

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**DETERMINACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA. PERIODO 2018**

TESIS

**PRESENTADA POR:
ELENA ROCIO PERCCA CUTIPA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ
2019**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**DETERMINACION DE LA RELACION ENTRE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ACORA. PERIODO 2018**

TESIS PRESENTADA POR:

ELENA ROCIO PERCCA CUTIPA

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:

.....
Dr. RAUL ANCHAPURI CANAZA

PRIMER MIEMBRO:

.....
Dr. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO:

.....
Dra. MARÍA AMPARO CATACORA PEÑARANDA

DIRECTOR / ASESOR:

.....
M. Sc. MARCO FELIX ROMANI ALEJO

ÁREA: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

TEMA: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 11 DE ABRIL DEL 2019

DEDICATORIA

A mis hermanas y mi madre, que por su constante apoyo pude lograr una meta más en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Mi más cordial agradecimiento a cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Contables por la formación profesional brindada.

A los señores miembros del jurado y director de tesis por su colaboración y orientación, guiándome de la mejor manera en este trabajo de investigación.

A todos, GRACIAS.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 10

ABSTRACT 11

CAPITULO I..... 12

INTRODUCCION 12

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 12

1.1.1. Pregunta general 13

1.1.2. Preguntas específicas 13

1.2. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION..... 14

1.2.1. Hipótesis general 14

1.2.2. Hipótesis específicas 14

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 15

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.4.1. Objetivo general 16

1.4.2. Objetivos específicos..... 16

1.5. CARACTERIZACION DEL AREA DE INVESTIGACION 17

CAPITULO II..... 19

REVISION DE LA LITERATURA 19

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2. MARCO TEÓRICO	21
2.2.1. Municipalidades.....	21
2.2.2. Desempeño Laboral	25
2.2.3. Procesos Administrativos	30
2.3. MARCO CONCEPTUAL	36
CAPITULO III.....	39
MATERIALES Y METODOS	39
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	40
3.3. POBLACION Y MUESTRA DE INVESTIGACION	43
3.4. RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	45
CAPITULO IV	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1. RESULTADOS.....	46
4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	61
4.3. DISCUSIÓN	65
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Correlación de Pearson	42
Tabla 2 Personal que Labora en la Municipalidad Distrital de Acora-2018	44
Tabla 3 Relación entre la Planeación y el Desempeño Laboral	46
Tabla 4 Relación entre la Organización y el Desempeño Laboral.....	48
Tabla 5 Relación entre la Dirección y el Desempeño Laboral.....	50
Tabla 6 Relación entre el Control y el Desempeño Laboral	52
Tabla 7 Relación de los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral ...	54
Tabla 8 Resumen entre Procesos Administrativos.....	57
Tabla 9 Resumen de la dimensión Dirección por preguntas	58
Tabla 10 Correlación entre la Planeación y el Desempeño laboral.....	61
Tabla 11 Correlación entre la Organización y el Desempeño laboral	62
Tabla 12 Correlación entre la Dirección y el Desempeño laboral.....	63
Tabla 13 Correlación entre el Control y el Desempeño laboral	64
Tabla 14 Correlación entre Procesos Administrativos y Desempeño laboral ...	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Paradigmas Comparados en la gestión pública	18
Gráfico 2 Eficiencia y Eficacia	24
Gráfico 3 Organigrama de la Municipalidad Distrital de Acora	27
Gráfico 4 Relación entre la Planeación y el Desempeño laboral.....	47
Gráfico 5 Relación entre la Organización y el Desempeño laboral	49
Gráfico 6 Relación entre la Dirección y el Desempeño laboral	51
Gráfico 7 Relación entre el control y el Desempeño laboral	53
Gráfico 8 Relación de los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral	55
Gráfico 9 Propuesta de mejora para el indicador de Motivación	59
Gráfico 10 Propuesta de mejora para el indicador Identidad Institucional	60

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

LEY SERVIR	Ley del Servicio Civil
MAPRO	Manual de Procedimientos Administrativos
MOF	Manual de Organizaciones y Funciones
NGP	Nueva Gestión Pública
OCI	Órgano de Control Institucional
ROF	Reglamento de Organizaciones y Funciones
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera

RESUMEN

Se realizó un estudio cuyo propósito fue determinar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral, se aplicó un tipo de investigación descriptivo-correlacional de diseño no experimental en el cual participaron 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, aplicándose una muestra censal y no probabilística, se utilizó como instrumento cuestionarios tanto para los procesos administrativos así como para el desempeño laboral; los resultados evidencian que si existe una correlación positiva considerable entre los procesos administrativos y el desempeño laboral, por lo tanto se concluye que: Si existe una correlación positiva considerable entre las variables de procesos administrativos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.819^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos administrativos se genera un desempeño laboral alto.

Palabras Clave:

Procesos administrativos, desempeño laboral, municipalidad, relación.

ABSTRACT

A study whose purpose was to determine the relationship between administrative processes and work performance, was applied a type of descriptive-correlational research of non-experimental design in which 60 workers from the Municipality of Acora participated, applying a census sample, questionnaires were used as an instrument both for administrative processes and for job performance; The results show that if there is a considerable positive correlation between administrative processes and work performance, therefore it is concluded that: if there is a considerable positive correlation between the variables of administrative processes and work performance in the District Municipality of Acora, with a Pearson correlation coefficient of $r = 0.819^{**}$, which means that a very high work performance is generated by very suitable administrative processes.

Key Words:

Administrative processes, job performance, municipality, relationship.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las municipalidades son entidades de personería Jurídica de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia, con la finalidad de brindar bienestar a los vecinos a través de una adecuada prestación de los servicios públicos locales y la ejecución de obras de infraestructura local para satisfacer las crecientes necesidades de la población.

Dentro de las municipalidades se ha visto una baja preocupación por hacer unas mejoras en los procesos administrativos y en el rendimiento del personal que labora, pese a los constantes cambios y normativas que se tratan de aplicar a las instituciones públicas como la Ley N° 30057 (2013), ley servir, orientado a mejorar el desempeño. Sin embargo aún no ha logrado que estas se desenvuelvan con el resultado esperado pese a existir un interés en el gobierno central por mejorar la eficiencia del sector público, ello ha hecho que exista una desconexión del gobierno central hacia los gobiernos locales, ocasionando una falta de direccionamiento a nivel nacional.

Por ello se hace el estudio sobre los procesos administrativos y el desempeño laboral que según Amador (2003) establece que el proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la entidad, dirigir y controlar sus actividades. Por otro lado los trabajadores dentro de las municipalidades juegan un rol muy importante, por ser el capital humano, por ello se necesita evaluar el desempeño laboral, que según Chiavenato (2007)

explica que el desempeño laboral es la combinación del comportamiento de las personas con sus resultados.

Con la investigación se busca una mejora en los procesos administrativos de las municipalidades, para poder superar deficiencias y debilidades y poder alcanzar los objetivos trazados de manera oportuna, a la vez será de utilidad para otros trabajos de investigación, por lo cual se llega a plantearse las siguientes interrogantes:

1.1.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018?

1.1.2. Preguntas específicas

Pregunta específica 1

¿Cuál es la relación entre la planeación y el desempeño laboral en Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018?

Pregunta específica 2

¿Cuál es la relación entre la organización y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018?

Pregunta específica 3

¿Cuál es la relación entre la dirección y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018?

Pregunta específica 4

¿Cuál es la relación entre el control y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018?

Pregunta específica 5

¿De qué manera se puede mejorar los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora?

1.2. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

1.2.1. Hipótesis general

Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

1.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la planeación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la organización y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la dirección y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre el control y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el estudio determinación de la relación entre los procesos administrativos y desempeño laboral, se busca una mejora en los procesos administrativos de las municipalidades con la finalidad de poder superar deficiencias y debilidades y alcanzar los objetivos trazados de manera oportuna.

La importancia del estudio fue demostrar que con buenos procesos el desempeño también será mejor, logrando la eficiencia y eficacia de las municipalidades. Para comprobarlo se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable, con el objetivo de medir el grado de correlación existente entre ambas, y finalmente se hace una propuesta de mejora al área o indicador que se muestra deficiente.

En lo económico, Con la investigación se trata de buscar más eficiencia, eficacia, motivación y evaluación que logre mayor productividad, y crecimiento económico a nivel nacional, generando mejoras salariales y mejores puestos laborales con personal capacitado.

En lo social, se espera que la mejora en los procesos y en los trabajadores genere bienestar en la población, brindando mejores servicios.

En lo académico, se espera que la investigación sirva de referencia para hacer más estudios en el tema, buscando siempre la mejora continua de las municipalidades.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la planeación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre la organización y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre la dirección y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

Objetivos específicos 4

Determinar la relación entre el control y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

Objetivo específico 5

Proponer políticas en los procesos administrativos que mejoren el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora.

1.5. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. Localización

La Municipalidad Distrital de Acora es una Institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local.

En la región y provincia de Puno se sitúa el Distrito de Acora, que fue creado el 2 de mayo de 1854 por el gran Mariscal Ramón Castilla y Marquesado. Es uno de los distritos más grandes del país, ubicado en el extremo sur del cercado de Puno, entre los "15° 58' 89" Latitud Sur y 69° 47'49" Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich y a una altitud de 3820 m.s.n.m.

Geográficamente el Distrito de Acora, limita: por el Norte con los distritos de Platería y Pichakani, por el Sur con la Provincia del Collao, por el Este con Lago Titicaca y por el Oeste con el distrito de Pichakani y la Región Moquegua.

a) Misión

"Promover y liderar la gestión del desarrollo integral y sostenible de Axura, con participación del pueblo aimara en la toma de decisiones respecto a la planificación ejecución y evaluación de los proyectos y programas planteados concertadamente, fomentamos y propiciamos la cultura de transparencia en el uso de los recursos públicos"

b) Visión

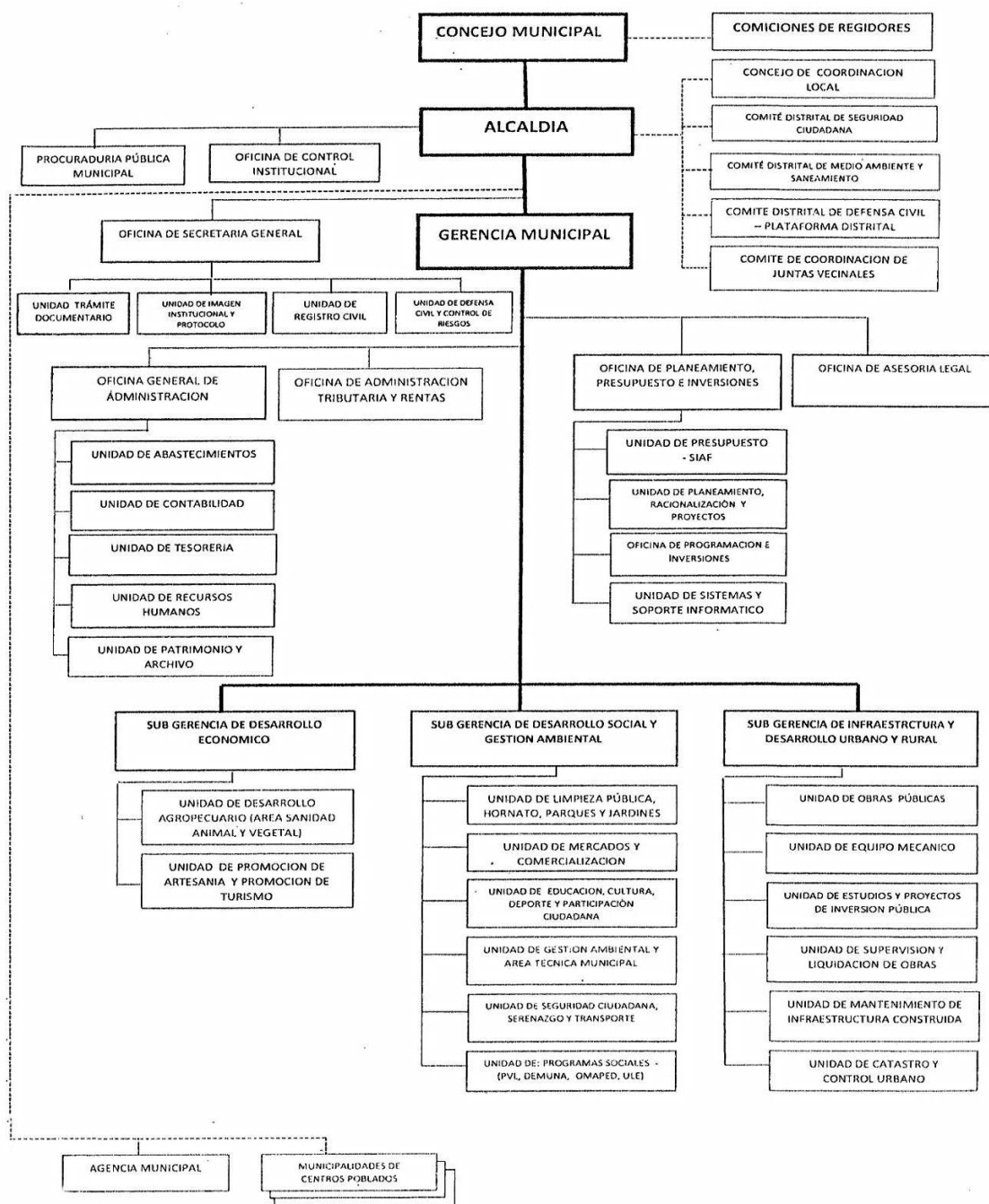
"Acora es un Distrito aimara líder en desarrollo de la región, posee un desarrollo económico social, humano competitivo, con ciudadanos de equidad e instituciones con plena identidad cultural, cívica moral y organizada, cuenta con servicios de salud y educación de calidad y es parte de un circuito turístico

regional explotando y conservando adecuadamente sus recursos en armonía con la naturaleza para alcanzar el buen vivir”.

c) Organigrama

Gráfico 1

Organigrama de la Municipalidad Distrital de Acora



FUENTE: Municipalidad Distrital de Acora, MOF (2016)

CAPITULO II

REVISION DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se toma de referencia las tesis mencionadas a continuación:

Benito (2018), en su investigación titulada: “Análisis del Desempeño Laboral del capital humano e incidencia en la Gestión Financiera de la Municipalidad Provincial de San Román 2016”, Concluye que los factores deficientes del desempeño laboral del capital humano, tiene relevancia con la contratación del personal para el área destinada; ausencia de estabilidad; debida capacitación; control en el desempeño laboral y con un buen clima laboral establecido con los Gerentes, líderes de cada unidad y así forjar al rendimiento y cumplimiento de metas establecidas anualmente.

Dominguez (2015), en su investigación titulada: “La Gestión Administrativa Municipal y el Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Comas 2015” Concluye que: existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de comas, en un nivel moderado, con rho de Sperman de 0,484 y una significancia estadística de 0,004.

Escurra (2017), en su investigación titulada: “Gestión administrativa y Desempeño Laboral en la empresa SGO 12 SAC Comas 2017” concluye que: La gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.442, lo que indica que existe una correlación positiva media, entre gestión administrativa y

desempeño laboral. Demostrando así que aplicando una correcta gestión se podrá lograr un adecuado desempeño laboral.

Ferrer (2017), en su investigación titulada: “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2016” Concluye que; Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,776 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el Desempeño laboral según trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajamarca en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características de la gestión administrativa se relacionan con las capacidades para el desempeño laboral.

Vigo (2015), en su investigación titulada: “La Gestión Administrativa Actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hotel & Spa 2015” Concluye que: Al realizar el diagnóstico de la gestión administrativa, se encuentra a un nivel malo, puesto que las etapas de planificación y control, no son factibles en la empresa, mientras que organización y dirección están con puntos favorables. Y al evaluar el desempeño laboral, los trabajadores obtuvieron 42.11 puntos de acuerdo a los criterios de evaluación concluyendo que el desempeño laboral se encuentra en un nivel negativo.

Zegarra (2016), en su investigación titulada: “La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sañayca Apurimac” concluye que: La evaluación del desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Sañayca no se promueve periódicamente, sólo se realiza algunas evaluaciones por resultados; los errores encontrados en el desempeño laboral

no se reportan en forma de informe para su posterior corrección; no se informa y consulta oportunamente sobre los cambios que afecten directamente al servidor. Considerando que las evaluaciones de desempeño laboral tienen un propósito de retroalimentación, para analizar las fortalezas y debilidades en ese sentido podemos decir que las evaluaciones son aun deficientes en la Institución Municipal Los programas de evaluaciones de desempeño laboral con propósitos administrativos y de desarrollo individual no es están claramente establecidos en la Municipalidad.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Municipalidades

De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N°27972 (1981) son órganos de Gobierno Local que emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de Derecho Público con autonomía administrativa en los asuntos de su competencia y su finalidad es la proporción de la adecuada prestación de los servicios públicos locales, el fomento del bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armonía de las circunscripciones de su jurisdicción.

“La administración municipal se ejerce por los concejos municipales y la alcaldía que son los órganos de gobierno de la municipalidad y por los órganos administrativos correspondientes”. (Art. 4 de la ley N°27972).

2.2.1.1. Tipos de Municipalidad

Según la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N°27972 (1981), son:

- a) Municipalidad Provincial, ejercen el gobierno local en las

demarcaciones provinciales.

- b) Municipalidad Distrital, ejercen el gobierno local en las demarcaciones distritales.
- c) Municipalidad de Centro Poblado, se crean por ordenanza municipal provincial y ejercen funciones delegadas, las que se establecen en la ordenanza que las crea. Para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades provinciales y distritales deben asignarles recursos económicos de manera mensual.

2.2.1.2. Finalidad

El fin de las municipalidades es asegurar la representación política de los vecinos y promover y conducir el desarrollo socio-económico de su circunscripción.

2.2.1.3. La Gestión Pública

La Asociación Civil de Transparencia (2008) define a la administración o gestión pública, como un conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

En cuanto al desempeño del Estado esta depende de la calidad y eficiencia de las políticas pública. Sin políticas públicas responsables y sostenidas, o una gestión pública moderna, la estabilidad macroeconómica y el desarrollo social terminan afectadas, haciendo poco útiles los restantes esfuerzos para el desarrollo de la competitividad, el bienestar colectivo y la reducción de la pobreza.

La acción pública se desarrolla en varias dimensiones que actúan simultáneamente. Estas dimensiones son:

- a. En términos de las relaciones de poder que se establecen entre los grupos sociales que actúan en instituciones determinadas.
- b. En términos jurídicos, cuando se considera a la Administración pública como una persona jurídica que tiene derechos y obligaciones.
- c. En términos administrativos, cuando se ocupa de los métodos de trabajo y organización interna.

Los modelos alternativos de gestión pública describen un cambio permanente en el enfoque de la ciencias gerenciales, desde el modelo burocrático de gestión basado en la fragmentación de tareas y la subordinación jerárquica hasta la nueva gestión pública que introduce nuevos requerimientos como el desarrollo de una cultura de la cooperación y de capacidades específicas orientadas a la gestión por resultados.

Gráfico 2

Paradigmas Comparados en la gestión pública

El paradigma burocrático	El paradigma pos burocrático
Interés público definido por los expertos	Resultados valorados por los ciudadanos
eficiencia	Calidad y valor
administración	producción
control	Apego al espíritu de las normas
Especificar funciones	Identificar misión, servicios
Autoridad y estructura	Clientes y resultados
Justificar costos	Entregar valor (valor público)
Implantar responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Construir la rendición de cuentas • Fortalecer las relaciones de trabajo
Seguir reglas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Entender y aplicar normas • Identificar y resolver problemas • Mejora continua de procesos
Operar sistemas administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Separar el servicio del control • Lograr apoyo para las normas • Ampliar las opciones del cliente • Alentar la acción colectiva • Ofrecer incentivos • Evaluar y analizar resultados • Practicar la retroalimentación

FUENTE: Asociación Civil de Transparencia (2008)

En el Gráfico 2 se muestra una comparación de lo que se vive actualmente en la gestión pública y como se espera que sea la nueva gestión pública, el paradigma post-burocrático genera conocimientos basados en la práctica, de allí nace el concepto de la nueva gestión pública (NGP) que implica un giro sustancial en el ejercicio del gobierno y la gestión pública.

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral según Chiavenato (2007) es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, otros autores como Milkovich y Bouderm (1994) citado en Queipo & Useche (2002) consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, que interactúan con la naturaleza del trabajo y la organización, para producir comportamientos, que puedan afectar resultados, y los cambios sin precedentes, que se están dando en las organizaciones.

Palaci (2005) citado en Pedraza, Amaya & Conde (2010) plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo.

El desempeño laboral según Robbins (2004) citado en Pedraza, Amaya & Conde (2010) complementa que uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles.

Para Pedraza, Amaya & Conde (2010) el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

2.2.2.1. Finalidad

Según Guinart (2003) La razón fundamental por la cual la evaluación del desempeño es importante es porque hace posible la asignación de responsabilidades, las cuales están en el corazón del sistema de gestión pública.

Según la Ley N°30057 (2013), art. II la finalidad es que las entidades públicas del estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

Para Klinder (2002) La exigencia en la administración de personal, genera eficacia en la gestión de los negocios públicos. El mejoramiento de la organización y de sus métodos y procedimientos resultara ineficaz si el personal correspondiente no reúne las debidas condiciones de competencia, cualquier plan de reforma administrativa necesita inexcusablemente para lograr resultados satisfactorios, ir acompañado de una nueva actitud y un acrecentada aptitud por parte de los funcionarios públicos.

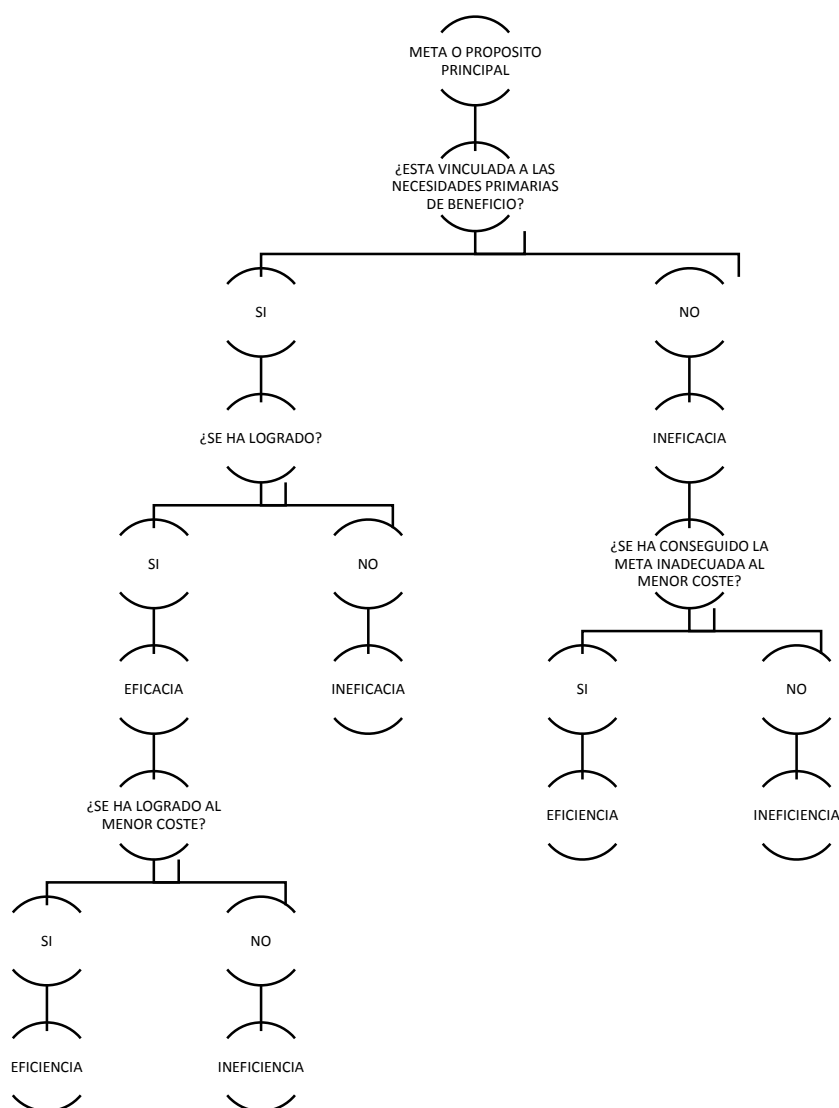
2.2.2.2. Dimensiones de desempeño laboral

2.2.2.3. Eficiencia y eficacia

Chiavenato (2007) menciona que eficacia es una medida normativa del logro de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos, en términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes y servicios que proporciona), mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas.

Gráfico 3

Eficiencia y Eficacia



FUENTE: Torrents & Fernandez (2006)

En el grafico 3 se muestra como la eficacia y eficiencia miden logros distintos, la eficacia, se refiere al grado de avance y/o cumplimiento de una determinada variable respecto a la programación prevista, en cambio la eficiencia, relaciona dos variables, permitiendo mostrar la optimización de los insumos entendiéndose como la mejor combinación y la menor utilización de recursos para producir bienes y servicios.

La Ley N°30057 (2013), en su art.III principios menciona a la eficacia y eficiencia como uno de sus principios, el servicio civil y su régimen buscan el logro de los objetivos del estado y la realización de prestaciones de servicios públicos requeridos por el estado y la optimización de los recursos destinados a este fin.

2.2.2.4. Motivación

Motivar es ejecutar acciones tendientes a lograr reacciones, por lo tanto, motivar es inducir al trabajador a actuar. La Facultad de Contaduría y Administración (2003) lo define como querer hacer las cosas; la falta de motivación produce ineficiencia y monotonía en el trabajo, improductividad y mala calidad en el servicio y como resultado de todo esto se da un alto porcentaje de rotación del personal. La motivación produce una reacción en cadena, que inicia con el deseo interno de satisfacer necesidades y que dan lugar a la fijación de metas, que provocan acciones tendientes a su logro y por ende a la satisfacción de esas necesidades.

Según Klinder (2002) las teorías explican el vínculo entre la motivación y la capacidad para el desempeño: la teoría de la equidad y la teoría de las expectativas, se puede deducir que la mayoría de las personas trabajan con mayor eficacia y crecientes rendimientos cuando se sienten motivados y satisfechos con sus deberes laborales.

a) La teoría de la equidad

Ayuda a comprender como un empleado llega a la conclusión de que se le

trata justa e injustamente. Es importante comprender que si se siente maltratado o que se exige demasiado y si a la vez experimenta la sensación de que está amenazado en su trabajo y trata de equilibrar sus deberes laborales y sus compromisos familiares, lo más probable es que se encuentre insatisfecho, lo cual se puede traducir las más de las veces en una disminución en su capacidad de trabajo y en su rendimiento.

b) La teoría de las expectativas

Trata de reconstruir los procesos mentales que conducen a un empleado a invertir cierta cantidad de esfuerzos para cumplir los objetivos del trabajo. Supera en parte a la teoría de la equidad al demostrar como los sentimientos de satisfacción de un empleado se reflejan en su desempeño y sus resultados.

2.2.2.5. Evaluación

Según Chiavenato (2007) toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen como: evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc.

2.2.2.6. Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2007) define a la evaluación del desempeño laboral como una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial desarrollo futuro. La evaluación de desempeño es la identificación,

medición y administración del desempeño humano en las organizaciones.

Evaluar a los trabajadores en las organizaciones es tremendamente importante y muy difícil de lograr de manera adecuada.

Tomando consciencia de la importancia que tiene la evaluación de desempeño en las organizaciones y, por ende, la importancia que tiene el proceso en sí, tanto para las empresas que constantemente están tratando de evaluar el grado de aporte que efectúa su personal. Por lo tanto, la organización debe asignarle el tiempo suficiente y la importancia que requiere la evaluación.

2.2.3. Procesos Administrativos

Amador (2003) establece que el proceso administrativo Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.

La Escuela de Administración (2018) menciona que la naturaleza del proceso administrativo se encuentra en su razón de ser, es decir, el proceso nace como una necesidad de explicar y estructurar toda una función administrativa que tiene como objetivo coordinar las demás funciones de la organización. Además, está basada en disciplina, orden, flexibilidad, creatividad y eficiencia.

2.2.3.1. Finalidad

Los procesos administrativos son un conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

2.2.3.2. Dimensiones de procesos administrativos

2.2.3.3. Planeación

Ferrer (2017) define a la planeación como reunir los recursos necesarios y llevar a cabo las tareas de la manera más eficiente posible, permitiendo a la empresa conservar sus propios recursos, evitar el desperdicio de recursos ecológicos, obtener utilidades justas y ser vistas como una empresa útil y eficaz.

“Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica”. (Programa de diseño industrial, 2014).

La planeación, cubre algunos aspectos de un proceso integral, que optimice el uso de los recursos que dispone, que busque nuevas y mejores maneras de hacer las cosas apoyándose en investigaciones, y que se hace en base a un cuestionamiento de una profunda reflexión sobre los fines que se persiguen para que sus esfuerzos tengan sentido.

UNAM (2018) define a la planeación como un proceso continuo por lo tanto, ningún plan es definitivo: está siempre sujeto a revisión. Por consiguiente, un plan no es nunca el producto final sino un informe provisional. Los procesos que presenta la planeación son:

- a. Formulación del problema, si se trata de un conjunto de problemas, surge cuando se hallan en conflicto situaciones no controladas con situaciones deseables.

- b. La identificación y diseño de soluciones crea o descubre las soluciones que responden al estado deseado y los objetivos formulados, siendo sus actividades las siguientes:
- Generación de alternativas.
 - Evaluación de alternativas y selección de la mejor.
- c. La Integración del Plan y Control de Resultados, la cual tendrá como funciones la continua corrección, mejoramiento y adecuación del plan, estando constituida de las siguientes sus actividades básicas:
- Establecer un plan estratégico.
 - Formular programas.
 - Formular proyectos.
 - Integrar programa operativo y presupuestal.

Dentro de la gestión pública el proceso de planeación se encuentra en la fase del presupuesto, que es un documento que trata de conciliar prioridades programática con ingresos proyectados, el presupuesto tiene muchas funciones: información, control, planeación, y evaluación, el más importante propósito es el de tener un control exterior.

2.2.3.4. Organización

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Según Munch (2006) la organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades; el establecimiento de métodos, y aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo,

que permitan una óptima coordinación de los recursos y las actividades.

El propósito de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos. La simplicidad en la estructura facilita la flexibilidad; el diseño de procesos adecuados fomenta la eficiencia en la consecución de los objetivos plasmados en la fase de planeación.

El proceso de organización se lleva a cabo a través de las siguientes etapas:

- a. División del trabajo, consiste en la clasificación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, mediante la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.
- b. Jerarquización, es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.
- c. Coordinación, consiste en la sincronización y armonización de los esfuerzos y recursos para realizar eficientemente las funciones.

2.2.3.5. Dirección

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Para Ruiz (2012) la dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad.

Para Alonso C. (2013) la dirección puede considerarse la fase más importante

de este proceso ya que sus funciones están dirigidas a guiar al equipo de trabajo, para que se alcance las metas de la organización.

Para llevar a cabo el proceso de dirección existen tres mecanismos, los mismos que son instrumentos de gestión y pueden definirse de la siguiente manera:

- a. **Autoridad:** son los derechos que se tienen en un puesto por el simple hecho de ocupar una posición dentro de la organización. Es importante mencionar que se habla de puestos y no de personas, es decir, a las personas se les asigna una autoridad por ocupar un nivel jerárquico en la empresa.
- b. **Influencia:** son las acciones que de manera directa o indirectamente producen un cambio de actitud en otros.
- c. **Poder:** es la capacidad de cambiar, de ejercer influencia sobre otros.

2.2.3.6. Control

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2012) el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.

El control sirve a las entidades para monitorear la eficacia de sus actividades de planeación, organización y dirección.

Para Alonso C. (2013) el control es la última etapa del proceso administrativo y su función principal es verificar que se cumplan todas las actividades en la etapa de planeación, organización y dirección.

El proceso de control tiene cuatro pasos que son:

- a. Establecer normas y métodos para medir el rendimiento: los objetivos trazados para cada área deben incluir estándares de desempeño.
- b. Medir resultados: es importante señalar que no solo se analizarán los elementos cuantitativos, también se deberán revisar las condiciones de la empresa, de los trabajadores y del medio ambiente.
- c. Determinar si los resultados corresponden a los parámetros: se debe analizar la información tanto cuantitativa como cualitativa arrojada por un análisis previo y encontrar la raíz del problema.
- d. Tomar medidas correctivas: una vez identificado el problema, se deben tomar decisiones para solucionarlo. Lo que haya sido para bien o para mal debe premiarse o corregirse.

Tipos de control

1. Control preliminar: se aplica en la etapa de la planeación, como: las políticas, los procedimientos, las reglas, los manuales de organización, los presupuestos.
2. Control concurrente: se aplica al momento de llevar a cabo la actividad, como: sistemas de información (SIAF, en sector público), lista de asistencia, supervisión directa.
3. Control de retroalimentación: se realiza después de terminada la actividad, como: la evaluación del desempeño y las auditorías contables y administrativas.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Actividades de control gerencial

Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen medios idóneos para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Actos de administración interna

Los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades. Son emitidos por el órgano competente, su objeto debe ser física y jurídicamente posible, su motivación será facultativa cuando los superiores jerárquicos impartan las órdenes a sus subalternos en la forma legalmente prevista.

Burocracia

La burocracia es un sistema organizativo que se encarga de administrar y gestionar determinados asuntos, siguiendo un conjunto de reglas y procedimientos específicos.

Control

Es la medición y corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la institución y los planes diseñados para alcanzarlos.

Control interno

Es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y, el personal de la entidad; para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los Objetivos.

Manual de organización y funciones (MOF)

El Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro de Asignación de Personal.

Manual de procedimientos administrativos (MAPRO)

El Manual de es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también un carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad. Además, sirven como elementos de análisis para desarrollar estudios de racionalización.

Municipio

Municipio es una comunidad de personas vinculadas por la relación de vecindad dentro de los límites de un territorio y con capacidad para construir un gobierno local.

Nueva gestión pública

La nueva gestión pública busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana.

Objetivos institucionales

Son aquellos propósitos establecidos por el Titular del Pliego para cada Año Fiscal, en base a los cuales se elaboran los Presupuestos Institucionales. Dichos Propósitos se traducen en Objetivos Institucionales de carácter General, Parcial y específico, los cuales expresan los lineamientos de la política sectorial a la que responderá cada entidad durante el período.

Procedimiento

Es la secuencia de acciones concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permite cumplir un fin u objetivo predeterminado.

Planeamiento

Proceso que permite a las entidades del sector público definir sus Propósitos y elegir las Estrategias para la consecución de sus Objetivos Institucionales, así como conocer el grado de satisfacción de las necesidades de aquellos a los que ofrece sus bienes y servicios.

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el trabajo de investigación se usó una metodología de tipo descriptivo - correlacional, que según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) es descriptivo por que busca especificar las propiedades y perfil de personas, grupos comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y correlacional por tratar de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

El diseño es no experimental, por ser estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. La investigación es transversal por que se trabajó con datos dados en un solo momento y tiempo único. Asimismo se utilizaron enfoques y métodos que se detallan a continuación:

- a. Enfoque cuantitativo: Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) este enfoque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y en el análisis estadístico. Asimismo, se caracteriza por planificar una investigación secuencial y probatoria.
- b. Método deductivo: Se aplica hechos generales a un caso en particular, en la investigación se usó para poner en discusión los datos, para formular la hipótesis y desarrollar conclusiones generales.

3.2. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Según López (2013) señala que las técnicas son las diversas maneras de obtener información, mientras que los instrumentos son las herramientas que se utilizan para la recolección, almacenamiento y procesamiento de la información recogida. Por ello las técnicas a utilizadas fueron las siguientes:

3.2.1. Técnicas

a) Análisis documental

Para la recolección de datos se empleó el análisis documental, el cual se elaboró con la finalidad de recopilar datos e información vinculada directamente con la investigación de la Municipalidad Distrital de Acora. Se usó la estadística descriptiva, que comprende: la recolección, clasificación, presentación y descripción de datos. Se revisó fuentes de datos, textos con contenidos del problema de investigación realizados, documentos y formatos como:

- Procesos administrativos.
- Desempeño laboral.
- Evaluación del desempeño laboral.
- MOF, CAP de la Municipalidad Distrital de Acora.

b) Encuestas

Para la recolección de datos se usó la encuesta, para el Instituto Tecnológico de Sonora (2018) la encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, la encuesta se fundamenta en un cuestionario o un

conjunto de preguntas que se prepara con el propósito de obtener información de las personas.

3.2.2. Instrumentos

a) Cuestionarios

Como instrumento se usó el cuestionario que según el Instituto Tecnológico de Sonora (2018) define al cuestionario como un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación, se trata de un plan formal para recabar información de la unidad del análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

Variable 1: Procesos Administrativos.

Instrumento: se aplicó un cuestionario elaborado por Ferrer (2017) que contiene 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control, y constituida por 24 ítems, de tipo: Escala de Likert, con un rango de 1-5 (nunca a siempre).

Variable 2: Desempeño Laboral.

Instrumento: se aplicó un cuestionario elaborado por Ferrer (2017) que contiene 3 dimensiones: eficacia y eficiencia, motivación y evaluación, constituida por 24 ítems, de tipo: Escala de Likert, con un rango de 1-5 (nunca a siempre).

b) Coeficiente de correlación de Pearson (r)

Se usó la correlación de Pearson (r) para medir el grado de correlación existente entre las variables proceso administrativo y desempeño laboral, Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) nos indica que son la expresión numérica que indica el grado de relación existente entre dos variables y en qué medida se relacionan. Para interpretar el coeficiente de correlación se recurrió a la siguiente escala:

Tabla 1

Escala de Correlación de Pearson

Escala de correlación Pearson Valor	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010)

Asimismo Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) nos explica que el signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. En programas como SPSS el nivel de significancia se señala con asteriscos (*) donde: un asterisco (*) implica una significancia menor a 0.05 (la probabilidad de error es menor al 5%) y dos asteriscos (**) una significancia menor a 0.01 (la probabilidad de error es menor de 1%).

3.3. POBLACION Y MUESTRA DE INVESTIGACION

3.3.1. Población

Según Hueso & Cascant (2012) la población es un conjunto de todos los sujetos, sobre los que queremos conocer cierta información relacionada con el fenómeno que se estudia. En la investigación la población fue constituida por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora del periodo 2018, considerándose a los trabajadores en planilla y por servicios no personales, haciendo un total de 60 trabajadores.

3.3.2. Muestra

Se tomó de referencia el tipo de muestra censal y no probabilística o dirigida que según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) menciona que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra, que en el caso de esta investigación fue constituida por el 100% de los trabajadores (60) que laboran en la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2018. Según a la siguiente Tabla:

Tabla 2

Personal que Labora en la Municipalidad Distrital de Acora-2018

ÓRGANO INSTITUCIONAL	OFICINAS INSTITUCIONALES	SUB OFICINAS	CANTIDAD DE TRABAJADORES				
Alcaldía		Alcalde	1				
		Secretaria	1				
Oficina de Secretaria General		Apoyo	1				
		Secretaria General	2				
		Tramite Documentario	1				
		Registro Civil	3				
		Defensa Civil	1				
		Oficina de Regidores	1				
		Desarrollo Económico	1				
		Sub Gerencia de Desarrollo Económico		Desarrollo Agropecuario	1		
				Desarrollo Artesanal y Turismo	1		
				Desarrollo Social	2		
		Gerencia Municipal		Limpieza Publica	1		
				Mercados y Comercialización	2		
				Educación Cultura y Deporte	1		
				Sub Gerencia de Desarrollo Social y Gestiona Ambiental		Gestión Ambiental	1
						Seguridad Ciudadana	1
Gerencia Municipal				Programas Sociales	1		
				Vaso de Leche	2		
				ULE	4		
				Demuna	1		
				OMAPED	1		
		Infraestructura	2				
		Obras Publicas	1				
		Equipo Mecánico	1				
		Sub Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano y Rural		Estudios y Proyectos De Inversión	1		
				Supervisión y Liquidación De Obras	2		
Mantenimiento De Infraestructura	1						
Catastro y Control Urbano	2						
Oficina General de Administración		Administración	3				
		Abastecimientos	3				
		Contabilidad	2				
		Tesorería	3				
		Recursos Humanos	1				
		Patrimonio y Archivo	2				
Oficina de Administración Tributaria y Rentas		Rentas y Tributación	1				
		Oficina de Planeamiento	2				
Oficina de Presupuesto e Inversión		Presupuesto	2				
		Sistemas y Soporte	1				
Oficina de Asesoría Legal		Asesoría Legal	2				
Total			60				

FUENTE: Elaboración propia

En la Tabla 2 se muestra la cantidad de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora a quienes se hizo la encuesta, y de acuerdo a las áreas mencionadas, haciendo un total de 60 trabajadores.

3.4. RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Para la recolección de información se utilizó los documentos de gestión como son: MOF, CAP, así como los instrumentos a utilizar que son los cuestionarios de Ferrer (2017), los mismos que fueron aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora en un solo día y de forma anónima.

El procesamiento de datos se calculó con la asistencia del programa Microsoft Excel 2013 y SPSS v22, por medio del cual se logró obtener las Tablas y Figuras y donde se organizó la información de la siguiente manera:

- Para los objetivos específicos, se hizo una clasificación de información por dimensiones, de acuerdo a cada objetivo, es decir para Planeación, organización, dirección y control, igualmente se trabajó con los datos totales de desempeño laboral, obteniéndose el resultado por tablas cruzadas o tablas de contingencia.
- Para el objetivo general, se hizo el vaciado de datos en Excel 2013 y SPSS 22, el mismo que se ordenó por variables, procesos administrativos y desempeño laboral y se trabajó con los valores totales para obtener los resultados mediante las tablas cruzadas o tablas de contingencia.
- Para el quinto objetivo, se hizo uso del programa Excel para crear Tablas de ayuda y poder identificar las áreas o indicadores con deficiencias, y elaborar el plan de mejora con datos reales.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados del trabajo de investigación realizado en la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2018, aplicándose el análisis descriptivo.

4.1.1. Determinación de la relación entre la planeación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 3

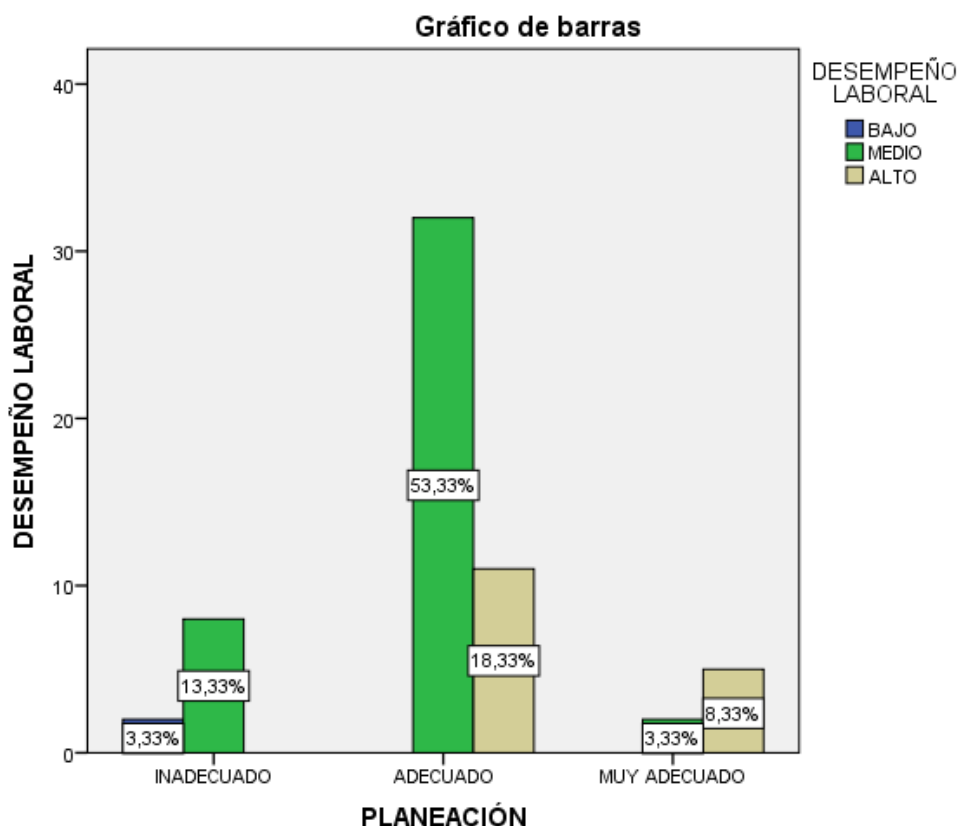
Relación entre la Planeación y el Desempeño Laboral

			DESEMPEÑO LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
PLANEACIÓN	INADECUADO	Recuento	2	8	0	10
		% del total	3,3%	13,3%	0,0%	16,7%
	ADECUADO	Recuento	0	32	11	43
		% del total	0,0%	53,3%	18,3%	71,7%
	MUY ADECUADO	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0,0%	3,3%	8,3%	11,7%
Total	Recuento	2	42	16	60	
	% del total	3,3%	70,0%	26,7%	100,0%	

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018

Gráfico 4

Relación entre la Planeación y el Desempeño laboral



FUENTE: Tabla 3

Como se puede observar en la Tabla 3 y Gráfico 4, de la encuesta aplicada a los trabajadores, del total de encuestados, el 3.3% perciben que los procesos de planeación son inadecuados y que existe un desempeño laboral bajo (que representa a 2 encuestados), por otro lado el 13.3 % perciben que los procesos de planeación son inadecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 8 encuestados).

El 53.3% percibe que los procesos de planeación son adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 32 encuestados), solo el 18.3% percibe que los procesos de planeación son adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 11 encuestados).

El 3.3% percibe que los procesos de planeación son muy adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 2 encuestados), en cambio el 8.3% percibe que los procesos de planeación son muy adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 5 encuestados).

En cuanto a los procesos de planeación el 16.7 % del total de encuestados percibe que son inadecuados (que representa a 10 encuestados), el 71.7% del total percibe que son adecuados (que representa a 43 encuestados), y el 11.7% del total percibe que son muy adecuados (que representa a 7 encuestados).

4.1.2. Determinación de la relación entre la organización y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 4

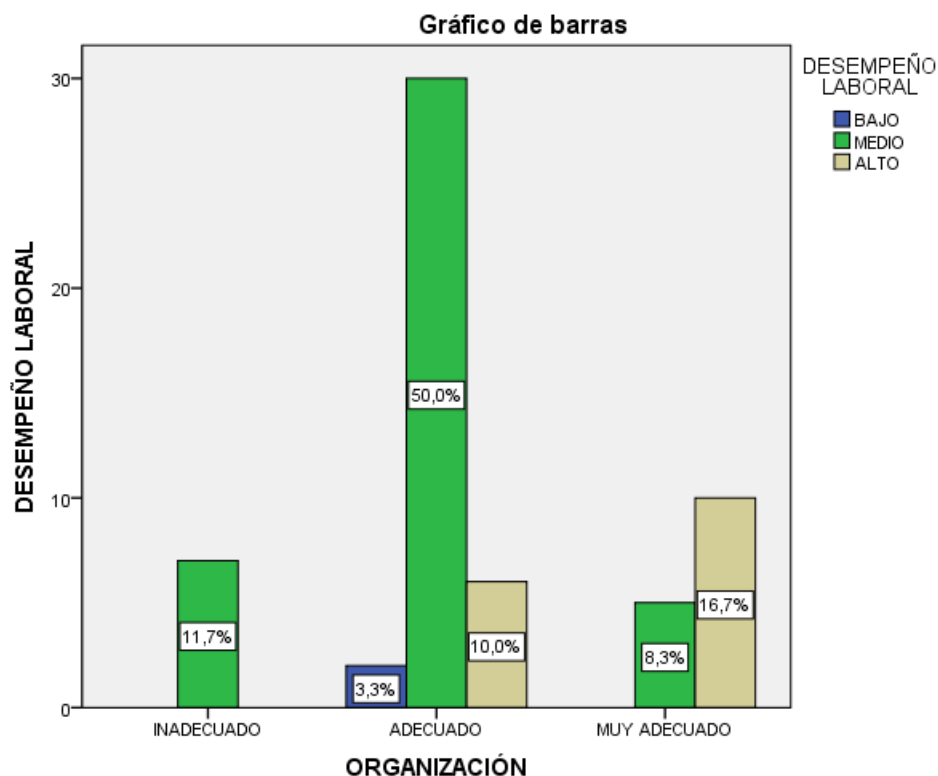
Relación entre la Organización y el Desempeño Laboral

			DESEMPEÑO LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
ORGANIZACIÓN	INADECUADO	Recuento	0	7	0	7
		% del total	0,0%	11,7%	0,0%	11,7%
	ADECUADO	Recuento	2	30	6	38
		% del total	3,3%	50,0%	10,0%	63,3%
	MUJY ADECUADO	Recuento	0	5	10	15
		% del total	0,0%	8,3%	16,7%	25,0%
Total	Recuento	2	42	16	60	
	% del total	3,3%	70,0%	26,7%	100,0%	

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018

Gráfico 5

Relación entre la Organización y el Desempeño laboral



FUENTE: Tabla 4

Como se puede observar en la Tabla 4 y Gráfico 5 de la encuesta aplicada a los trabajadores, del total de encuestados, el 11.7% perciben que los procesos de organización son inadecuados y que existe un desempeño laboral medio (que representa a 7 encuestados).

El 3.3% percibe que los procesos de organización son adecuados y existe un desempeño laboral bajo (que representa a 2 encuestados), el 50% percibe que los procesos de organización son adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 30 encuestados), y el 10% perciben que los procesos de organización son adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 6 encuestados).

El 8.3% percibe que los procesos de organización son muy adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 5 encuestados), en cambio el 16.7% percibe que los procesos de organización son muy adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 10 encuestados).

En cuanto a los procesos de organización el 11.7 % del total de encuestados percibe que son inadecuados (que representa a 7 encuestados), el 63.3% del total percibe que son adecuados (que representa a 38 encuestados), y el 25% del total percibe que son muy adecuados (que representa a 15 encuestados).

4.1.3. Determinación de la relación entre la dirección y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 5

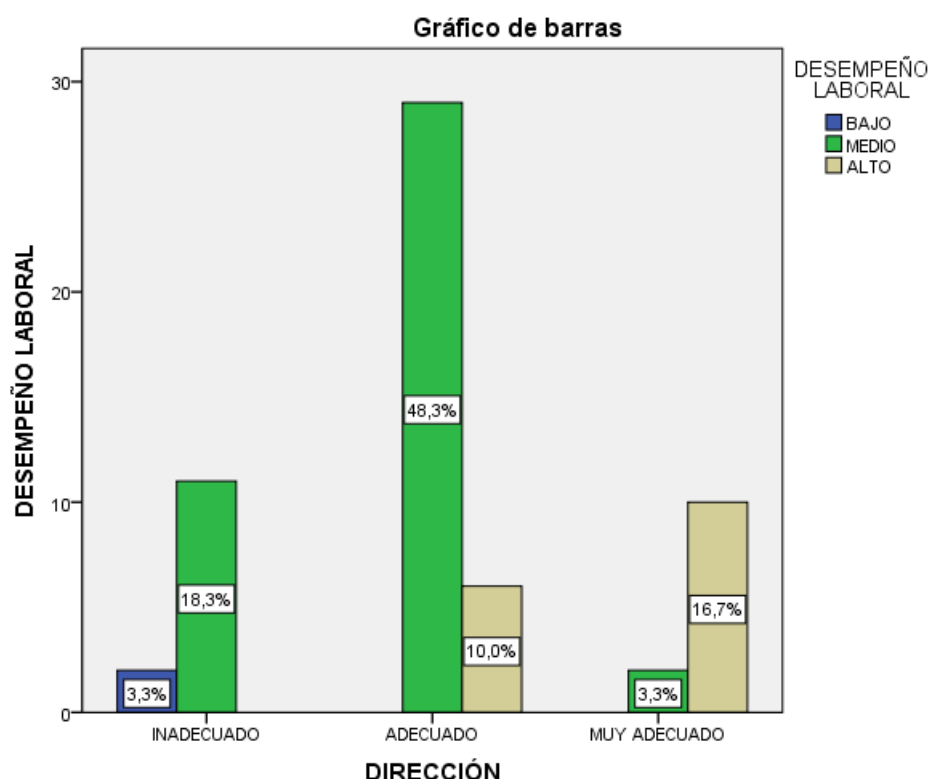
Relación entre la Dirección y el Desempeño Laboral

			DESEMPEÑO LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
DIRECCIÓN	INADECUADO	Recuento	2	11	0	13
		% del total	3,3%	18,3%	0,0%	21,7%
	ADECUADO	Recuento	0	29	6	35
		% del total	0,0%	48,3%	10,0%	58,3%
	MUY ADECUADO	Recuento	0	2	10	12
		% del total	0,0%	3,3%	16,7%	20,0%
Total	Recuento	2	42	16	60	
	% del total	3,3%	70,0%	26,7%	100,0%	

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018

Gráfico 6

Relación entre la Dirección y el Desempeño laboral



FUENTE: Tabla 5

Como se puede observar en la Tabla 5 y Gráfico 6 de la encuesta aplicada a los trabajadores, del total de encuestados, el 3.3% perciben que los procesos de dirección son inadecuados y que existe un desempeño laboral bajo (que representa a 2 encuestados), por otro lado el 18.3 % perciben que los procesos de dirección son inadecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 11 encuestados).

El 48.3% percibe que los procesos de dirección son adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 29 encuestados), solo el 10% percibe que los procesos de dirección son adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 6 encuestados).

El 3.3% percibe que los procesos de dirección son muy adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 2 encuestados), en cambio el 16.7% percibe que los procesos de dirección son muy adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 10 encuestados).

En cuanto a los procesos de dirección el 21.7 % del total de encuestados percibe que son inadecuados (que representa a 13 encuestados), el 58.3% del total percibe que son adecuados (que representa a 35 encuestados), y el 20% del total percibe que son muy adecuados (que representa a 12 encuestados).

4.1.4. Determinación de la relación entre el control y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 6

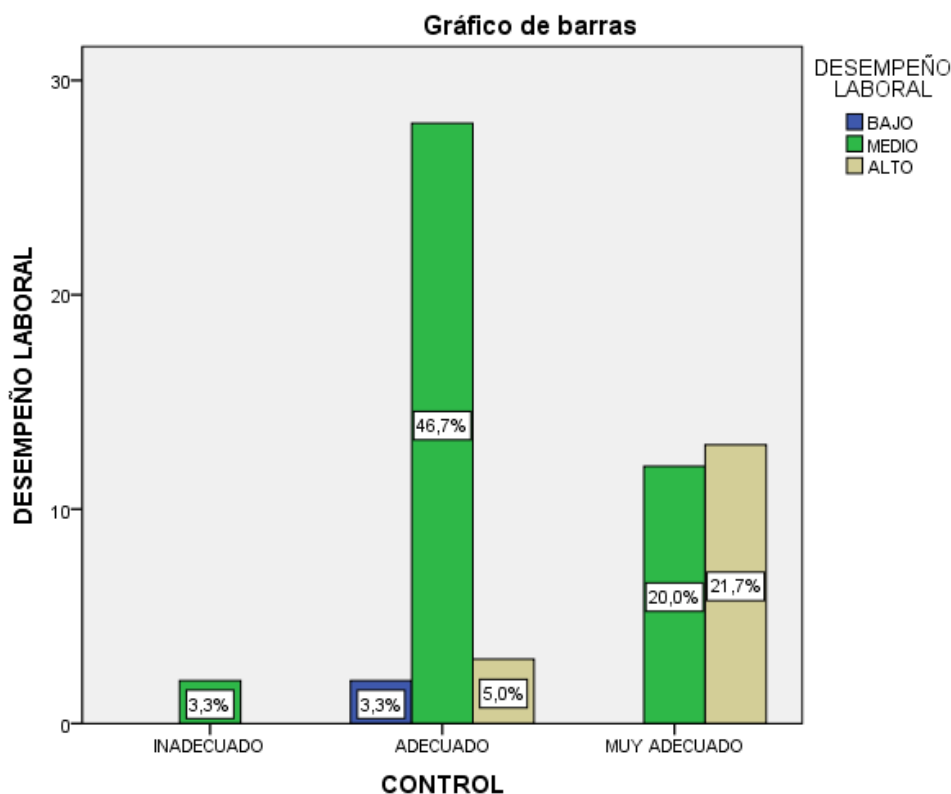
Relación entre el Control y el Desempeño Laboral

			DESEMPEÑO LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
CONTROL	INADECUADO	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	ADECUADO	Recuento	2	28	3	33
		% del total	3,3%	46,7%	5,0%	55,0%
	MUY ADECUADO	Recuento	0	12	13	25
		% del total	0,0%	20,0%	21,7%	41,7%
Total	Recuento	2	42	16	60	
	% del total	3,3%	70,0%	26,7%	100,0%	

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018

Gráfico 7

Relación entre el control y el Desempeño laboral



FUENTE: Tabla 6

Como se puede observar en la Tabla 6 y Gráfico 7 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, del total de encuestados, el 3.3% perciben que los procesos de control son inadecuados y que existe un desempeño laboral medio (que representa a 2 encuestados).

El 3.3% percibe que los procesos de control son adecuados y existe un desempeño laboral bajo (que representa a 2 encuestados), el 46.7% percibe que los procesos de control son adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 28 encuestados), y el 5% perciben que los procesos de control son adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 3 encuestados).

El 20% percibe que los procesos de control son muy adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 12 encuestados), en cambio el 21.7% percibe que los procesos de control son muy adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 13 encuestados).

En cuanto a los procesos de control el 3.3 % del total de encuestados percibe que son inadecuados (que representa a 2 encuestados), el 55% del total percibe que son adecuados (que representa a 33 encuestados), y el 41.7% del total percibe que son muy adecuados (que representa a 25 encuestados).

4.1.5. Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Con la finalidad de responder a la pregunta general ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018?, se tuvieron los siguientes resultados.

Tabla 7

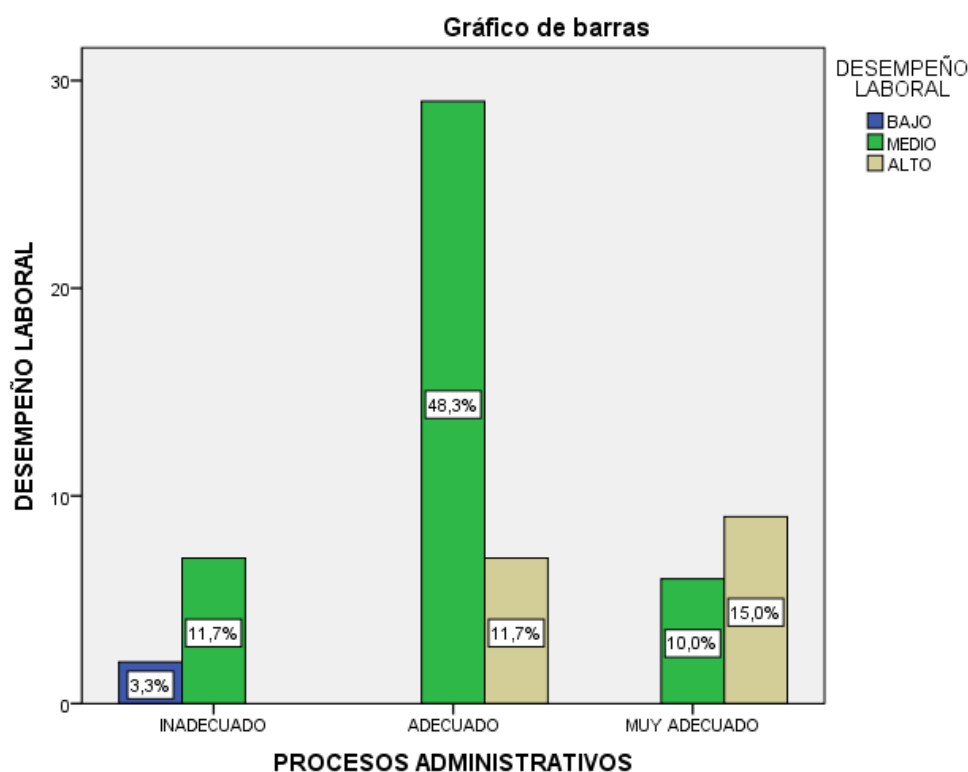
Relación de los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral

			DESEMPEÑO LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INADECUADO	Recuento	2	7	0	9
		% del total	3,3%	11,7%	0,0%	15,0 %
	ADECUADO	Recuento	0	29	7	36
		% del total	0,0%	48,3%	11,7%	60,0 %
	MUY ADECUADO	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0,0%	10,0%	15,0%	25,0 %
Total		Recuento	2	42	16	60
		% del total	3,3%	70,0%	26,7%	100,0%

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018

Gráfico 8

Relación de los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral



FUENTE: Tabla 7

Como se puede observar en la Tabla 7 y Gráfico 8, de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, del total de encuestados, el 3.3% perciben que los procesos administrativos son inadecuados y que existe un bajo desempeño laboral (que representa a 2 encuestados), por otro lado el 11.7 % perciben que los procesos administrativos son inadecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 7 encuestados).

El 48.3% percibe que los procesos administrativos son adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 29 encuestados), solo el 11.7% percibe que los procesos administrativos son adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 7 encuestados).

El 10% percibe que los procesos administrativos son muy adecuados y existe un desempeño laboral medio (que representa a 6 encuestados), en cambio el 15% percibe que los procesos administrativos son muy adecuados y existe un desempeño laboral alto (que representa a 9 encuestados).

En cuanto a los procesos administrativos el 15% del total de encuestados percibe que son inadecuados (que representa a 9 personas), el 60% del total percibe que son adecuados (que representa a 36 personas), y el 25% del total percibe que son muy adecuados (que representa a 15 personas).

En cuanto al desempeño laboral el 3.3% del total de encuestados percibe un bajo desempeño (que representa a 2 personas), el 70% del total perciben un desempeño medio (que representa a 42 personas), y el 26.7% del total percibe un desempeño alto (que representa a 16 personas).

4.1.6. Propuesta de políticas en los procesos administrativos que mejoren el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora.

Se puede afirmar que los procesos administrativos son adecuados y el desempeño laboral medio; sin embargo en el quinto objetivo se trata de mejorar el desempeño laboral en la municipalidad para lo cual es necesario identificar el problema y diagnosticar las dimensiones para identificar el área o la actividad que necesita ser mejorada, para lo cual se recurre a la siguiente Tabla que nos muestra un resumen de las dimensiones del proceso administrativo.

Tabla 8*Resumen entre Procesos Administrativos*

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
Planeación	16.7%	71.7%	11.7%	100%
Organización	11.7%	63.3%	25.0%	100%
Dirección	21.7%	58.3%	20.0%	100%
Control	3.3%	55.0%	41.7%	100%

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018

En la Tabla 8 donde se nos muestra un resumen y comparación con los procesos administrativos se observa que el proceso de dirección obtuvo porcentaje de 21.7% que lo señalan como inadecuado siendo el más alto en comparación con los demás procesos, y para hacer una análisis más exacto de la situación se recurre a las preguntas planteadas en el cuestionario e identificar la deficiencia. Como se muestra en la siguiente Tabla:

Tabla 9

Resumen de la dimensión Dirección por preguntas

PREGUNTAS	RESPUESTAS					TOTALES
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA	
1. ¿el liderazgo directivo influye en el logro de objetivos?	14 23.3%	9 11%	23 38.3%	12 20%	2 3.3%	60 100%
2. ¿la institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal?	9 15%	10 16.6%	28 46.7%	9 15%	4 6.7%	60 100%
3. ¿la gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?	4 6.7%	8 13.3%	25 41.6%	17 28.3%	6 10%	60 100%
4. ¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?	2 3.3%	20 33.3%	23 38.3%	14 23.3%	1 1.6%	60 100%
5. ¿la administración propicia que los colaboradores sientan identificados con la institución?	5 8.3%	13 21.7%	23 38.3%	17 28.3%	2 3.3%	60 100%
6. ¿la entidad brinda las condiciones para que realicen las actividades laborales?	10 16.7%	10 16.7%	33 55%	6 10%	1 1.6%	60 100%

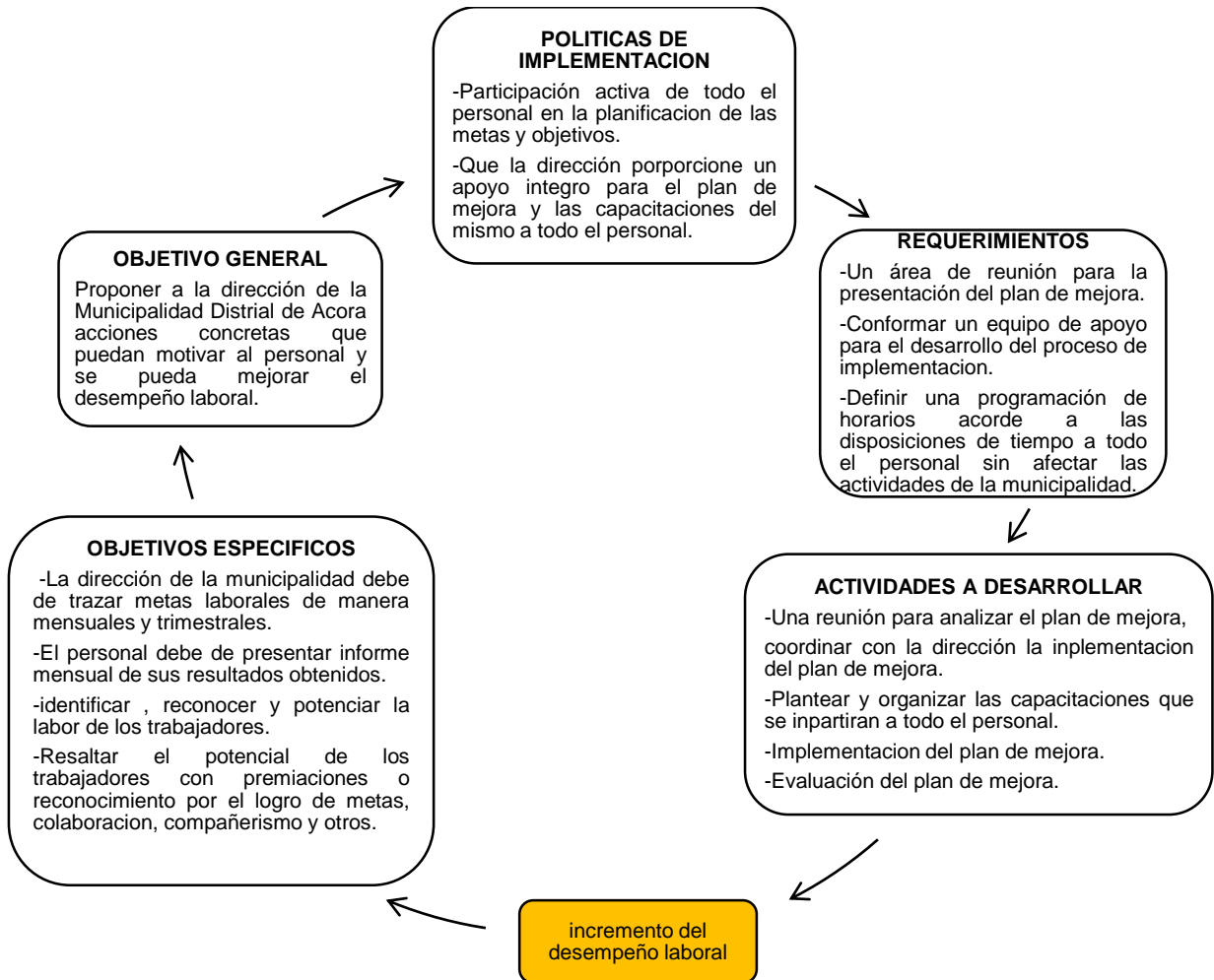
FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018

De la Tabla 9 los recuadros marcados con rojo nos señalan los indicadores a mejorar, se nos muestra que los indicadores de motivación e identidad institucional obtuvieron una calificación de casi nunca por un 28.3% que representa a 17 encuestados, lo cual es muy alto por ello es necesario que se haga un plan de mejora para que el desempeño laboral en la municipalidad sea mejor. Para lo cual se hizo la siguiente propuesta.

a) Propuesta para la mejora del indicador motivación

Gráfico 9

Propuesta de mejora para el indicador de Motivación



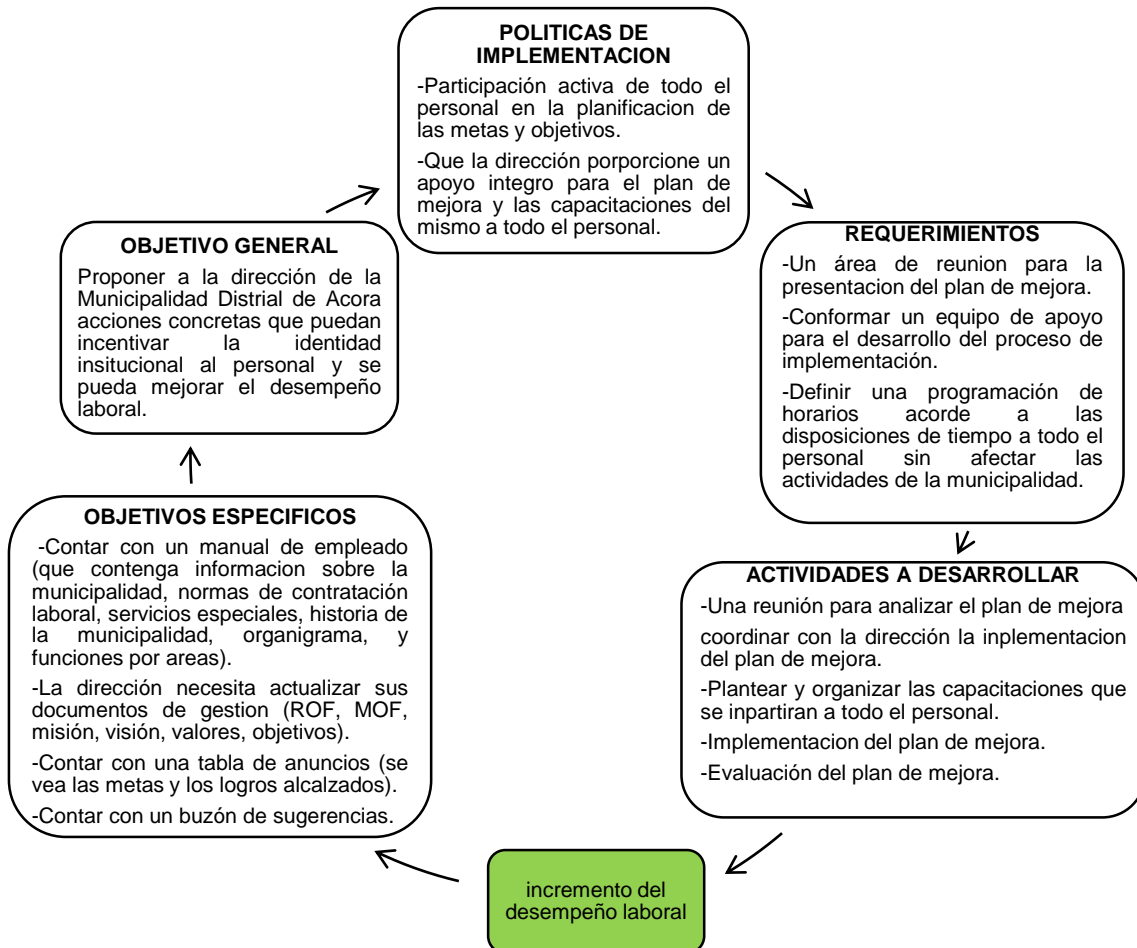
FUENTE: Elaboración Propia

En el Gráfico 9 se muestra en resumen la propuesta que se plantea con respecto al indicador motivación, primero se fija el objetivo general y luego los objetivos específicos, para luego pasar a plantear las políticas de implementación y las actividades y recursos que se necesita para aplicarla, las flechas indican el proceso constante que debe seguirse y la importancia de no saltarse ninguna de las etapas. Se espera que la municipalidad tome en cuenta la propuesta de implementación.

b) Propuesta para la mejora del indicador identidad institucional

Gráfico 10

Propuesta de mejora para el indicador Identidad Institucional



FUENTE: Elaboración Propia.

En el Gráfico 10 se muestra en resumen la propuesta que se plantea con respecto al indicador identidad institucional, primero se fija el objetivo general y luego los objetivos específicos, igualmente las flechas indican el proceso constante que debe seguirse y la importancia de no saltarse ninguna de las etapas. es necesario mencionar que uno de los factores de la falta de identidad institucional puede ser el constante cambio de personal, se espera que la municipalidad brinde al trabajador contratado más estabilidad laboral.

4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

4.2.1. Relación entre la planeación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 10

Correlación entre la Planeación y el Desempeño Laboral

		PLANEACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
PLANEACIÓN	Correlación de Pearson	1	,721**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,721**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS.

Los resultados de la Tabla 10 muestran que la correlación de Pearson entre los procesos de planeación y el desempeño laboral es $r = 0.721^{**}$, esta cifra indica que si existe una correlación positiva media entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que los procesos de planeación están relacionados medianamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los (**) implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%). Por tanto se acepta la hipótesis específica 1.

4.2.2. Relación entre la organización y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 11

Correlación entre la Organización y el Desempeño Laboral

		ORGANIZACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,689**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,689**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS.

Los resultados de la Tabla 11 muestra que la correlación de Pearson entre los procesos de organización y el desempeño laboral es $r = 0.689^{**}$, esta cifra indica que si existe una correlación positiva media entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que los procesos de organización están relacionados medianamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los (**) implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%). Por tanto se acepta la hipótesis específica 2.

4.2.3. Relación entre la dirección y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora 2018

Tabla 12

Correlación entre la Dirección y el Desempeño Laboral

		DIRECCIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
DIRECCIÓN	Correlación de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS.

Los resultados de la Tabla 12 muestra que la correlación de Pearson entre los procesos de dirección y el desempeño laboral es $r = 0.814^{**}$, esta cifra indica que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que los procesos de dirección están relacionados considerablemente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los (**) implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%). Por tanto se acepta la hipótesis específica 3.

4.2.4. Relación entre el control y el desempeño laboral en la Municipalidad

Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 13

Correlación entre el Control y el Desempeño Laboral

		CONTROL	DESEMPEÑO LABORAL
CONTROL	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS.

Los resultados de la Tabla 13 muestran que la correlación de Pearson entre los procesos de control y el desempeño laboral es $r = 0.758^{**}$, esta cifra indica que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que los procesos de control están relacionados considerablemente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los (**) implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%). Por tanto se acepta la hipótesis específica 4.

4.2.5. Relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 14

Correlación entre Procesos Administrativos y Desempeño Laboral

		PROCESOS ADMINISTRATIVOS	DESEMPEÑO LABORAL
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Correlación de Pearson	1	,819**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,819**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS.

En los resultados de la Tabla 14 muestran que la correlación de Pearson entre los procesos administrativos y el desempeño laboral es $r = 0.819^{**}$, esta cifra indica que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que los procesos administrativos están relacionados considerablemente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los (**) implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%).Por tanto se acepta la hipótesis general.

4.3. DISCUSIÓN

Analizando los resultados de la data estadística se ha demostrado que si existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral como lo señalan los autores Ferrer (2017), Domínguez (2015), Escurra (2017), Vigo (2015) y Zegarra (2016) en sus trabajos de investigación; en esta investigación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, la correlación se

determinó a través de dos cuestionarios: la primera para los procesos administrativos y la segunda para el desempeño laboral de tipo escala de Likert desarrollado por Ferrer (2017), las mismas que fueron validadas y con adecuados niveles de confiabilidad. Para determinar la asociación de las variables se utilizó una de las técnicas más populares, el coeficiente de correlación de Pearson que según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) mide la asociación entre las variables mediante el coeficiente “r”, este coeficiente mide en una escala de -1 y 1; mientras más se acerca a cero (0) menos correlación existe entre las variables, mientras más se acerca a 1, existe correlación y el signo determina la dirección de la correlación (+) correlación directa, (-) la correlación es inversa.

En cuanto al objetivo específico 1, Determinar la relación entre la planeación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018. Los resultados muestran que existe una correlación positiva media entre las dimensiones de planeación y desempeño laboral, es decir a más adecuados procesos de planeación el desempeño también es medio y alto, obteniéndose el mismo resultado que en Ferrer (2017) y Domínguez (2015) donde la dimensión planeación se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral, de ahí que es necesario mencionar la importancia de la planeación en las municipalidades que como menciona el Programa de diseño Industrial (2014) la planeación cubre algunos aspectos de un proceso integral, busca optimizar los recursos que dispone, busca nuevas y mejores maneras de hacer las cosas apoyándose en investigaciones, y por último que se hace en base a un cuestionamiento de una profunda reflexión sobre los fines que se persiguen para

que sus esfuerzos tengan sentido, sin duda un mejor proceso de la planeación mejora el desempeño de las municipalidades.

En cuanto al objetivo específico 2, Determinar la relación entre la organización y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018. Los resultados muestran que existe una correlación positiva media entre las dimensiones de organización y desempeño laboral, es decir a más adecuados procesos de organización el desempeño también es medio y alto, obteniéndose el mismo resultado que en Ferrer (2017) y Domínguez (2015) donde la dimensión organización se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral, en Vigo (2015) se menciona que en las dimensiones de organización y control se obtuvieron puntos favorables, pero incluso así el desempeño laboral se encuentra en un nivel negativo, pero Munch (2006) señala que el propósito del proceso de organización es diseñar estructuras, procesos y sistemas que originen elevados rendimientos a la organización y propicien un desempeño eficiente, entonces los procesos de organización deben ser diseñados con mucho cuidado y orientado hacia los objetivos de las municipalidades para que exista un mejor desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico 3, Determinar la relación entre la dirección y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018. Los resultados muestran que existe una correlación positiva considerable entre las dimensiones de dirección y desempeño laboral, es decir a más adecuados procesos de dirección el desempeño también es medio y alto, obteniéndose el mismo resultado que en Ferrer (2017) donde la dimensión dirección se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral, para Ruiz (2012) La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad

coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad; dicho de otra manera la dirección busca orientar hacia el máximo desempeño del personal y a la vez ellos estén contentos con su labor. Con una adecuada dirección el desempeño laboral también incrementa.

En cuanto al objetivo específico 4, Determinar la relación entre el control y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018. Los resultados muestran que existe una correlación positiva considerable, entre las dimensiones de control y desempeño laboral, es decir a más adecuados procesos de control el desempeño también es medio y alto, obteniéndose el mismo resultado que en Ferrer (2017) y Vigo (2015) donde la dimensión control se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral; en Vigo (2015) se menciona que a bajos niveles de control existe un desempeño laboral negativo, pero Alonso C. (2013) también manifiesta que el control es la última etapa del proceso administrativo. Su función principal es verificar que se cumplan todas las actividades en la etapa de planeación, organización, dirección. En la gestión pública, el control es la medición y corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la institución y los planes diseñados para alcanzarlos. Sin duda a un adecuado control se tendrá un mejor desempeño dentro de las municipalidades.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Se concluye que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de procesos administrativos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.819^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos administrativos se genera un desempeño laboral alto.

SEGUNDA.- Se concluye que si existe una correlación positiva media entre las variables de planeación y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.721^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos de planeación se genera un desempeño laboral alto.

TERCERA.- Se concluye que si existe una correlación positiva media entre las variables de organización y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.689^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos de organización se genera un desempeño laboral alto.

CUARTA.- Se concluye que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de dirección y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.814^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos de dirección se genera un desempeño laboral alto.

QUINTA.- Se concluye que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de control y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.758^{**}$, lo que

significa que a muy adecuados procesos de control se genera un desempeño laboral alto.

RECOMENDACIONES

PRIMERA.- se recomienda a la Municipalidad Distrital de Acora, hacer una evaluación a los procesos administrativos, a la gestión entrante hacer una actualización de sus documentos de gestión, para organizar mejor el direccionamiento de la municipalidad y tener objetivos bien definidos, hacer un MAPRO más eficiente, que no genere retrasos innecesarios y que facilite la rápida atención a la población.

SEGUNDA.-, en cuanto a la planeación, se recomienda a la municipalidad mejorar los procesos de planeación, y hacer partícipes a todos los trabajadores en su elaboración, para que se sientan incluidos y sepan los objetivos de la municipalidad.

TERCERA.- en cuanto a la organización, se recomienda organizar mejor los órganos de línea y tener los niveles jerárquicos bien definidos, para que los trabajadores tengan un mejor conocimiento de la organización y sepan a quien acudir para resolver problemas.

CUARTA.- en cuanto a la dirección, se recomienda que se involucre con los trabajadores y trate de resolver inconvenientes que ellos presentan en la realización de sus labores, brindar y exigir lo necesario para que se logre las metas de la municipalidad.

QUINTA.- en cuanto al control, se recomienda que la municipalidad cuente con personal capacitado y pueda aplicar la normativa de manera eficiente, con el fin de que se verifique las actividades previamente y poder alcanzar las metas trazadas sin mayores inconvenientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, C. (2013). *Control: cuarta etapa del proceso administrativo*. Mexico: UVEG.

Alonso, C. (2013). *Dirección: tercera etapa del proceso administrativo*. Mexico: UVEG.

Amador, J. P. (1 de octubre de 2003). *Procesos Administrativo*. Obtenido de el prisma:
www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/

Asociación Civil de Transparencia. (2008). *Gestión Pública*. Madrid: IDEA internacional.

Benito, G. (2018). *Análisis del Desempeño Laboral del capital humano e incidencia en la Gestión Financiera de la Municipalidad Provincial de San Roman 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.

Dominguez, M. D. (2015). *La Gestión Administrativa Municipal y el Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Comas 2015*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Escuela de Administración. (17 de noviembre de 2018). *Proceso Administrativo*. Obtenido de Procesos Administrativo:
<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>

Escurra, Y. B. (2017). *Gestión administrativa y Desempeño Laboral en la empresa sgo 12 SAC Comas 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Facultad de Contaduría y Administración. (2003). *Administración Basica I*. Mexico: FCA-universidad Nacional Autonoma de Mexico.

Ferrer, M. e. (2017). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2016*. cajamarca: Universidad Cesar Vallejo.

Guinart, J. (2003). Indicadores de Gestion para las Entidades Publicas. *VIII Congreso Internacional del CLAP sobre la reforma del estado y de la administracion publica* (pág. 22). Panama: Escuela de Administracion de Catalunya.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.

Hueso, A., & Cascant, J. (2012). *Metodologías y técnicas cuantitativas de investigación*. Valencia: Editorial universidad Politecnica de Valencia.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2012). *Manual del control Administrativo*. Mexico: INEGI.

Instituto Tecnológico de Sonora. (11 de 11 de 2018). *ITSON*. Obtenido de Metodología de la Investigación: técnicas e Instrumentos: http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05_lectura_Tecnicas_e_Instrumentos.pdf

Klingder, D. (2002). *La Administración del Personal en el Sector Publico*. Mexico: McGRAW-HILL.

Ley N° 30057. (2013). *Ley del Servicio Civil*. Lima: Congreso de la República.

Ley N°27972. (1981). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima: Congreso de la República.

Lopez, F. (2013). *El ABC de la revolucion Metodológica*. Caracas: Express.

Munch, L. (2006). *Organización, diseño de organización de alto rendimiento*. Mexico: Trillas.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño Laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.

Programa de Diseño Industrial. (2014). *Componentes de Gestion Administrativa*. Bogota: Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Queipo, B., & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 486-496.

Ruiz, P. (2012). *Dirección*. Mexico: Red Tercer Milenio S.c.

Torrents, J. A., & Fernandez, J. (2006). *Eficacia Empresarial*. Barcelona: ETSEIB.

UNAM. (11 de Noviembre de 2018). *Publicaciones UNAM*. Obtenido de Publicaciones UNAM:

<http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/sistemas/publicaciones/TEMAIL.4.pdf>

Vigo, E. A. (2015). *La Gestión Administrativa Actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajos del Hotel & Spa 2015*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Zegarra, C. (2016). *La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sañayca Apurimac*. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac.

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO**AUTOR:** MARIO ESTUARDO FERRER SALAVERRY**FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR**

TRABAJO DE INVESTIGACION: “Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora. Periodo 2018”

ENTIDAD ACADEMICA: Universidad Nacional Del Altiplano

LUGAR DE APLICACIÓN: Municipalidad Distrital De Acora

TIPO DE PREGUNTAS: Escala De Valoración De Likert

NUMERO DE PREGUNTAS: 24

INSTRUCCIONES: lea cuidadosamente cada una de las interrogantes marque con una (x) o un círculo la valoración que considere correcta; por favor responda todo el cuestionario. Según al siguiente detalle:

ESCALA VALORATORIA

CODIGO	CATEGORIA
SIEMPRE (S)	5
CASI SIEMPRE (CS)	4
AVECES (AV)	3
CASI NUNCA (CN)	2
NUNCA (N)	1

VARIABLE 1: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

DIMENSION: PLANEACION		S	CS	AV	CN	N
1	¿La entidad donde labora realiza procesos de planeación?	5	4	3	2	1
2	¿La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos?	5	4	3	2	1
3	¿La entidad aplica el diagnostico de problemas para proyectar mejoras?	5	4	3	2	1
4	¿La entidad capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar?	5	4	3	2	1
5	¿La gestión establece apropiadamente las metas institucionales?	5	4	3	2	1
6	¿La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas?	5	4	3	2	1
DIMENSION: ORGANIZACIÓN		S	CS	AV	CN	N
7	¿La gestión actualiza continuamente la estructura organizacional?	5	4	3	2	1
8	¿La administración tiene claramente establecidas las jerarquías?	5	4	3	2	1
9	¿La entidad cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos?	5	4	3	2	1
10	¿Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?	5	4	3	2	1
11	¿La entidad efectúa las coordinaciones de las actividades laborales?	5	4	3	2	1
12	¿La entidad propicia la integración de sus colaboradores?	5	4	3	2	1
DIMENSION: DIRECCION		S	CS	AV	CN	N
13	¿El liderazgo directivo influye en el logro de objetivos?	5	4	3	2	1
14	¿La entidad propicia una adecuada comunicación a todo el personal?	5	4	3	2	1

15	¿La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?	5	4	3	2	1
16	¿La entidad respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?	5	4	3	2	1
17	¿La administración propicia que los colaboradores sientan identificados con la institución?	5	4	3	2	1
18	¿La entidad brinda las condiciones para que realicen las actividades laborales?	5	4	3	2	1
	DIMENSION: CONTROL	S	CS	AV	CN	N
19	¿La entidad cuenta con un órgano de control?	5	4	3	2	1
20	¿La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas?	5	4	3	2	1
21	¿La entidad realiza un inventario de sus bienes?	5	4	3	2	1
22	¿La entidad realiza un control de calidad de los servicios que realiza?	5	4	3	2	1
23	¿La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores?	5	4	3	2	1
24	¿Los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas?	5	4	3	2	1

Gracias....

ANEXO 2. CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO**AUTOR:** MARIO ESTUARDO FERRER SALAVERRY**FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR**

TRABAJO DE INVESTIGACION: “Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de acora. Periodo 2018”

ENTIDAD ACADEMICA: Universidad Nacional Del Altiplano**LUGAR DE APLICACIÓN:** Municipalidad Distrital De Acora**TIPO DE PREGUNTAS:** Escala de Valoración De Likert**NUMERO DE PREGUNTAS:** 24

INSTRUCCIONES: lea cuidadosamente cada una de las interrogantes marque con una (x) o un círculo la valoración que considere correcta; por favor responda todo el cuestionario. Según al siguiente detalle:

ESCALA VALORATORIA

CODIGO	CATEGORIA
SIEMPRE (S)	5
CASI SIEMPRE (CS)	4
AVECES (AV)	3
CASI NUNCA (CN)	2
NUNCA (N)	1

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

	DIMENSION: EFICACIA Y EFICIENCIA	S	CS	AV	CN	N
1	¿Considera que en su trabajo se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores?	5	4	3	2	1
2	¿Observa en los trabajadores si se busca la eficiencia en los resultados de la labor realizada?	5	4	3	2	1
3	¿Los trabajadores realizan trabajos en equipo en sus labores?	5	4	3	2	1
4	¿Se perciben formas de creatividad en el quehacer diario?	5	4	3	2	1
5	¿La administración acepta algunos aportes de los trabajadores?	5	4	3	2	1
6	¿Los trabajadores muestran dedicación a su trabajo?	5	4	3	2	1
7	¿Los trabajadores propician la comunicación en el ambiente laboral?	5	4	3	2	1
8	¿Los trabajadores toman decisiones en algunos casos concretos?	5	4	3	2	1
	DIMENSION: MOTIVACION	S	CS	AV	CN	N
9	¿Los trabajadores pueden comunicar sus necesidades labores las cuales son tomadas en cuenta?	5	4	3	2	1
10	¿Los trabajadores se muestran deseosos de mejores labores?	5	4	3	2	1
11	¿Se observa en los trabajadores un grado de compromiso con la institución?	5	4	3	2	1
12	¿Considera que los trabajadores tratan de alcanzar las metas previstas por la institución?	5	4	3	2	1
13	¿Los trabajadores perciben que se propugna el otorgamiento de incentivos laborales?	5	4	3	2	1

14	¿Los trabajadores buscan resultados positivos para la institución?	5	4	3	2	1
15	¿Los trabajadores observan que se gestiona aumentos de sueldos para el trabajador?	5	4	3	2	1
16	¿Considera que los trabajadores cumplen con las responsabilidades asumidas?	5	4	3	2	1
DIMENSION: EVALUACION		S	CS	AV	CN	N
17	¿Los trabajadores en el desempeño de sus funciones perciben las existencias de acciones de evaluación?	5	4	3	2	1
18	¿Los trabajadores se sienten involucrados en la labor que realizan?	5	4	3	2	1
19	¿Los trabajadores en su desempeño laboral perciben que se buscan formas de medición de mejores del personal?	5	4	3	2	1
20	¿Los trabajadores colaboran en los ciclos de realimentación laboral del personal?	5	4	3	2	1
21	¿Los trabajadores muestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión de personal?	5	4	3	2	1
22	¿Considera que los trabajadores muestran un grado de competencia en el desarrollo de sus labores?	5	4	3	2	1
23	¿Considera que los trabajadores tienen una actitud ética profesional?	5	4	3	2	1
24	¿Consideran que en los trabajadores muestran un nivel de personal calificado en el desempeño de sus funciones?	5	4	3	2	1

Gracias...

ANEXO 3. VAREMOS

PARA LA PRIMERA VARIABLE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

$$\text{INTERVALO} = \frac{(120 - 24)}{3} = 32$$

VALORES	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO
RANGO	0-56	57-88	89-120

PARA LA DIMENSION PLANEACION

$$\text{INTERVALO} = \frac{(30 - 6)}{3} = 8$$

VALORES	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO
RANGO	0-14	15-22	23-30

PARA LA DIMENSION ORGANIZACIÓN

$$\text{INTERVALO} = \frac{(30 - 6)}{3} = 8$$

VALORES	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO
RANGO	0-14	15-22	23-30

PARA LA DIMENSION DIRECCION

$$\text{INTERVALO} = \frac{(30 - 6)}{3} = 8$$

VALORES	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO
RANGO	0-14	15-22	23-30

PARA LA DIMENSION CONTROL

$$\text{INTERVALO} = \frac{(30 - 6)}{3} = 8$$

VALORES	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO
RANGO	0-14	15-22	23-30

PARA LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

$$\text{INTERVALO} = \frac{(120 - 24)}{3} = 32$$

VALORES	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	0-56	57-88	89-120

ANEXO 4. BASE DE DATOS DE LA VARIABLE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3
2	3	3	2	2	3	3	1	5	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	5	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2
5	4	5	3	2	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	4
6	5	4	5	3	5	5	1	5	5	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5
7	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4
9	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
10	3	1	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	2	4	2	4	5	2	4	2	3	3
11	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3
12	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	5	5	5	3	2	3
13	3	2	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4
14	5	1	1	1	2	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	5
15	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
16	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	5	3	3	3
17	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2
18	3	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	2	3	2
19	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
20	3	2	2	3	3	2	3	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4
21	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4
23	5	2	1	1	3	4	3	2	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	5	2	3	2	2	2
24	2	1	1	1	2	1	2	5	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	5	3	3	2	2	1
25	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	2
26	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3
27	4	3	2	3	4	4	4	5	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
28	4	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
29	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
30	5	3	3	2	4	5	1	5	4	3	5	4	4	3	3	4	2	5	5	4	5	4	5	3
31	5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	4	2	3	2	2	1
32	3	2	1	2	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2
33	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
34	3	3	3	3	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
35	3	1	1	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1	1	2
36	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	2	3	4	5	3	5	4	4
37	3	5	5	1	1	3	1	3	5	4	1	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5
38	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	4	4	4
39	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
40	1	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5
41	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
42	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
43	5	3	3	4	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
44	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2
45	3	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	2	3	2
46	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
47	3	2	2	3	3	2	3	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4
48	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2



49	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4
50	5	2	1	1	3	4	3	2	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	5	2	3	2	2	2
51	2	1	1	1	2	1	2	5	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	5	3	3	2	2	1
52	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	3	2
53	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3
54	4	3	2	3	4	4	4	5	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
55	4	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
56	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
57	5	3	3	2	4	5	1	5	4	3	5	4	4	3	3	4	2	5	5	4	5	4	5	3
58	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3
59	3	3	2	2	3	3	1	5	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	5	3	3	3
60	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3

ANEXO 5. BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2
2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
5	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4
6	4	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4
7	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5
10	3	4	3	3	1	3	3	4	2	3	2	3	3	3	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3
11	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
12	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
13	4	5	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	1	4	1	4	2	4	3	1	1	4	3	4
15	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
16	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	4	4	2	3	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3
17	5	4	3	4	3	5	5	2	3	4	5	5	1	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4
18	3	4	2	3	1	5	4	4	2	5	5	4	3	5	4	5	4	1	2	1	3	2	2	3
19	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
20	3	3	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4
21	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
23	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3
24	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2
25	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	5	4	3	2	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	4	4	5	4	4	3	2	4	3
28	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
29	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
30	5	5	3	3	2	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	1	1	1	3	4	5
31	4	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3
32	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
33	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	1	4	2	3	1	3	4	3	3	4	4	5	5	4
34	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3
35	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	2	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3
36	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	2	3	3	1	4	4	2	3
37	5	4	4	4	1	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5
38	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
39	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
40	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	1
41	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
42	4	3	3	3	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
43	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
44	5	4	3	4	3	5	5	2	3	4	5	5	1	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4
45	3	4	2	3	1	5	4	4	2	5	5	4	3	5	4	5	4	1	2	1	3	2	2	3
46	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
47	3	3	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4
48	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
49	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
50	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3
51	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2
52	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
54	5	4	3	2	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	4	4	5	4	4	3	2	4	3
55	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
56	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
57	5	5	3	3	2	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	1	1	1	3	4	5
58	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2
59	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3
60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ARTÍCULO CIENTÍFICO

“DETERMINACION DE LA RELACION ENTRE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ACORA. PERIODO 2018”

“DETERMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ADMINISTRATIVE
PROCESSES AND LABOR PERFORMANCE IN THE DISTRITAL MUNICIPALITY
OF ACORA. PERIOD 2018”

PRESENTADO POR:
ELENA ROCIO PERCCA CUTIPA

REVISADO POR:

DIRECTOR/ASESOR

:

.....
M. Sc. MARCO FELIX ROMANI ALEJO

COORDINADOR DE
INVESTIGACIÓN

:

.....
Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PUNO – PERÚ

2019

ARTÍCULO CIENTÍFICO

DETERMINACION DE LA RELACION ENTRE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ACORA. PERIODO 2018

DETERMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ADMINISTRATIVE
PROCESSES AND LABOR PERFORMANCE IN THE DISTRITAL MUNICIPALITY
OF ACORA. PERIOD 2018

AUTOR: ELENA ROCIO PERCCA CUTIPA

CORREO ELECTRÓNICO: elenarociopc@gmail.com

ESCUELA PROFESIONAL: CIENCIAS CONTABLES

RESUMEN

Se realizó un estudio cuyo propósito fue determinar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral, se aplicó un tipo de investigación descriptivo-correlacional de diseño no experimental en el cual participaron 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, aplicándose una muestra censal y no probabilística, se utilizó como instrumento cuestionarios tanto para los procesos administrativos así como para el desempeño laboral; los resultados evidencian que si existe una correlación positiva considerable entre los procesos administrativos y el desempeño laboral, por lo tanto se concluye que: si existe una correlación positiva considerable entre las variables de procesos administrativos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.819^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos administrativos se genera un desempeño laboral alto.

Palabras Clave: Procesos administrativos, desempeño laboral, municipalidad, relación.

ABSTRACT

A study whose purpose was to determine the relationship between administrative processes and work performance, was applied a type of descriptive-correlational research of non-experimental design in which 60 workers from the Municipality of Acora participated, applying a census sample, questionnaires were used as an

instrument both for administrative processes and for job performance; The results show that if there is a considerable positive correlation between administrative processes and work performance, therefore it is concluded that: if there is a considerable positive correlation between the variables of administrative processes and work performance in the District Municipality of Acora, with a Pearson correlation coefficient of $r = 0.819^{**}$, which means that a very high work performance is generated by very suitable administrative processes.

Key words: Administrative processes, job performance, municipality, relationship.

INTRODUCCIÓN

La investigación se refiere a la determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral; el proceso nace como una necesidad de explicar y estructurar toda una función administrativa que tiene como objetivo coordinar las demás funciones de la organización que según Amador (2003) define al proceso administrativo como planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen las entidades, dirigir y controlar sus actividades y según Chiavenato (2007) define al desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados.

La característica principal de los procesos es que involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales financieros, y tecnológicos. En cuanto a la evaluación del desempeño laboral es importante porque hace posible las asignaciones de responsabilidades al personal.

El problema a plantearse es entonces si los procesos administrativos tienen relación con el desempeño laboral, para analizar esta problemática es necesario mencionar que cualquier plan de reforma administrativa (organización, métodos y procedimientos) necesita ir acompañado también de una actitud y buen desempeño de los trabajadores, siendo necesario evaluar el desempeño para un potencial desarrollo futuro.

En el marco de la investigación se aplicó cuestionarios a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, en los cuestionarios se hizo preguntas sobre los procesos y el desempeño, desglosado por dimensiones, para aplicar los cuestionarios se tomó en cuenta una muestra censal, es decir a todos los

trabajadores de la municipalidad (60), realizando una investigación de tipo descriptivo-correlacional y de diseño no experimental. Con la finalidad de determinar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018.

MATERIALES Y MÉTODOS

El trabajo de investigación usó una metodología de tipo descriptivo-correlacional, que según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) es descriptivo por que busca especificar las propiedades y perfil de personas, grupos comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y correlacional por tratar de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

El diseño es no experimental por ser un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en la que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. La investigación es transversal porque se trabajó con datos dados en un solo momento y tiempo único.

RESULTADOS

Determinación de la relación entre la planeación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 1

Correlación entre la Planeación y el Desempeño Laboral

		PLANEACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
PLANEACIÓN	Correlación de Pearson	1	,721**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,721**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS.

Los resultados en la Tabla 1 muestran que la correlación de Pearson entre los procesos de planeación y el desempeño laboral es $r = 0.721^{**}$, esta cifra indica que existe una correlación positiva media entre las variables de acuerdo a la escala de

correlación de Pearson, es decir que los procesos de planeación están relacionados medianamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los (**) implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%).

Determinación de la relación entre la organización y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 2

Correlación entre la Organización y el Desempeño Laboral

		ORGANIZACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,689**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,689**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS.

Los resultados de la Tabla 2 muestran que la correlación de Pearson entre los procesos de organización y el desempeño laboral es $r = 0.689^{**}$, esta cifra indica que existe una correlación positiva media entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que los procesos de organización están relacionados medianamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los (**) implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%).

Determinación de la relación entre la dirección y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 3

Correlación entre la Dirección y el Desempeño Laboral

		DIRECCIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
DIRECCIÓN	Correlación de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS.

Los resultados de la Tabla 3 muestran que la correlación de Pearson entre los procesos de dirección y el desempeño laboral es $r = 0.814^{**}$, esta cifra indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que los procesos de dirección están relacionados considerablemente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los (**) implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%).

Determinación de la relación entre el control y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 4

Correlación entre el Control y el Desempeño Laboral

		CONTROL	DESEMPEÑO LABORAL
CONTROL	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS

Los resultados de la Tabla 4 muestran que la correlación de Pearson entre los procesos de control y el desempeño laboral es $r = 0.758^{**}$, esta cifra indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que los procesos de control están relacionados considerablemente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los $(^{**})$ implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%).

Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018

Tabla 5

Correlación entre Procesos Administrativos y Desempeño Laboral

		PROCESOS ADMINISTRATIVOS	DESEMPEÑO LABORAL
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Correlación de Pearson	1	,819 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,819 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Resultados del cuestionario Aplicado a los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Acora 2018.SPSS.

En los resultados de la Tabla 5 muestran que la correlación de Pearson entre los procesos administrativos y el desempeño laboral es $r = 0.819^{**}$, esta cifra indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que los procesos administrativos están relacionados considerablemente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Los $(^{**})$ implica una correlación con significancia del 0.01 (la probabilidad de error es menor del 1%).

DISCUSIÓN

Analizando los resultados de la data estadística se ha demostrado que si existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral como lo señalan los autores, Ferrer (2017), Domínguez (2015), Escurra (2017), Vigo (2015) y Zegarra (2016) en sus trabajos de investigación.

En cuanto al objetivo específico 1, Determinar la relación entre la planeación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018. Los resultados muestran que existe una correlación positiva media entre las dimensiones de planeación y desempeño laboral, es decir a más adecuados procesos de planeación el desempeño también es medio y alto, obteniéndose el mismo resultado que en Ferrer (2017) y Domínguez (2015) donde la dimensión planeación se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral, de ahí que es necesario mencionar la importancia de la planeación en las municipalidades que como menciona el Programa de diseño industrial (2014) la planeación cubre algunos aspectos de un proceso integral, busca optimizar los recursos que dispone, busca nuevas y mejores maneras de hacer las cosas apoyándose en investigaciones, y por último que se hace en base a un cuestionamiento de una profunda reflexión sobre los fines que se persiguen para que sus esfuerzos tengan sentido, sin duda un mejor proceso de la planeación mejora el desempeño de las municipalidades.

En cuanto al objetivo específico 2, Determinar la relación entre la organización y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018. Los resultados muestran que existe una correlación positiva media entre las dimensiones de organización y desempeño laboral, es decir a más adecuados procesos de organización el desempeño también es medio y alto, obteniéndose el mismo resultado que en Ferrer (2017) y Domínguez (2015) donde la dimensión organización se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral, en Vigo (2015) se menciona que en las dimensiones de organización y control se obtuvieron puntos favorables, pero incluso así el desempeño laboral se encuentra en un nivel negativo, pero Munch (2006) señala que el propósito del proceso de organización es diseñar estructuras, procesos y sistemas que originen elevados rendimientos a la organización y propicien un desempeño eficiente, entonces los procesos de organización deben ser diseñados con mucho cuidado y orientado hacia los objetivos de las municipalidades para que exista un mejor desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico 3, Determinar la relación entre la dirección y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018. Los resultados muestran que existe una correlación positiva considerable entre las dimensiones de dirección y desempeño laboral, es decir a más adecuados procesos

de dirección el desempeño también es medio y alto, obteniéndose el mismo resultado que en Ferrer (2017) donde la dimensión dirección se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral, para Ruiz (2012) La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad; dicho de otra manera la dirección busca orientar hacia el máximo desempeño del personal y a la vez ellos estén contentos con su labor. Con una adecuada dirección el desempeño laboral también incrementa.

En cuanto al objetivo específico 4, Determinar la relación entre el control y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018. Los resultados muestran que existe una correlación positiva considerable, entre las dimensiones de control y desempeño laboral, es decir a más adecuados procesos de control el desempeño también es medio y alto, obteniéndose el mismo resultado que en Ferrer (2017) y Vigo (2015) donde la dimensión control se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral; en Vigo (2015) se menciona que a bajos niveles de control existe un desempeño laboral negativo, Alonso C. (2013) también manifiesta que el control es la última etapa del proceso administrativo. Su función principal es verificar que se cumplan todas las actividades en la etapa de planeación, organización y dirección. En la gestión pública, el control es la medición y corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la institución y los planes diseñados para alcanzarlos. Sin duda a un adecuado control se tendrá un mejor desempeño dentro de las municipalidades.

CONCLUSIONES

- Se concluye que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de procesos administrativos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.819^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos administrativos se genera un desempeño laboral alto.
- Se concluye que si existe una correlación positiva media entre las variables de planeación y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.721^{**}$, lo que significa

- que a muy adecuados procesos de planeación se genera un desempeño laboral alto.
- Se concluye que si existe una correlación positiva media entre las variables de organización y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.689^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos de organización se genera un desempeño laboral alto.
 - Se concluye que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de dirección y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.814^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos de dirección se genera un desempeño laboral alto.
 - Se concluye que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de control y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.758^{**}$, lo que significa que a muy adecuados procesos de control se genera un desempeño laboral alto.

BIBLIOGRAFÍA

Amador, J. P. (1 de octubre de 2003). *Procesos Administrativo*. Obtenido de el prisma:

www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.

Dominguez, M. D. (2015). *La Gestión Administrativa Municipal y el Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Comas 2015*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Escorra, Y. B. (2017). *Gestión administrativa y Desempeño Laboral en la empresa sgo 12 SAC Comas 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Ferrer, M. e. (2017). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2016*. cajamarca: Universidad Cesar Vallejo.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.

Munch, L. (2006). *Organización, diseño de organizacion de alto rendimiento*. Mexico: Trillas.

Ruiz, P. (2012). *Dirección*. Mexico: Red Tercer Milenio S.c.

Vigo, E. A. (2015). *La Gestión Administrativa Actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajos del Hotel & Spa 2015*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Zegarra, C. (2016). *La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sañayca Apurimac*. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac.