINECHE, Jesus	Sereno A Pie
79.	Santa Cruz Chansapa , Victor Jose	Sereno A Pie
80.	Chihuahala Santos , Rocio Marisa	Sereno A Pie
81.	Francia Mendoza, Juan Jose	Sereno A Pie
82.	Estrella Felix, Jorge	Sereno A Pie
83.	Nina Guterrez , Oscar Antonio	Sereno A Pie
84.	Ccance Taipe, Ayme Martha	Sereno A Pie
SUBGERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVO		
85.	Zarate Paucar Michael Steve	Tecnico. Administrativo
86.	Huerta Rosales Jordan	Tecnico. Administrativo
87.	Pingo Céspedes Audry Luz Aurelia	Abogada
88.	Suarez Souquon Pamela Liset	Asistente Administrativo
89.	Correa Mendoza Diana Julieth	Secretaria

90.	Madrid Orama Deisy Maylem	Asistente Administrativo
91.	Berrospi Huaman Stefania	Auxiliar Administrativo
92.	Cardenas Lezameta Jim Agustin	Inspector Municipal
93.	Romani Huaman Fernando Jose	Inspector Municipal
94.	Alva Martinez Jonathan Agustin	Inspector Municipal
95.	Dancourt Gamas Luis Omar	Inspector Municipal
96.	Alvarez Vasquez Porfirio	Inspector Municipal
97.	Mostacero Gamarra Teresa	Inspector Municipal
98.	De La Cruz Alvarez Hayro Alexander	Inspector Municipal
99.	Cuellar Chahuayo Maria Esther	Inspector Municipal
100.	Dominguez Rios Nelly Gladys	Inspector Municipal
101.	Gonzales Guerra Martha	Controlador
102.	Marin Huaricapcha Roger	Controlador
103.	Gutierrez Saravia Alejandro Martin	Controlador
104.	Champi Cáceres Lucia Blanca	Controlador
105.	Pacheco Zamora Ana Maria	Controlador

MUNICIPALIDAD DE YUCA EL SALMADOR
 SUBGERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL

Cesar Gonzalez Chavez
 CONTROLADOR (R)

ANEXO 8: EVIDENCIAS





PLAN ESTRATÉGICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR – 2019

Presentación

En presente plan estratégico se mencionarán estrategias realizadas durante nuestra investigación como investigadores en la carrera de administración de empresas, en la investigación se establecerá un plan estratégico para reducir los problemas que existen en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador.

Estas estrategias han sido elaboradas con el fin de implementar estratégicas de desarrollo que se adecuen a las necesidades de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador y que ayude a contribuir a la mejora continua de la gestión pública.

Asimismo, los objetivos planteados se tomarán en cuenta para realizar las estrategias para cada dimensión que fue realizada en nuestra investigación de estudio. Tenemos la absoluta confianza que los criterios que tomaremos en cuenta contribuirán al logro de un mejor desempeño laboral, permitiendo a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador cumplir efectivamente un adecuado uso de factor humano.

Finalmente, el plan estratégico permitirá una implementación de estrategias adecuadas a las necesidades de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador y de esta forma contribuirá a un mejor rendimiento en su administración.

1. Base Legal.

- a) Constitución política del estado.
- b) Ley orgánica de las municipalidades Ley N.º 27972.

- c) Reglamento municipal de Villa El Salvador se rige por el reglamento de organización y funciones aprobado mediante Ordenanza Municipalidad N.º 369 – MVES – 2017.

2. Misión.

Representar al vecino consolidando su participación democrática, con servicios de calidad, promoviendo el desarrollo económico, social y ambiental mediante un manejo responsable y transparente de los recursos públicos.

3. Visión.

Ser una municipalidad líder, una gestión eficiente, transparente y participativa, donde sin extinción económica, social o de género se sumen esfuerzos para posicionar a Villa el Salvador como una ciudad ordenada, segura, moderna, inclusiva y saludable.

4. Finalidad de los procesos administrativos en los colaboradores.

El plan estratégico de los procesos administrativos en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial de la Municipalidad de Villa El Salvador ha sido elaborado por las conclusiones que se han realizado en la investigación donde se busca entre otros realizar planes de acción sobre los procesos administrativos que influirán en el desempeño laboral.

5. Aspectos Generales

Estrategias de procesos administrativos y el desempeño laboral

- Se deberán reforzar las capacitaciones para el buen uso de sus labores con el fin de mejorar el desempeño laboral, a través de cursos de seguridad vial que ayudará a reforzar a cada colaborador las funciones que se le otorga.

- Se deberán actualizar los procesos administrativos cuando sean necesarios al momento de que no se cumplan los objetivos y así lograr una eficiencia en los colaboradores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial.
- Se deberán mejorar la comunicación entre el jefe y el colaborador a través de un ForeCast con fines de saber los problemas que pueden ocurrir a futuro y un corto plazo poder tener una posible solución.
- Promover la participación de los colaboradores a través de reuniones dinámicas donde puedan brindar sus ideas sin ningún temor.

Estrategias de planificación

- Se deberán establecer objetivos a corto y mediano plazo por cada área que pertenezca a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial en la Municipalidad de Villa El Salvador.
- Se deberá realizar un inventario sobre los recursos de cada área que pertenezcan a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial con el fin de ver la realidad en que se sitúan.
- Se deberá verificar si los colaboradores realmente entienden sus funciones mediante tareas diarias que se dejan dentro del trabajo.

Estrategias de organización

- Se deberán realizar por parte del gobierno local encuestas de connotación anónima para saber si sus jefes cumplen con sus funciones.
- Se recomienda al estado establecer un departamento para recibir reclamos acerca de los jefes, ya sea por mandatos autoritarios o despidos arbitrarios.

- Se deberán evaluar a los jefes de cada de manera mensual porque existe un grado de corrupción y la finalidad del sector público es no perjudicar al factor humano.

Estrategias de dirección

- Se deberán realizar programas donde se promueva el liderazgo a través de las funciones que se realizan en el área de trabajo donde la municipalidad otorgara un certificado por orden de mérito.
- Se recomienda a la entidad pública tener más canales de comunicación con el colaborador para saber la problemática que se tornan en el día como el uso tecnología.
- Se recomienda que la organización haga actividades para alcanzar sus metas de una manera eficaz, donde la dirección influye en los colaboradores para que tengan un mejor comportamiento y realizar una toma de decisiones.

Estrategias de control

- Se recomienda verificar las actividades que la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial otorga y generar un reconocimiento o remuneración por las habilidades y capacidades que cada colaborador realiza ya que son la base primordial de que una entidad pública crezca.
- Se recomienda a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial tener propuestas de mejora por áreas y así generar más valor en cuanto a los trabajadores.
- Se recomienda una actualización de los procedimientos que realiza el personal para que sus funciones no sean tornen cotidianos y así no disminuyan drásticamente el desempeño laboral.
- Se recomienda utilizar programas para reducir la burocracia con software avanzados que ayudan a compilar información y tomar buenas decisiones y a

si reducir el factor del tiempo para agilizar las actividades de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial.

6. FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - El personal de la Municipalidad de esta especializado con las normas. - Disponibilidad de horarios para cumplir los nuevos objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevos convenios con otras entidades públicas. - Transparencia entre entidades públicas. - Oportunidad de generar nuevos conocimientos.
DEBILIDAD	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Resistencia al cambio - Limitación en cuanto a las vocaciones de cada trabajador. - Falta de conocimientos sobre el organigrama de trabajo. - Trámites burocráticos - Desinterés del gobierno. - Capacitaciones que no aportan valor. - Percepción negativa de los trabajadores sobre sus jefes. - Falta de comunicación horizontal entre las áreas de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad de retener al personal, ante la existencia de nuevas ideas. - Incertidumbre del personal ante las nuevas políticas. - Despidos masivos - Huelgas negativas. - Influencias de otras municipalidades. para que no se cumplan lo acordado.

PLAN DE ACCION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

	¿Qué?	¿Cómo?	¿Con que?	¿Cuándo?	¿Quién?
Acción 1: “Procesos administrativos y Desempeño laboral”	Se realizará la mejora de la comunicación a través de un Focus Group entre jefes y colaboradores.	Realizando horarios de trabajo y solicitar permisos a la municipalidad de Villa El Salvador.	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Comunicación - Materiales - Tecnología - Conocimiento 	Del 02 enero al 2 junio del 2020.	El alcalde de Villa El Salvador
Acción 2: Planificación	Se realizará un inventario de los recursos que se tiene en la actualidad de cada área.	<ul style="list-style-type: none"> - Al programa Excel. - Solicitar una reunión con el Gerente de la Municipalidad de Villa El Salvador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Tecnología - Control - Conocimientos - Sistema 	Del 02 enero al 2 junio del 2020.	Encargado del departamento de operatividad.
Acción 3: Organización	Se realizará encuestas de connotación anónima para evaluar a los altos directivos.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un cuestionario de preguntas. - Solicitar un supervisor que sea mediador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Tecnológico - Control - Sistema - Financiero - Materiales 	Del 02 enero al 2 junio del 2020.	El alcalde de Villa El Salvador

		- Especialista en informática.			
Acción 4: Dirección	Se realizará programas donde se promueva el liderazgo llamado "Lidera tu destino". Otorgando certificados de mérito.	<ul style="list-style-type: none"> - Comprando insumos para realizar la reunión. - Solicitar un permiso al jefe de la Municipalidad. - Contratar a un personal de psicología. 	<ul style="list-style-type: none"> - Financiero - Humano - Control - Conocimiento 	Del 02 enero al 2 junio del 2020.	El jefe de la Municipalidad de Villa El Salvador.
Acción 5: Control	Realizar una actualización constante en las áreas de trabajo para que no se tornen aburridos y puedan desempeñar mejor su función.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado en el tema. - Solicitar el permiso al jefe de la municipalidad de Villa el salvador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Financiero - Humano - Control - Conocimiento 	Del 02 enero al 2 junio del 2020.	Los jefes de cada área.