



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de control de personal, para optimizar el
desempeño laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Canchis.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Manuel Jesús Zvietcovich Álvarez

ASESOR:

Mg. Lilian del Rocío Gil Aquino

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Melquiades Cusihuamán Hermoza
PRESIDENTE

Dr. Waldo Enrique Campaña Morro
SECRETARIO

Dr. Liliam del Rocío Gil Aquino
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres, esposa e hijos.

Con mucho amor.

AGRADECIMIENTO

A los distinguidos profesores que semana a semana nos han llevado a comprender de manera más clara los sistemas administrativos y capacidades de gestión y gerencia dentro de la administración pública.

Al personal administrativo que semana a semana da de su propio tiempo para que nosotros los discentes podamos ampliar nuestros conocimientos.

Al Dr. Cesar Acuña Peralta por democratizar la educación y hacer que esta llegue a todos los lugares del país, a la Dra. María Hilda Rozas Cáceres, sin su apoyo hubiera sido imposible lograr este paso importante en mi vida académica.

Br. Manuel Jesús Zvietcovich Álvarez

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

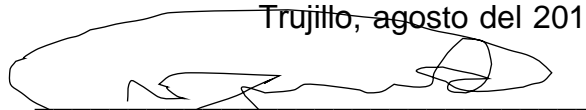
Yo, Br. **Manuel Jesús Zvietcovich Álvarez**, estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado “Sistema de control de personal para optimizar el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis”.

Presentada, en 62 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes usadas en el presente trabajo de investigación, identificado adecuadamente la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- he utilizado fuentes expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, agosto del 2018



Br. Manuel Jesús Zvietcovich Álvarez
DNI N° 23813727

PRESENTACIÓN

Docentes miembros del Jurado, Pongo a vuestra consideración la Tesis titulada Sistema de control de personal para optimizar el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, en el propósito de determinar que este sistema de mejore de manera contundente el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Canchis.

El presente trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Acorde con los requisitos de aprobación exigidos por la universidad.

El Autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio.....	32
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos	34
II. MÉTODO.....	35
2.1. Tipo y diseño de estudio.....	35
2.2. Variables	36
2.2.1. Operacionalización de variables.....	36
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.4.1. Variable: Productividad laboral.....	37

2.4.2. Validez y confiabilidad.....	38
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
III. RESULTADOS.....	39
3.1. Presentación de resultados.....	39
3.1.1. Resultados para la variable Productividad laboral.....	40
3.1.2. Resultados para las dimensiones de la variable Relaciones Interpersonales.....	42
3.2. Prueba de Hipótesis.....	47
3.3. Comparación de resultados del pre test y post test.....	52
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	59

RESUMEN

La investigación a presentar tiene como objetivo determinar en qué medida el sistema de control de personal puede mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Canchis, la investigación es de tipo aplicada, teniendo un diseño pre experimental, con un enfoque cuantitativo.

La población objeto del estudio ha estado compuesta por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Canchis extrayendo una muestra no aleatoria de 15 colaboradores para la compilación de los datos se utilizó un cuestionario sobre productividad Laboral el cual consta de 12 ítems que cuentan con cuatro opciones de respuestas organizadas según las cuatro dimensiones que son.

Resultando que en la presente investigación se muestra que el uso de un Sistema de control de personal permite la mejora considerable de la variable Productividad laboral, llegándose a una diferencia de 11,5 puntos favorables de los resultados del post test, con una significancia estadística del 5% y un tamaño del efecto de 2,5 puntos que indica un efecto importante de la variable independiente sobre el desempeño laboral.

Palabras Clave: Productividad laboral, sistema de control de personal.

SUMMARY

The research to be presented aims to determine to what extent the personnel control system can improve the work performance of the collaborators of the Provincial Municipality of Canchis, the research is of applied type, having a pre-experimental design, with a quantitative approach.

The population of the study was composed by the collaborators of the Provincial Municipality of Canchis extracting a non-random sample of 15 collaborators for the compilation of the data, a questionnaire on Labor productivity was used, which consists of 12 items that have four options of Answers organized according to the four dimensions they are. As a result, in the present investigation it is shown that the use of a Personnel Control System allows a considerable improvement of the Labor Productivity variable, reaching a difference of 11.5 favorable points of the results of the post test, with a statistical significance of 5% and an effect size of 2.5 points indicating an important effect of the independent variable on job performance.

Keywords: Labor productivity, personnel control system.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

El estudio de la presente investigación, analiza el problema del control de personal y su permanencia en los puestos de trabajo, apreciándose el ausentismo desde hace décadas, actitud y comportamiento que no contribuye al desarrollo de la Municipalidad de Canchis y por ende al Estado Peruano, razón por la cual es necesario trazarse y plantearse cambios razonables y coherentes en el sistema de la administración pública, como lo vienen haciendo las empresas privadas que van en busca de la optimización del recurso humano, la idea principal es buscar de manera importante el cambio en objetivo de ser una mejor institución y su contribución al desarrollo del estado.

Es importante determinar cómo incide la implementación de un nuevo sistema de control de personal en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Canchis, de tal forma que se pueda evaluar los niveles de desempeño laboral en los trabajadores, tomando en cuenta los factores que repercuten en el comportamiento de los seres humanos; tomando que pueden ser componentes físicos, psicológicos y sociales, como el grado de responsabilidad de cada persona, el nivel de capacitación, actitud y aptitud en temas relacionados a sus actividades, las cuales desarrollan de manera permanente; actividades motivación, actividades de capacitación, reconocimiento o una recompensa efectiva, de parte de la institución, que puedan motivar un sentimiento de entusiasmo al colaborador, hechos que puedan contribuir de manera trascendental en un cambio rápido, concreto y efectivo para una buena gestión del ente provincial, que satisfaga las expectativas, necesidades y pretensiones de una atención de calidad de parte de los servicios, ponderando de manera permanente la satisfacción de los usuarios y vecinos de la provincia de Canchis.

Con el firme propósito de mejorar el desempeño laboral, se requiere para empezar un cambio de actitud en el comportamiento en los colaboradores de la municipalidad, atención a los vecinos de manera eficiente, que es lo que

esperan recibir los ciudadanos, quienes acuden de manera permanente para realizar distintos tipos de trámites, permisos y otros para su respectivo asesoramiento, y apoyo, los colaboradores de manera integrada, tanto los funcionarios como los colaboradores en un solo objetivo, una sola mira, la de servir más y mejor, con el objetivo de ser un prototipo o modelo para otros gobiernos municipales distritales, provinciales, gobierno regional y porque no gobierno nacional.

El presente estudio de investigación, plantea como objetivo, determinar los orígenes y causas del problema, optimizar de manera importante el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Canchis, para esa tarea, es necesario implementar nuevas estrategias de control de personal, de tal forma que los colaboradores se identifiquen con la institución y se dediquen a labores inherentes a los objetivos de la Municipalidad Provincial de Canchis, siendo un aspecto importante para lograr una productividad laboral efectiva y eficiente en el cumplimiento de las funciones y desarrollo de las actividades asignadas a cada uno de los colaboradores, esto en pro de los ciudadanos y usuarios de la misma, que al ser atendidos sientan satisfacción que el pago de sus tasas e impuestos se reflejan en una adecuada solución a los problemas que los llevan a la Municipalidad Provincial de Canchis.

El desempeño laboral, viene a ser una preocupación permanente no solo dentro de la Municipalidad Provincial de Canchis sino también en el resto de municipalidades e instituciones públicas en general, está ligada principalmente de la mano con la pérdida de valores, la escasa formación personal y cívica de los colaboradores, en ese sentido urge la imperiosa necesidad de trabajar en valores, identidad, ciudadanía, respeto hacia uno mismo, hacia los demás y sobre todo a nuestra tierra, razón por la cual también existe un cansancio por el letargo en que operan y se puede vislumbrar nuevas perspectivas, ponerse acorde al sistema de globalización, a los nuevos retos y al avance de la ciencia y la tecnología, con la finalidad de estar a la par con el funcionamiento de buenas empresas privadas.

A través del presente trabajo de investigación, se busca determinar si un adecuado sistema de control de personal, optimizara de manera adecuada y progresiva el desempeño de los colaboradores en las tareas asignadas en cumplimiento de sus funciones en la Municipalidad Provincial de Canchis y de allí poder ser un punto de partida para otras municipalidades e instituciones públicas; al respecto, no podemos permanecer callados, absortos ante el letargo, el deterioro de los valores, existe pues la imperante necesidad de asumir retos en las funciones asignadas con responsabilidad, no podemos ser indiferentes, no podemos permanecer en silencio cuando por nuestras acciones, nuestros pueblos, comunidades carecen de atención, no se puede permitir actos de negligencia en sus obligaciones, no se puede permitir indiferencia en la conducta del servidor tratando de en lugar de ayudar se ponga a poner trabas,. Las mismas que repercuten no solo en el funcionamiento, sino también el prestigio de la institución, funcionarios y autoridades que entran con la voluntad del pueblo para precisamente experimentar cambios que a la larga no se dan básicamente a falta de voluntad de querer hacer las cosas bien, no existe la más mínima intención muchas veces de cumplir con el horario laboral de ocho horas, los servidores hacen uso excesivo de permisos fundamentados o no, sus puestos de trabajo quedan abandonados en el horario de trabajo y de manera triste en horario de atención al público, situación que es de manejo cotidiano y nadie dice absolutamente nada, la introducción de la tecnología en muchos casos ha sido perjudicial puesto que con el uso de móviles o programas de mensaje instantáneo los colaboradores distraen su tiempo atendiendo otras actividades particulares, existe un manual implícito de excusas, como coordinaciones, ordenes de superiores, caídas del sistema de atenciones, cumpleaños de algún servidor entre otras, situación lamentable que genera retraso de los trámites, malestar de la ciudadanía usuaria que diariamente acude las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Canchis, y ve frustrados sus intentos de realizar seguimiento de sus solicitudes, generando una pérdida de tiempo innecesaria, perjuicio al ciudadano, frustración masiva y sobre todo rechazo a la institución, sus trabajadores, funcionarios y autoridades electas,

tales como Alcalde y regidores, quienes al final son perjudicados en la responsabilidad de su gestión.

Revisando el problema de raíz, se podría advertir que las autoridades, directores, jefes de oficinas, son responsables directos en la implementación de acciones correctivas para lograr una gestión exitosa en pro de la ciudadanía, creando un plan de seguimiento y monitoreo para medir el desempeño laboral, la aceptación y preparación para el cambio de parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, en coordinación con el responsable de Recursos Humanos, a través del encargado de Control de Personal, que el desarrollo de sus actividades satisfagan las necesidades de los ciudadanos, en armonía y común acuerdo con los trabajadores y los directores y jefes de oficina de la institución, quienes son responsables de motivar e incentivar para lograr una buena gestión en la institución, de crear un ambiente de satisfacción y reconocimiento de los trabajadores, que se les ofrezca capacitaciones, como estímulo a su responsabilidad, se sientan motivados para lograr un trabajo eficiente y mejorar el desempeño laboral en la institución investigada.

En este contexto, se puede deducir que, las habilidades cognitivas y socioeconómicas, así como los valores en los empleadores, son determinantes en el desempeño laboral, inciden en las conductas de responsabilidad, y de riesgo, así como, en las actividades anómalas, son las que miden la capacidad de aprender a resolver problemas de toda índole, estos se miden por los rasgos de su personalidad, como la perseverancia, la motivación, la socialización, y la estabilidad emocional, son actitudes determinantes del éxito de las personas, que permitirá justificar en las diferentes etapas de vida de las personas, mediante políticas de mejorar el desempeño laboral, y generar el aumento de los ingresos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.

Sin embargo, es importante hacer conocer que, el salario real de los trabajadores de la entidad materia del estudio, ha permanecido estancado durante años, una remuneración por debajo del mínimo vital, al igual que en toda la administración pública, mientras que el capital humano ha crecido, la necesidad de más puestos de trabajo es latente, cada día aumenta

profesionales buscando trabajo, por otra parte, la disminución de la inversión y la experiencia laboral, porque los salarios son relativos y distintos en algunos grupos de trabajadores, creando una desigualdad y descontento con los ingresos que perciben, por ende afecta a el desempeño laboral, siendo de necesidad urgente la implementación de más puestos de trabajo, para dar un impulso a la masa laboral, con un sistema de capacitación continua, los que se perdieron en los años noventa.

En los años 2000, se ha retomado las capacitaciones para los trabajadores de las instituciones públicas, lo cual es positivo aunque tiene limitaciones, lo cual hacen un equilibrio ineficiente, donde los trabajadores asumen los costos de las capacitaciones, y son pocos los que asisten, porque son indiferentes a las necesidades de su entidad, es por esta razón que es menos eficiente el desempeño y el desempeño laboral.

Actualmente se propone un esquema de capacitación continua subsidiada, para incrementar sus conocimientos y capacidades, no es una iniciativa política de los gestores de la administración pública, hasta la fecha, es del Ministerio de trabajo, en coordinación con el Ministerio de Educación, sería bueno que quieran asumir responsabilidades sobre las capacitaciones, para el sector laboral, por la importancia que tiene para la competitividad, equidad y crecimiento sostenible, y mejorar el desempeño laboral en la administración pública.

Otra problemática que afecta el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Canchis, es que se ha saturado de personal profesional, mientras existe carencia de personal técnico, que son los más actualizados y medianamente calificados, se cuenta con trabajadores con conocimientos obsoletos, que no se actualizan, existe mucha apatía, indiferencia, se encuentran desconectados de la modernidad; mientras tanto, los técnicos son indispensables a pesar de su mediana instrucción, son más productivos. Podemos decir, que los profesionales sobran, pero los técnicos bien preparados hacen falta, la calidad de la fuerza laboral va en aumento, es una potente amenaza para el crecimiento económico y sostenible que no solo ocurre en la entidad materia del estudio de investigación, sino que, este hecho

es general, existe en las instituciones del estado, es decir en todo el Perú y el mundo.

Las teorías humanistas sostienen que los trabajadores más motivados son aquellos que satisfacen sus necesidades psicológicas y sociales en su centro de trabajo, por tanto; suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada motivación en los trabajadores, es algo que siempre desean los responsables de la conducción en la Municipalidad Provincial de Canchis, buscan lograr resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual elevará la autoestima de los trabajadores, de esa manera, mejorar el desempeño laboral en la institución.

1.2. Trabajos previos

Se ha indagado trabajos previos sobre Productividad Laboral, existen muchos estudios de investigación, se ha encontrado textos sobre productividad laboral, hay más definiciones, conceptos, teorías, artículos aproximados, se ha encontrado tesis con

Pero no se ha encontrado un estudio de investigación sobre el tema.

Ivancevich (2005) manifiesta sobre la productividad, como la expresión del valor material, con que se produce un bien material o servicio, de un proceso productivo, como materias primas o insumos, combustible y energía, mano de obra. (P.40). La capacitación favorece a la productividad, mediante la corrección de deficiencias, mejorando las competencias y habilidades. Este autor, manifiesta como comentario adicional que, la parte más importante y relevante de los empleados, es el desempeño laboral, que indica a manera de comentario adicional el autor; asimismo, que la situación económica del país en general, depende de un indicador de la eficiencia en la organización en general.(P.41).

Garza (2009). En su opinión manifiesta que, para que transite una organización, hacia una mayor productividad laboral, se tiene como premisa, el de ser mejor en todo, y el hacer mejor el trabajo, dentro del quehacer cotidiano. Esta posición incluye mejora de los servicios, la calidad en el trabajo, para el logro de un futuro digno a menos costo, al mismo tiempo

vislumbra una posición de supervivencia y competitiva, para lograr una producción eficiente. (P. 224).

Garza (2009), manifiesta que la productividad, es un indicador cuantitativo, es la creación de procesos o productos terminados, mediante el uso de recursos, mide la relación entre insumos y productos específicamente, dice que el desempeño laboral presenta procesos por horas laboradas. Es una forma de medir, por las empresas, más utilizada comúnmente. (P.226).

Se necesita que, los funcionarios, o jefes de las organizaciones, puedan influir en el desempeño laboral, aplicando de forma inteligente mejores programas de administración de los recursos humanos. El desempeño laboral individual de una institución u organización, se logra mejorar, a través de actividades y prácticas específicas.

Werther (2008), manifiesta que, los trabajadores son los que contribuyen al aumento de la productividad, que el capital humano, mediante las actividades y la administración, son ellos los que contribuyen a mejorar el desempeño laboral, para alcanzar los objetivos de la organización, mediante formas óptimas, de manera indirecta, a través del perfeccionamiento, para alcanzar la calidad laboral de los empleados, (P. 8).

Según Werther (2008) existe varias formas aplicables para aumentar la productividad: Es más práctico, producir más con menor esfuerzo, es más práctico invertir en capacitación, conocimientos y herramientas para hacer el trabajo más fácil.

Servitje (2008), define la productividad, como la capacidad para producir con igual o menores recursos, y obtener en cada unidad de capital, más producción, que aporte al sistema económico general.

Asimismo, se trata de propiciar el desarrollo, la formación, y la cultura de los trabajadores modificar las técnicas del trabajo para hacerlo eficiente, propiciar la formación, y el desarrollo de una cultura en cada trabajador, que a partir de la productividad pueda mejorar en su desempeño laboral.

Los factores que contribuyen al desempeño laboral, son: El desarrollo tecnológico y la investigación, son los que aportan al desarrollo de las habilidades mentales y físicas, mediante el adiestramiento y la capacitación.

El Instituto Peruano de Economía, publica este excelente artículo con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

Por: Luis Sánchez

El autor, es la producción promedio de un trabajador, que se puede medir por el valor de los bienes producido, en un periodo de tiempo determinado, también se puede medir en términos de volumen físico.

Tenemos entendido que, el desempeño laboral, debe reflejar la remuneración percibida, según la teoría económica, la producción debe cubrir los costos salariales. Si los salarios se incrementan por encima de la producción, puede provocar pérdidas en la empresa o institución pública, al no cubrir los costos de inversión. Los aumentos se pueden producir por disposiciones gubernamentales que fija el salario mínimo. En este contexto, se puede deducir que el nivel de educación es de mucha importancia, así como la capacitación en nuevas tecnologías, para aumentar el desempeño laboral, asimismo, según el MEF, el crecimiento del desempeño laboral en el Perú, fue del 20%, los años 2001 al 2006.

Ernesto Mercado Ramírez, el autores contundente y claro al afirmar que, hablar del tema de productividad laboral, hoy en día, se ha convertido en algo común, en las naciones del mundo, que todos se esfuerzan por alcanzar los niveles de desarrollo esperado, que sirva para reducir los niveles de inflación, de la misma manera sirva para mejorar el nivel de vida de su población, que sanee la situación de sus finanzas internas y externas, y se pueda lograr la categoría de competencia internacional, impulsando su nivel tecnológico, para enfrentar el sistema de globalización comercial.

La llave maestra de los empresarios, es el ser productivo, mediante el cual han logrado ganar terreno, y un posicionamiento en el mercado internacional, y logren aumentar sus ganancias, reduzcan sus costos de producción, incrementando su rentabilidad, a través de la competitividad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Contamos con muchas definiciones sobre productividad laboral y son las siguientes: Son las metas que debe alcanzar todo trabajador, en su centro de labores, y dentro de la institución, por tiempo determinado. Podemos darnos

cuenta que, el desempeño laboral es responsabilidad de los encargados de recursos humanos, son los encargados que tiene mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores, influyendo en la responsabilidad, mediante la motivación, mediante reconocimiento e incentivos económicos hacia los trabajadores, de esto dependerá los resultados obtenidos, Podemos mejorar nuestro trabajo e forma eficiente, cuanto mejor sea la motivación, mayor será el desempeño de sus labores, y con ello se incrementará notablemente el desempeño laboral.

Es importante que los trabajadores sean conscientes y se identifiquen notablemente son las funciones, o tareas específicas de la institución a cumplir, los procedimientos, que se deben seguir, los objetivos que se deben cumplir y se deben respetar las políticas impartidas por los empleadores, para lograr una productividad laboral eficiente.

Para lograr una mejor productividad laboral, es motivándolos contantemente a los trabajadores, se puede utilizar diferentes técnicas, y delegación de funciones con mayores responsabilidades; asimismo sea posible brindarles un reconocimiento y recompensa por los logros obtenidos.

Existe muchas métodos y técnicas de motivación, para los empleados que cumplen su desempeño laboral en forma eficaz y productiva, que permiten motivarles como una recompensa a sus logros, para ello, la empresa o institución, en consecuencia, se debe conocer las necesidades del trabajador, analizar, y ver cuál de ellas aplicar.

Métodos y teorías de la Productividad:

- Maslow, conocido como de la pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas, en su teoría manifiesta que las personas se sientan conformes, de satisfacer sus necesidades básicas.
- Herzberg. El autor de la teoría, manifiesta que, las personas estamos influenciadas, por la teoría de los dos factores, que son: Satisfacción y la insatisfacción.
- McGregor.- presenta dos teorías contrapuestas, por la Teoría X y la Teoría Y, en primera manifiesta que, los empleados trabajan solo bajo trabajan amenazados por los directivos de las empresas, y la segunda, manifiesta que los jefes creen, que los trabajadores son los que quieren y necesitan trabajar.

Por otro lado, de productividad laboral, significa que existe una interacción con los distintos factores, del lugar de trabajo. Mientras tanto, producción laboral, son los resultados o logrados que se relacionan con diferentes insumos y muchos recursos, formando distintas relaciones que hacen el desempeño laboral, que son una serie de combinaciones de muchos factores importantes, que incluyen en la calidad y disponibilidad de los insumos de producción de la maquinaria, la escala de las operaciones y el porcentaje de utilización y la efectividad de los administradores, la mano de obra, y la motivación. Por otro lado se define a la productividad, como el cumplimiento de metas personales, institucionales, regionales y nacionales, los principales beneficios del incremento del desempeño laboral son, en gran parte, es de conocimiento público, que posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse.

Productividad Laboral.

El estadounidense escritor Tom Peters, (2006), manifiesta en su obra que, las empresas que se consideran excelentes, dice que tienen una filosofía muy arraigada: también manifiesta que, los individuos merecen consideración y respeto, que a las personas se les debe convertir en ganadoras, tratándolos como adultos.

Cuando hablamos de productividad del personal, no solamente nos referimos al tratamiento, características, enfoque u otro aspecto concernientes a las funciones de los ejecutivos, profesionales y dirigentes, también nos referimos a todos los empleados de la organización, porque es todo un conjunto los que conforman un trabajo cohesionado y entusiasta el que puede llevar adelante la obtención de buenos resultados y no un solamente un grupo de cualquier categoría, por importante, inteligentes y capaces que sean, todos son miembros de la organización.

Dentro de una institución pública, lo que más resalta son los recursos humanos con los que cuenta, se refiere a los trabajadores, y como tal deben ser tratados, por su condición natural como los resultados de cualquier actividad, es por esta razón que podemos afirmar que, el recurso humano, son el activo más importante con que cuenta cualquier institución pública o privada.

Aspectos principales del desempeño laboral.

Todos tenemos la necesidad de tener un nivel de confianza en las personas, prevaleciendo el criterio de actuar con buena fe, y no para entorpecer el trabajo, quien asuma la responsabilidad, podrá tener confianza en sí mismo, y alcanzar sus metas. Los aspectos son los siguientes:

- Establecer objetivos claros, precisos, eliminando la burocracia, estableciendo que se conjuguen con los de las personas. Al igual que las entidades, generan intereses relacionados a los trabajadores, con reforzamiento de ideas que contengan expectativas en los jefes de las entidades.
- Los trabajadores deben actualizarse y perfeccionarse sistemáticamente, para ello se debe elaborar programas dirigidos hacia la atención a los trabajadores, debiéndose actualizarse y perfeccionarse sistemáticamente, con incentivos morales y materiales, sobre todo con reconocimiento al desempeño laboral y personal.
- Es importante para la empresa, el tratamiento del desempeño laboral, en igualdad de condiciones a los clientes, por considerarlos importantes también dentro de la empresa, lo que se debe aplicar a quien es considerado jefe por los trabajadores, por ser la razón principal de la existencia de la empresa u organización.
- John McConnell, expresa, al respecto cuidar a la empresa como a los clientes, y miembros que laboran en la empresa.
- Cuando hablamos de una atención real, hablamos de la atención a los clientes y empleados de la empresa, debe ser sin formalidades, preocupándose de sus necesidades, deben ser con hechos bien definidos, cuando hablamos de atención a los empleados y a los clientes debemos hacerlo sin formalidades, sino con hechos bien definidos, con gran preocupación en sus necesidades, sin privilegios individuales, actuando con la equidad posible.
- Respetar sus opiniones individuales, escuchar sus solicitudes, a todos en el más amplio sentido, considerarles en todo, recordando que no siempre los jefes o ejecutivos aportan con ideas brillantes.
- Saber que la cortesía sincera se aplica por igualdad, y sin distinciones.

- Reconocer y estimular los éxitos, con la participación de los trabajadores, de la empresa, sin excluir a ninguno, admitir los errores, siendo consecuentes; entiéndase por errores de trabajo, no indisciplinas, ni negligencias.
- Entiéndase que hoy en día, dirigir, no es disponer o mandar, ni tomar medidas drásticas, sino que significa brindarles confianza, motivarlos de manera frecuente por sus éxitos, entusiasmarlos y hacerles sentir orgullosos de pertenecer a la empresa, se puede obligar a asistir a su centro de trabajo, pero no podemos forzar a realizar trabajo de nivel superior.
- Los responsables o administradores de las empresas u organizaciones, deben darse el tiempo necesario para escuchar sus opiniones de sus trabajadores, brindarles una adecuada información, evitando los secretos.

Jimmy Treybig, Ex – Directivo de la Hewlett Packard. Expondremos a continuación por ser de interés.

- En toda organización o empresa, todas las personas son buenas, empleados, ejecutivos, jefes, obreros, por la influencia que tienen, forman un solo ser.
- En la empresa, cada persona debe conocer sus actividades y funciones.
- Cada empleado debe aportar para el éxito de la empresa.
- Es función de los directivos de la empresa, crear un ambiente favorable consiste en crear un ambiente favorable, aplicando los cuatro puntos.

Miller y Max De Pree (2006), autores de liderazgo; plantearon un enfoque idéntico ambos, que las personas tienen los mismos derechos, y le llamaron Declaración de Derechos, y expusieron los siguientes:

- Toda persona tiene derecho a sentirse indispensable
- Derecho a ser comprendido y comprender
- Libre a implicarse en una actividad de la organización
- Que tengan las mismas obligaciones, entre el personal y la institución.
- Las personas tienen derecho a regir su propio destino, en libertad.
- Las personas, tienden a sentirse útil y ser alguien en quien se pueda confiar.
- Tiene derecho para pedir apoyo a los demás.

En el tema, se han expuesto aspectos que se consideran importantes en el desarrollo de los servicios y actividades del trabajo, en cualquier organización

o entidad de producción, se considera al hombre como elemento central, reconocido como uno de los empleados más importantes de la organización, prestan servicio directamente, sin que esto signifique privilegios inadecuados.

Aspectos de la productividad.

El estudio del desempeño laboral, iniciamos, considerando tres aspectos, que guardan estrecha relación con una organización, que conceptualmente son diferentes, consideramos tres aspectos:

- La Producción
- La Productividad del trabajo
- La Intensidad del trabajo.

Concepto de Producción. - Es la cantidad de productos, con el resultado del proceso, producido, en una unidad de tiempo, con un nivel de productividad determinado; además, depende del número de trabajadores que intervienen en su producción, también depende de la intensidad del trabajo utilizado, y la duración de la jornada.

Dentro del proceso de producción, existen elementos diferentes, denominados factores de la producción, estos intervienen en el proceso productivo, se le considera variable, cuando esto ocurre se altera la calidad de los resultados obtenidos y se mide con la cantidad de productos elaborados

Productividad en el trabajo. - Es actividad racional y efectiva del individuo, esta se mide por el número de productos elaborados en la empresa, en una unidad de tiempo, de acuerdo con los niveles de habilidad e intensidad del trabajo.

P. Drucker, plantea desafíos en los que se debe centrar la administración de la empresa, la misma se relacionan con el desempeño laboral, que son:

- Desafío de la administración, se refiere a la actividad de aumentar de manera eficiente la productividad.
- Desafío de la administración, es aumentar y medir la productividad en el campo del conocimiento.
- Intensidad del trabajo, durante el desarrollo de la actividad, dentro del trabajo, se consume el más alto grado de energías físicas, mentales y psicológicas, es el ritmo del proceso de producción, también se produce el más alto grado de tensión.

Se recomienda trabajar con intensidad media, no esforzarse demasiado, con la cual se posibilita, alcanzar la productividad más alta, sin tener que exponer la salud del trabajador, utilizando la capacidad física y mental más completa, y racional.

Productividad sin desgaste.

Consideraciones:

- El aumento de la productividad, también se obtiene mediante el ahorro de trabajo, el aumento de la productividad también significa ahorrar el gasto por unidad de producción, mientras, la intensidad del trabajo, no tiene ahorro.
- La productividad en el trabajo, solo se aplica a la producción de bienes y materiales.
- La intensidad del trabajo, constituye un determinado nivel en el factor de crecimiento de la productividad del trabajo.
- El aumento de la productividad, en el desarrollo de la empresa, son factores decisivos importantes.
- La tendencia de la productividad en el trabajo, no debe permanecer estática, debe ser siempre dinámica.

Aspectos que influyen el aumento del desempeño laboral.

El autor P. Drucker, en *The New Society*, manifiesta que: Los estímulos morales y sociales, son importantes incentivos para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia, se considera más que el aspecto financiero, en la misma proporción. En el aumento de la productividad, se determina un grupo que contribuye verdaderamente, al crecimiento de la empresa. Para su estudio, según los distintos autores, tienden a agrupar en:

Técnicos y Materiales.

Son aquellos que dependen del desarrollo y los medios de producción, según su utilización, los agrupamos de esta manera:

- El avance y progreso técnico.
- La capacidad de producción.
- Utilización de la capacidad de producción.
- La distribución de la fuerza de trabajo.
- Las características y la utilización de las materias primas y materiales.
- El incremento de la calidad.

- La realización de adecuados mantenimientos y reparaciones.

Económico y Sociales

Están los relacionados con los cambios del empleo, de la fuerza de trabajo así como de la calificación relacionados al trabajo. Entre estos se encuentran:

- Elevar el nivel cultural, técnico, científico y profesional de los trabajadores.
- Evaluar las condiciones de trabajo, el bienestar general de los trabajadores.
- Se requiere perfeccionar los métodos de trabajo, en la organización, como de la producción.
- Elevación del nivel de vida de los trabajadores.
- Que las decisiones sobre la productividad del trabajo se realicen con un acuerdo entre la entidad y los trabajadores y no como una imposición de la primera.

Estos aspectos, sirven de influencia en el incremento de la productividad, son las condiciones naturales, aunque el desarrollo de la ciencia y la técnica, ésta cada día menor en sentido general, pero mantiene gran influencia en la minería y en la agricultura.

Métodos para medir la productividad.

La productividad se puede medir por la cantidad de unidades producidas, dividido por la cantidad de un factor (o varios factores) de producción.

Para medir la productividad, se puede utilizar el factor del tiempo, y la cantidad de trabajadores.

La productividad de un país o nación, se puede medirse y compararse por períodos, de acuerdo a lo establecido, tomando un período base, siguiendo de cerca los incrementos de la etapa analizada. Se puede realizar en cualquier período, lo más importante es hacer el seguimiento necesario, manteniendo la relación adecuada, para garantizar la toma de decisiones que corresponda.

El hombre es el factor esencial de desarrollo, la empresa u organización primaria, y la nación es la unidad monolítica, son las encargadas de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, se puede enfocar ampliamente con un prisma, todo lo que a nuestro juicio puede determinar, y se incluya.

Quijano (2006) señala que, la toma las decisiones en las organizaciones es importante y necesaria, que para alcanzar los objetivos esperados, se genere un impacto sobre las personas que conforman la organización. Estos

procesos se dan e inciden en el comportamiento de las personas, como individuos y como grupos, generan mayor o menor bienestar, satisfacción, motivación, compromiso, participación, entre otros, y son catalogados como psicológicos; otros, ocurren en circunstancias que, el producto de la interacción y socialización de las personas, son fenómenos grupales, que son experimentados por el conjunto, que no pueden ser explicados aisladamente, por ser producto de un sistema de significados compartidos, que inciden en el comportamiento grupal; como el clima, liderazgo, la cohesión grupal y la cultura, entre otros, y son catalogados como psicosociales. A su vez estos procesos causan resultados en las personas y en la organización, como la identificación y el sentido de pertenencia, entre otros, que pueden influir en el comportamiento de los directivos y por ende en los resultados de la organización.

Resumen:

Como resumen breve, enfatizamos algunos aspectos que a juicio de los autores estudiados también son esenciales para el conocimiento, aplicación y desarrollo abordado. Los temas no están agotados con lo expuesto en el presente material, hay mucho que aportar y profundizar; en este sentido la productividad es importante y decisiva en el desarrollo de cualquier organización o país.

- De los estudios se deduce que, la productividad no debe ser un fin sino un medio, que garantice el éxito de las organizaciones, y su mejora continua.
- Es necesaria e importante, la participación de todos los integrantes de la organización en todo lo relacionado con la productividad.
- La productividad no es un elemento aislado, está considerado como parte de un sistema coherente, conformado por elementos primordiales, como calidad de los servicios, los costos de atención a los trabajadores, la orientación al cliente y otros.
- El incremento de la productividad y la forma en que ésta se implementa, debe ser en común acuerdo entre la empresa y los trabajadores, no debe ser solamente la decisión de la organización.

- La productividad, se es un fenómeno que se da por cumplimiento de los procesos de una organización, que relaciona adecuadamente, al ciclo las acciones de medición, comparación, planificación e incremento de ésta.
- Las fortalezas y debilidades, son estrategias importantes a considerar, para definir una adecuada, considerando las características de la organización, empres o país así como las fortalezas y debilidades.

Capacitación.

Teorías y Conceptos.

Servitje (2008), La capacitación es una forma de aprendizaje extraescolar, su propósito es transferir conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que son necesarias para mejorar el desempeño laboral.

Según manifiesta del autor; la capacitación, posibilita reducir costos, aumentar continuamente la productividad, es un imperativo primordial de los empresarios, las posibilidades reales de mantener los precios, subir los salarios, determinar las utilidades y de ampliar el mercado, están fincadas en la capacidad de las empresas para aumentar de manera sistemática su productividad

Sin duda, una adecuada capacitación, contribuye de manera significativa al aumento de la productividad; asimismo, cumple con el propósito de aumentar la productividad, por otro lado, las empresas y organizaciones, tienen una gran expectativa en la capacitación, plenamente justificada, para aumentar de la productividad.

División de la capacitación: Genérica y Específica.

- Genérica, porque tiende a cambiar la actitud de los trabajadores, mediante la transferencia de conocimientos, desarrollando habilidades de tipo general para mejorar la productividad.
- Específica, está orientada a dominar los conocimientos, indispensables para una tarea concreta, donde se adquieran; habilidades y destrezas, necesarias para incrementar la productividad.
- Aumentar la productividad, significa una mejor ejercitación de las funciones gerenciales; es una de las medidas más acertadas, que sirve para apreciar y medir la eficiencia en la administración de la organización.

El planteamiento de los investigadores, son conceptos más adecuados para definir el proceso de capacitación del personal dentro de una organización, El aumento de la productividad es una obligación moral no sólo de los propietarios y administradores de una empresa, sino también de todos los que intervienen en ella,

Chiavenato (2007), define la capacitación, como el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, a las personas que requieren adquirir nuevos conocimientos, y desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos para la mejora de la empresa.(p. 386).

También, la capacitación es un acto intencional que proporciona medios a los empleados, que permitirán en el individuo un aprendizaje, define como un fenómeno que surge como resultado del esfuerzo de cada individuo (p. 388).

Comparando las definiciones, los autores coinciden, y definen a la capacitación, como un proceso de instrucción que se les brinda a los empleados, que utilizan las instituciones u organizaciones para desarrollar habilidades, y conocimientos de sus empleados, para aplicar en el desempeño de sus actividades, de manera eficiente en el campo laboral.

Sobre lo que manifiestan los autores en sus enunciados, el concepto que más se adecúa al estudio de investigación, es el concepto o definición donde manifiestan que, por medio de la capacitación, los empleados de una organización o empresa, desarrollan habilidades, y conocimientos, para ser competitivos, en función a los objetivos definidos en su organización, para el logro de metas personales y de las organizaciones.

Asimismo, Mondy y Ne (2005), manifiestan sobre la capacitación, que es un centro de desarrollo, donde el esfuerzo es continuo, que estos son diseñados para mejorar las capacidades de los trabajadores, en el desempeño de sus funciones de una organización” (P.202) 9.

Según Siliceo (2001) La capacitación y la productividad es un binomio, para hacer, existe una capacitación, se puede concebir como el adiestramiento que persigue transformar la materia, que permite el manejo de instrumentos y herramientas, sin embargo el mismo autor manifiesta que, existe otra capacitación, más importante, la capacitación para ser mejor y llegar a ser

eficiente, la capacitación da soporte y se proyecta hacia el desarrollo del hombre, y fortalecer su espíritu de crecimiento, e integración, que ambos sean parte de su personalidad, dándole su propia identidad, de solidaridad y con libertad con valores, y responsabilidad, optar por los caminos del reto, frente a sí mismo, por su familia, en su empresa, para su comunidad y su patria (P 51).

La capacitación del capital humano es determinante, por los costos de la capacitación, y obtención de resultados del negocio, entonces una mejor y apropiada aplicación de prácticas de talento humano, deberá proporcionar altos beneficios en la empresa. Esto se demuestra, a través de muchas investigaciones, realizadas en diferentes partes del mundo, donde demuestran una positiva relación del capital humano, y la capacitación, las prácticas específicas del capital humano y los resultados financieros en la empresa. Los costos de inversión en capacitación y las prácticas de capital humano, impactan y repercuten positivamente en los resultados del negocio de la empresa.

Torres 2000. P.157). El enfoque es claro, el objetivo principal de una organización, es incrementar el valor para sus integrantes, es la clave del éxito, por esa situación debe enfocarse de manera prioritaria, en el capital humano, en desarrollar competencias; asimismo, los jefes o gerentes de Recursos Humanos, deben proponer cambios en el enfoque de las capacitaciones, para desarrollar una gestión centrada en una gestión a lograr resultados. Esto significa focalizar su atención en mejorar la productividad laboral, con capacidad de solucionar problemas de la empresa u organización, con la convicción de que la capacitación en los trabajadores, no es una actividad que ocasiona gastos, sino una inversión que agrega valor a la organización.

La capacitación, es el motor del desarrollo, que desencadena el crecimiento del negocio en valor, así como para las personas que laboran en la empresa, para ello se requiere realizar la medición del entorno de inversión, que ocasiona la aplicación de competencias, tanto para la empresa como para el trabajador. (P.77).

La empresa se traduce por el impacto de sus competencias en calidad de servicio, productividad laboral, es decir, es el medio para la generación de valor hacia el cliente, y como consecuencia, se obtiene beneficios económicos para la organización, el mismo que se logra en términos de oportunidades de desarrollo e impacto en el desempeño de las funciones en la compañía.

Para los gerentes de Recursos Humanos, es un reto el convertirse en socios verdaderos de la organización, y de los trabajadores, asegurar de manera permanente, el desarrollo de competencias; al respecto, se logra mayor impacto, para la empresa, mediante las competencias, en general, la calidad de la productividad, y los servicios, generando el valor para el cliente, y como consecuencia, reconocimientos y beneficios económicos para la compañía y recompensas financieras a los trabajadores, por su eficiente desempeño laboral.

(Dessler, 2001 P. 257). La capacitación, sugiere propiciar en la persona, conozca su trabajo en la práctica, mientras desarrolla su labor en la empresa. En general, la mayoría de los empleados reciben capacitación, cuando empieza a trabajar en la empresa, demostrando sus conocimientos, impartidos en general.

El autor distingue tipos de capacitación en la práctica, el de entreno o estudios básicos, un trabajador experto puede asumir la supervisión, si se encuentra bien capacitado; en este caso, la capacitación resulta barata, ya que los empleados aprenden durante su producción, y no se necesitan costosas instalaciones dentro del trabajo; encuentran con mayor facilidad, durante el desempeño de sus labores, recibiendo constantemente retroalimentación.

Bohlander-Snell-Sherman (2001), considera que la capacitación de los miembros de la organización, debe ser de manera continua, para impulsar la generación de esfuerzos, por parte de la empresa, para incrementar habilidades, destrezas y conocimientos, acorde al avance de las nuevas tecnologías, que buscan renovar el desenvolvimiento en el campo laboral, para lograr una productividad laboral exitosa.

La Motivación. - Se define como el impulso, cargada de energía y direccionada hacia el logro de un objetivo, que todos necesitamos alcanzar, para satisfacer una necesidad insatisfecha, es el impulso de una persona

para actuar de una de manera determinada, que origina un comportamiento específico. Ese impulso puede provenir del ambiente externo o pueden ser generados por estados mentales e internos de la persona.

Autores y teorías.

- Skinner (2012), el autor menciona, que la motivación es una modificación de la conducta, de manera que todos somos producto de estímulos que recibimos del mundo exterior. Si especificamos suficientemente, se puede predecir cómo la motivación influye en el entorno ambiental, con exactitud; asimismo, las actitudes de los individuos, permiten planificar los posibles cambios que se presentan, por ésta razón es imprescindible integrarse al equipo de trabajo, para participaren la lluvia de ideas y toma de decisiones, considerando que, acciones externas afectan el funcionamiento interno de la organización.

Hodgetts & Altman (2005) en su libro Comportamiento Organizacional, manifiesta que la motivación es un modelo integrante, es un punto focal, que mantiene relación con el desempeño y la satisfacción laboral. (p.78).

Que, las personas sienten motivación o no, satisfacción o no, dependiendo de las recompensas, que la conducta es una función de consecuencias de las recompensas, que pueden ser extrínsecas como intrínsecas.

Locke.-autor de la Teoría de la fijación de metas, la intención para alcanzar las metas es la motivación, considerando que todas las personas necesitamos recibir un estímulo de aprecio y valoración, que no todas las personas necesitamos ser satisfechos el dinero, sino que seamos reconocidos por nuestros esfuerzos, que la motivación siempre está presente, esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación. En todos los aspectos de nuestra vida.

1.4. Formulación del problema

Ante la problemática descrita se formula las siguientes preguntas:

Problema General

¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis?

Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora la dimensión Responsabilidad del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis?
- b) ¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora la dimensión Capacitación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis?
- c) ¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora la dimensión Motivación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis?
- d) ¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora la dimensión Simplificación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio de investigación, es importante, porque permitirá mejorar significativamente el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, el mismo que beneficiará en la calidad de los servicios de atención a la ciudadanía, en especial a los productores agropecuarios de la región.

Relevancia Social.- El presente estudio de investigación, permitirá un cambio conductual en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, para el aumento del desempeño laboral, será necesario implementar nueva estrategia organizacional, para el desarrollo de una buena gestión, con una propuesta que permita modificar las actitudes en los trabajadores.

- El recurso más importante de la Municipalidad Provincial de Canchis, es precisamente el recurso humano, de ahí parte la importancia de mantener trabajadores con capacidades, y estén motivados para un trabajo con mayor eficacia.

- Asimismo, el presente estudio de investigación, servirá como fuente de consulta para otras investigaciones, como un modelo en otras investigaciones, e instituciones que les permita contar un documento de consulta o como referencia en la planificación estratégica de gestión del talento humano

- El presente estudio de investigación, será de gran relevancia e importancia para los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, a pesar que laboran bajo diferentes regímenes laborales de la administración pública, cumplen las mismas funciones, todos hacen fuerza común y preparados para apoyar a una población importante, que desarrolla el agro en el campo, asesorar con vocación de servicio a los productores agropecuarios y de la ciudadanía en general, preparados para demostrar eficiencia en las acciones inherentes al cargo que desempeñan.
- Mediante el estudio del desempeño laboral, los directivos de la Municipalidad Provincial de Canchis, podrán saber los efectos que producen la aplicación de los retos de cambio, en las políticas, normativas, procedimientos y disposiciones generales de la institución para el personal.
- La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del servidor, reflejado en una actitud positiva frente a la institución. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones síndico - patronales.
- El desempeño laboral, en el trabajo puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir que, en el trabajo tengan la oportunidad de demostrar sus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados y reconocidos por sus esfuerzos, a través de mejores salarios, y/o incentivos laborales como estímulo, acorde obviamente a las expectativas de cada uno.
- Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la institución materia a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones servidor-empleador, que sea una relación de forma leal, para que las condiciones del servidor mejoren.
- Realizar una eficiente planificación de actividades en una institución pública, como en la Municipalidad Provincial de Canchis, es parte de la calidad en el servicio, no hacerlo traería consigo una serie de problemas y

conflictos que perjudica al cliente, el cual espera ser atendido de la manera más rápida y oportuna.

- El sistema de control de personal permitirá mejorar la producción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, tiene como finalidad proporcionar una solución adecuada, a la problemática observada que oriente el comportamiento de los empleados de tal manera que comprendan la importancia de ser eficiente y efectivo en todo lo que hacen para ofrecer servicios de calidad a los pobladores agropecuarios.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

El Sistema de control de personal mejora significativamente el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.

Hipótesis Específicas

- a) El Sistema de control de personal mejora de forma significativa la dimensión Responsabilidad del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.
- b) El Sistema de control de personal mejora de forma significativa la dimensión Capacitación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.
- c) El Sistema de control de personal mejora de forma significativa la dimensión Motivación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.
- d) El Sistema de control de personal mejora de forma significativa la dimensión Simplificación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar en qué medida el Sistema de control de personal mejora el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis

Objetivos Específicos

- a) Determinar el efecto del Sistema de control de personal en la mejora de la dimensión Responsabilidad del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis
- b) Determinar el efecto del Sistema de control de personal en la mejora de la dimensión Capacitación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.
- c) Determinar el efecto del Sistema de control de personal en la mejora de la dimensión Motivación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.
- d) Determinar el efecto del Sistema de control de personal en la mejora de la dimensión Simplificación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de estudio

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación está enmarcado en el tipo de estudio aplicado o investigación aplicada, la cual se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinadas situaciones concretas y las consecuencias prácticas que de ella se deriven, pues la investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir y modificar (Sánchez & Reyes, 2014).

Diseño de investigación

La presente investigación asume un diseño experimental de nivel pre experimental, pues de acuerdo con Pérez, Galán y Quintanal (2012) a un grupo se le aplica una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al estímulo. En nuestro caso el tratamiento o estímulo viene a ser el Sistema de control de personal.

El diagrama de este estudio será el siguiente:

G : O1 --- X --- O2

Donde:

G: Grupo de encuestados de la muestra.

O1: Medición en el pre test de la variable Productividad laboral

O2: Medición en el post test de la variable Productividad laboral

X: Sistema de control de personal

2.2. Variables

Variable Independiente: Sistema de control de personal

Estrategia que tiene por objetivo poner desarrollar un conjunto de acciones que permitan controlar de mejor manera la personal productividad de los trabajadores

Variable 2: Productividad laboral

Es actividad racional y efectiva del individuo, esta se mide por el número de productos elaborados en la empresa, en una unidad de tiempo, de acuerdo con los niveles de habilidad e intensidad del trabajo, Céspedes, N, Lavado, P y Ramírez, N, (2016)

De acuerdo con (Bueno & Castanedo, 1992) las dimensiones para estas variables son:

- a) Responsabilidad
- b) Capacitación
- c) Motivación
- d) Simplificación

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable Dependiente: Productividad laboral

Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Es actividad racional y efectiva del individuo, esta se mide por el número de productos elaborados en la empresa, en una unidad de tiempo, de acuerdo con los niveles de habilidad e intensidad del trabajo Céspedes, N, Lavado, P y Ramírez, N, (2016)	Estimación del funcionamiento del desempeño laboral obtenido a partir de la valoración del Cuestionario de productividad laboral Céspedes, N, Lavado, P y Ramírez, N, (2016)	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad con las labores Responsabilidad laboral
		Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de capacitación Necesidad de capacitación
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Motivación intrínseca Motivación extrínseca
		Simplificación	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia en las labores Eficiencia en las labores

2.3. Población y muestra

Población

Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, en número de 125

Muestra

La muestra estuvo constituida por 15 trabajadores, elegidos de la población de estudio de manera no probabilística.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Variable: Productividad laboral

La técnica empleada para recoger la información acerca del desempeño laboral es la encuesta y como instrumento de recolección de se tuvo un Cuestionario sobre Productividad Laboral elaborado por la autora del presente trabajo de investigación.

TECNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario sobre productividad laboral.

Descripción:

El cuestionario para evaluar el desempeño laboral consta de 12 ítems o preguntas que se distribuyen en las cuatro dimensiones planteadas.

2.4.2. Validez y confiabilidad

Para la validez del instrumento, ha necesario cumplir con la opinión y criterio de tres jueces expertos, que tienen docencia, experiencia laboral y conocimiento sobre temas de administración de recursos humanos; asimismo, conocen sobre el tema del estudio a investigar, denominado; Sistema de Control de Personal para optimizar el desempeño laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.

Para la validez, se les curso una carta a cada uno, acompañado de un formato conteniendo las variables, dimensiones

La validez del estudio de investigación, se determinó previa opinión los expertos, procediéndose a elaborar el cuestionario de preguntas, según sus recomendaciones; asimismo, ha sido necesario verificar la consistencia conceptual de los sujetos de la investigación. Los jueces expertos son:

- Dr. Álvaro Ugarte Ubilla.- Destacado profesional, docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo.
- Dra. María Belén Uscamayta Guzmán, prestigiosa docente de la Escuela de Posgrado, profesional de prestigio.
- Dr. Armando Tarco Sánchez; Profesional con trayectoria destacada en la administración pública, y destacado docente universitario, en la facultad de economía, de la Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco.

Luego de la opinión de los expertos, se ha procedido a desarrollar el cuestionario de preguntas para la encuesta y aplicar a los trabajadores seleccionados de la institución, materia de estudio de investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección fueron organizados, resumidos y presentados haciendo uso de tablas y

gráficos estadísticos con ayuda del software IBM SPSS STATISTIC versión 24 y Excel.

Dado el diseño empleado en la presente investigación, para realizar la prueba de hipótesis se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, así como la prueba de hipótesis t de Student para medias emparejadas, y para la comparación de los resultados entre el pre test y pos test se empleó el tamaño del efecto.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

TABLA 1 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

VARIABLE/ DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Responsabilidad	0-4	Deficiente
	5-8	Regular
	9-12	Buena
D2: Capacitación	0-4	Deficiente
	5-8	Regular
	9-12	Buena

D3: Motivación	0-4	Deficiente
	5-8	Regular
	9-12	Buena
D4: Simplificación	0-4	Deficiente
	5-8	Regular
	9-12	Buena
Productividad laboral	0-12	Deficiente
	13-24	Buena
	25-36	Muy buena

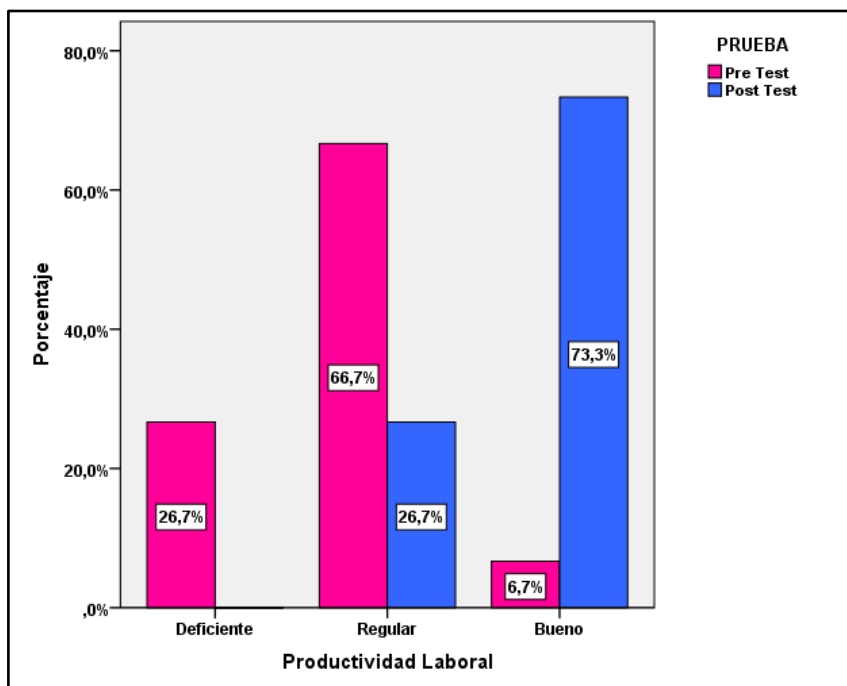
3.1.1. Resultados para la variable Productividad laboral

TABLA 2 RESULTADOS PARA LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

		PRUEBA		
			Pre Test	Post test
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Deficiente	Frecuencia	4	0
		Porcentaje	26,7%	0,0%
	Regular	Frecuencia	10	4
		Porcentaje	66,7%	26,7%
	Buena	Frecuencia	1	11
		Porcentaje	6,7%	73,3%
Total	Frecuencia	15	15	
	Porcentaje	100,0%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado

GRÁFICO 1 RESULTADOS PARA LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL



Fuente: Instrumento aplicado

Análisis e interpretación

En la tabla y gráfico anteriores se presentan los resultados para la variable Productividad laboral obtenidos por los encuestados en el pre test y post test por categorías, se aprecia que en el pre test el 26,7% de ellos se ubican en la categoría de deficiente, el 66,7% en la categoría de regular, y el 6,7% se ubica en la categoría buena, mientras que en el post test el 26,7% se ubica en la categoría buena, mientras que en el post test el 26,7% se ubica en la categoría de regular y el 73,3% se ubica en la categoría buena.

3.1.2. Resultados para las dimensiones de la variable Productividad laboral

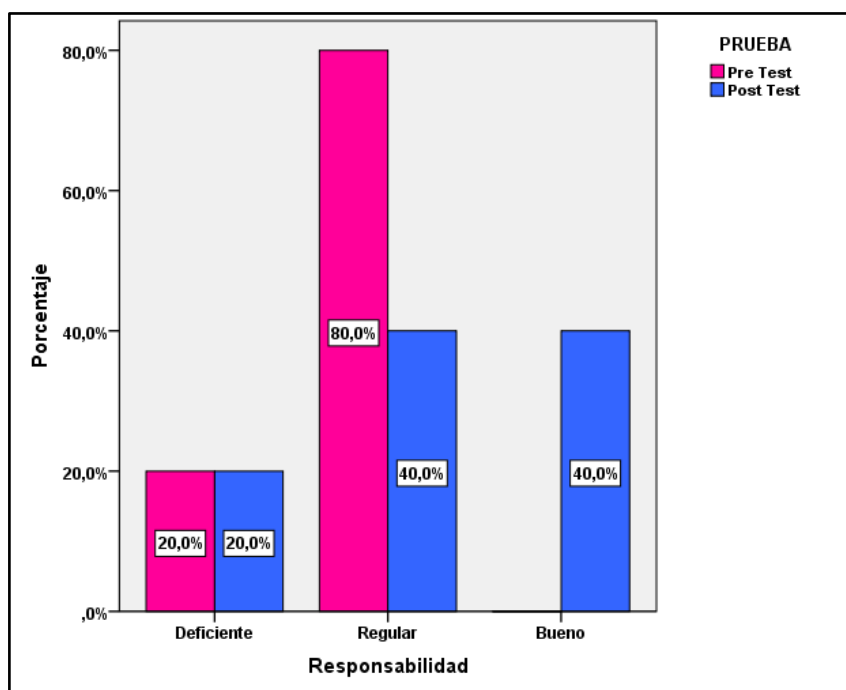
a) Resultados para la dimensión Responsabilidad

TABLA 3 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD

		PRUEBA		
		Pre test	Post test	
RESPONSABILIDAD	Deficiente	Frecuencia	3	3
		Porcentaje	20,0%	20,0%
	Regular	Frecuencia	12	6
		Porcentaje	80,0%	40,0%
	Buena	Frecuencia	0	6
		Porcentaje	0,0%	40,0%
Total	Frecuencia	15	15	
	Porcentaje	100,0%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado

GRÁFICO 2 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD



Fuente: Instrumento aplicado

Análisis e interpretación

En la tabla y gráfico anteriores se presentan los resultados para la dimensión Responsabilidad obtenidos por los encuestados en el pre test y post test por categorías, se aprecia que en el pre test el 20,0% de ellos

se ubican en la categoría de deficiente y el 80,0% en la categoría de regular, mientras que en el post test el 20,0% se ubica en la categoría deficiente, el 40,0% en la categoría de regular y el 40,0% se ubica en la categoría de buena.

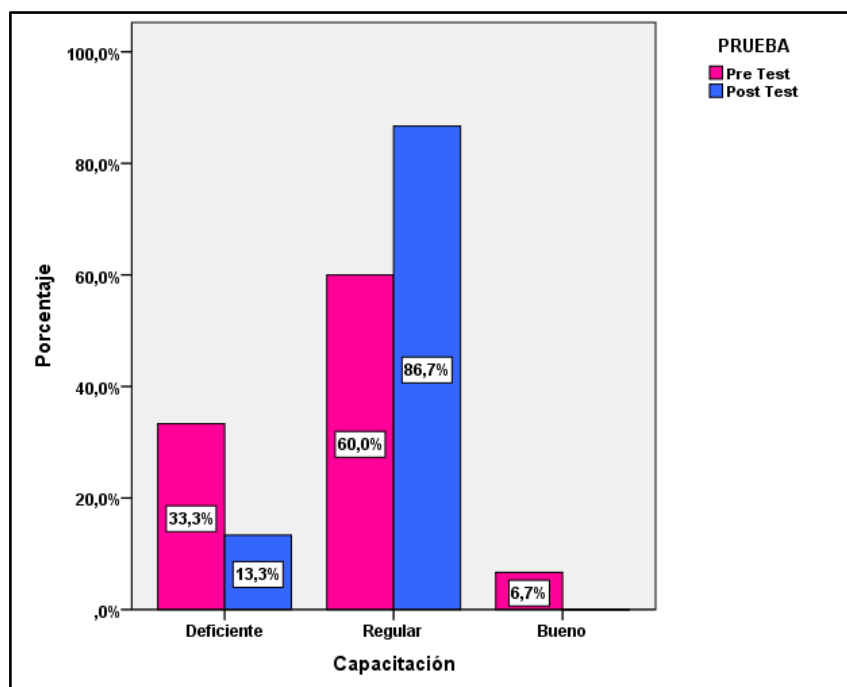
b) Resultados para la dimensión Capacitación

TABLA 4 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN CAPACITACIÓN

		PRUEBA		
		Pre test	Post test	
CAPACITACIÓN	Deficiente	Frecuencia	5	2
		Porcentaje	33,3%	13,3%
	Regular	Frecuencia	9	13
		Porcentaje	60,0%	86,7%
	Buena	Frecuencia	1	0
		Porcentaje	6,7%	0,0%
Total	Frecuencia	15	15	
	Porcentaje	100,0%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado

GRÁFICO 3 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN CAPACITACIÓN



Fuente: Instrumento aplicado

Análisis e interpretación

En la tabla y gráfico anteriores se presentan los resultados para la dimensión Capacitación obtenidos por los encuestados en el pre test y post test por categorías, se aprecia que en el pre test el 33,3% de ellos se ubican en la categoría de deficiente, el 60,0% en la categoría de regular y el 6,7% se ubica en la categoría buena, mientras que en el post test el 13,3% se ubica en la categoría de deficiente y el 86,7% se ubica en la categoría de regular.

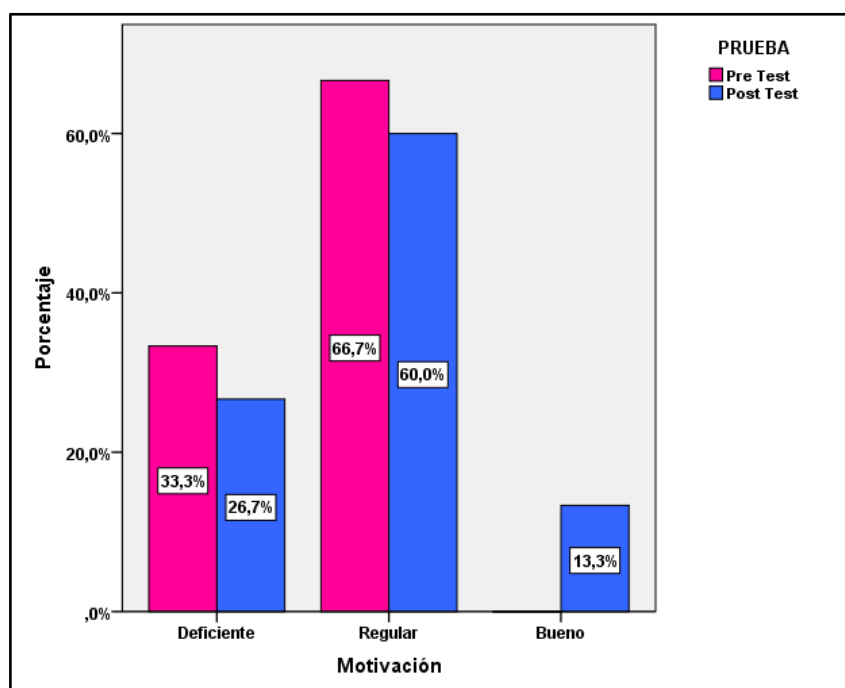
c) Resultados para la dimensión Motivación

TABLA 5 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN

		PRUEBA		
		Pre test	Post test	
MOTIVACIÓN	Deficiente	Frecuencia	5	4
		Porcentaje	33,3%	26,7%
	Regular	Frecuencia	10	9
		Porcentaje	66,7%	60,0%
	Buena	Frecuencia	0	2
		Porcentaje	0,0%	13,3%
Total	Frecuencia	15	15	
	Porcentaje	100,0%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado

GRÁFICO 4 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN



Fuente: Instrumento aplicado

Análisis e interpretación

En la tabla y gráfico anteriores se presentan los resultados para la dimensión Motivación obtenidos por los encuestados en el pre test y post test por categorías, se aprecia que en el pre test el 33,3% de ellos se ubican en la categoría de deficiente, el 66,7% en la categoría de regular, mientras que en el post test el 26,7% se ubica en la categoría deficiente, el 60,0% en la categoría de regular y el 13,3% en la categoría bueno.

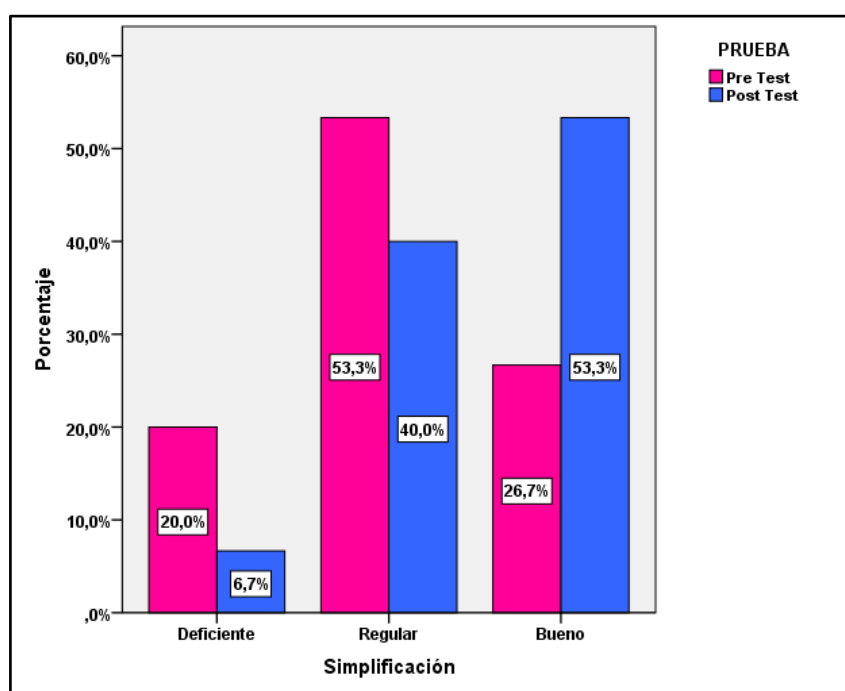
d) Resultados para la dimensión Simplificación

TABLA 6 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN SIMPLIFICACIÓN

			PRUEBA	
			Pre test	Post test
SIMPLIFICACIÓN	Deficiente	Frecuencia	3	1
		Porcentaje	20,0%	6,7%
	Regular	Frecuencia	8	6
		Porcentaje	53,3%	40,0%
	Buena	Frecuencia	4	8
		Porcentaje	26,7%	53,3%
Total	Frecuencia	15	15	
	Porcentaje	100,0%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado

GRÁFICO 5 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN SIMPLIFICACIÓN



Fuente: Instrumento aplicado
Análisis e interpretación

En la tabla y gráfico anteriores se presentan los resultados para la dimensión Simplificación obtenidos por los encuestados en el pre test y post test por categorías, se aprecia que en el pre test el 25,0% de ellos se ubican en la categoría de deficiente, el 55,0% en la categoría de regular, el 15,0% se ubica en la categoría buena y el 5,0% en la categoría muy buena, mientras que en el post test el 50,0% se ubica en la categoría buena y el 50,0% en la categoría muy buena.

TABLA 7 ESTADÍSTICOS PARA LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Dimensiones	Pre Test					Post test				
	N	Min	Max	Media	D.E.	N	Min	Max	Media	D.E.
Responsabilidad	15	2	8	6,0	1,9	15	2	10	7,3	2,4
Capacitación	15	2	15	5,8	3,1	15	4	8	6,7	1,5
Motivación	15	2	8	5,0	1,8	15	3	9	6,2	1,9
Simplificación	15	2	10	6,9	2,2	15	3	11	8,1	2,2
Productividad laboral	15	7	29	16,8	5,5	15	20	33	28,3	4,1

Fuente: Instrumento aplicado

Análisis e interpretación

En la tabla anterior presentan los estadísticos obtenidos para el pre test y post test para la variable Productividad laboral y sus dimensiones, se aprecian valores diferentes tanto para la variable y como para sus dimensiones entre el pre test y post test, siendo la medias de 16,8 puntos y 28,3 puntos para variable en el pre test y post test respectivamente, para la dimensión Responsabilidad fue de 6,0 y 7,3; para la dimensión Capacitación fue de 5,8 y 6,7; para la dimensión Motivación fue de 5,0 y 6,2; para la simplificación fue de 6,9 y 8,1 puntos respectivamente.

3.2. Prueba de Hipótesis

a) Prueba de hipótesis general

La prueba de hipótesis nos permite hacer generalizaciones en la población a partir de la muestra, para poder comprobar que la diferencia es causada por la variable de estudio independiente.

Para realizar la comparación de los resultados como paso previo se realizó la prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov- Lilliefors, con el objetivo de determinar la normalidad de las poblaciones de las cuales provienen los datos, información que nos permitirá en caso de comprobarse la hipótesis de normalidad, realizar un estudio paramétrico haciendo uso de la prueba t de Student para muestras independientes o en su defecto proseguir con un estudio no paramétrico.

TABLA 8 PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGOROV SMIRNOV PARA LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

		Pre Test	Post Test
		Productividad laboral	Productividad laboral
N		15	15
Parámetros normales ^{b,c}	Media	16,80	28,27
	Desviación estándar	5,519	4,061
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,126	,265
	Positivo	,095	,123
	Negativo	-,126	-,265
Estadístico de prueba		,126	,265
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,086 ^c

b. La distribución de prueba es normal.
c. Se calcula a partir de datos.
d. Corrección de significación de Lilliefors.

Análisis e interpretación

Hipótesis estadísticas	Ho: Los datos analizados siguen una distribución es Normal
	Ha: Los datos analizados no siguen una distribución es Normal
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	Valor calculado
	Grupo capacitación Grupo experimental

$z = \sqrt{\sum_{j=1}^n f_j \max_i (D_i , \tilde{D}_i)}$				
		$z = ,126$		
		$z = ,265$		
Valor p calculado	Pre test	$p = 0,200$	Post test	$p = 0,086$
Conclusión	Como $p > 0,05$, tanto para los datos del pre test como del pos test, no podemos rechazar la hipótesis nula y concluimos que los datos analizados siguen una distribución normal.			

TABLA 9 PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA LA DIFERENCIA DE MEDIAS ENTRE EL PRE TEST Y POST TEST PARA LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Diferencias emparejadas							
Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		T	gl	Sig. (bilateral)
			Inferior	Superior			
11,5	6,5	1,7	7,9	15,1	6,8	14	,000

Análisis e interpretación

Hipótesis estadísticas	Ho: Los promedios de los puntajes obtenidos para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la variable Productividad laboral son iguales ($H_0: \mu_d = 0$) Ha: Los promedios de los puntajes obtenidos para para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la variable Productividad laboral no son iguales ($H_a: \mu_d \neq 0$)	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = \frac{\bar{d} - \mu_{d0}}{s_{\bar{d}}}$; donde $\bar{d} = \frac{\sum d_i}{n}$ $s_{\bar{d}} = \frac{s_d}{\sqrt{n}}$	Valor calculado $t = 6,8$
Valor p calculado	$p = 0,00$	
Conclusión	Como $p < 0,05$, rechazamos la hipótesis nula de igual de medias y concluimos que las medias poblacionales de los puntajes obtenidos en el pre test y pos test para la variable Productividad laboral no son estadísticamente equivalentes, podemos afirmar con un nivel de significatividad del 5% que la diferencia de puntos a favor de los resultados del pos test en la variable Productividad laboral se deben al Sistema de control de personal y no al azar.	

b) Prueba de hipótesis específicas

TABLA 10 PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA LA DIFERENCIA DE MEDIAS ENTRE EL PRE TEST Y POST TEST PARA LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD

Diferencias emparejadas								
Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		T	gl	Sig. (bilateral)	
			Inferior	Superior				
1,3	2,5	,7	-,1	2,7	1,9	14	,000	

Análisis e interpretación

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Los promedios de los puntajes obtenidos para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la dimensión Responsabilidad son iguales ($H_0: \mu_d = 0$)</p> <p>Ha: Los promedios de los puntajes obtenidos para para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la dimensión Responsabilidad no son iguales ($H_a: \mu_d \neq 0$)</p>	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = \frac{\bar{d} - \mu_{d0}}{s_{\bar{d}}}$; donde $\bar{d} = \frac{\sum d_i}{n}$ $s_{\bar{d}} = \frac{s_d}{\sqrt{n}}$	<p>Valor calculado</p> <p>$t = 1,9$</p>
Valor p calculado	$p = 0,00$	
Conclusión	<p>Como $p < 0,05$, rechazamos la hipótesis nula de igual de medias y concluimos que las medias poblacionales de los puntajes obtenidos en el pre test y pos test para la dimensión Responsabilidad no son estadísticamente equivalentes, podemos afirmar con un nivel de significatividad del 5% que la diferencia de puntos a favor de los resultados del pos test en la dimensión Responsabilidad se deben al Sistema de control de personal y no al azar.</p>	

TABLA 11 PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA LA DIFERENCIA DE MEDIAS ENTRE EL PRE TEST Y POS TEST PARA LA DIMENSIÓN CAPACITACIÓN

Diferencias emparejadas								
Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		T	gl	Sig. (bilateral)	
			Inferior	Superior				
,9	3,2	,8	-,9	2,6	1,1	14	,030	

Análisis e interpretación

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Los promedios de los puntajes obtenidos para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la dimensión Capacitación son iguales ($H_0: \mu_d = 0$)</p> <p>Ha: Los promedios de los puntajes obtenidos para para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la dimensión Capacitación no son iguales ($H_a: \mu_d \neq 0$)</p>		
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Estadígrafo de contraste	$t = \frac{\bar{d} - \mu_{d0}}{s_{\bar{d}}}$; donde $\bar{d} = \frac{\sum d_i}{n}$ $s_{\bar{d}} = \frac{s_d}{\sqrt{n}}$		Valor calculado $t = 1,1$
Valor p calculado	$p = 0,00$		
Conclusión	Como $p < 0,05$, rechazamos la hipótesis nula de igual de medias y concluimos que las medias poblacionales de los puntajes obtenidos en el pre test y pos test para la dimensión Capacitación no son estadísticamente equivalentes, podemos afirmar con un nivel de significatividad del 5% que la diferencia de puntos a favor de los resultados del pos test en la dimensión Capacitación se deben al Sistema de control de personal y no al azar.		

TABLA 12 PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA LA DIFERENCIA DE MEDIAS ENTRE EL PRE TEST Y POST PARA LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN

Diferencias emparejadas							
Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		T	gl	Sig. (bilateral)
			Inferior	Superior			
1,2	2,5	,6	-,2	2,6	1,9	14	,000

Análisis e interpretación

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Los promedios de los puntajes obtenidos para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la dimensión Motivación son iguales ($H_0: \mu_d = 0$)</p> <p>Ha: Los promedios de los puntajes obtenidos para para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la dimensión Motivación no son iguales ($H_a: \mu_d \neq 0$)</p>		
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Estadígrafo de contraste	$t = \frac{\bar{d} - \mu_{d0}}{s_{\bar{d}}}$; donde $\bar{d} = \frac{\sum d_i}{n}$ $s_{\bar{d}} = \frac{s_d}{\sqrt{n}}$		Valor calculado $t = 1,9$
Valor p	$p = 0,00$		

calculado	
Conclusión	Como $p < 0,05$, rechazamos la hipótesis nula de igual de medias y concluimos que las medias poblacionales de los puntajes obtenidos en el pre test y pos test para la dimensión Motivación no son estadísticamente equivalentes, podemos afirmar con un nivel de significatividad del 5% que la diferencia de puntos a favor de los resultados del pos test en la dimensión Motivación se deben al Sistema de control de personal y no al azar.

TABLA 13 PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA LA DIFERENCIA DE MEDIAS ENTRE EL PRE TEST Y POST PARA LA DIMENSIÓN SIMPLIFICACIÓN

Diferencias emparejadas							
Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		T	gl	Sig. (bilateral)
			Inferior	Superior			
1,3	3,1	,8	-,4	3,0	1,6	14	,000

Análisis e interpretación

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Los promedios de los puntajes obtenidos para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la dimensión Simplificación son iguales ($H_0: \mu_d = 0$)</p> <p>Ha: Los promedios de los puntajes obtenidos para para el pre test y pos test en el grupo de estudio para la dimensión Simplificación no son iguales ($H_a: \mu_d \neq 0$)</p>
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = \frac{\bar{d} - \mu_{d0}}{s_{\bar{d}}}; \text{ donde } \bar{d} = \frac{\sum d_i}{n} \quad s_{\bar{d}} = \frac{s_d}{\sqrt{n}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, rechazamos la hipótesis nula de igual de medias y concluimos que las medias poblacionales de los puntajes obtenidos en el pre test y pos test para la dimensión Simplificación no son estadísticamente equivalentes, podemos afirmar con un nivel de significatividad del 5% que la diferencia de puntos a favor de los resultados del pos test en la dimensión Simplificación se deben al Sistema de control de personal y no al azar.

3.3. Comparación de resultados del pre test y post test

TABLA 14 COMPARACIÓN DE RESULTADOS ENTRE EL PRE TEST Y POST TEST

Dimensiones/ Variable	Pre test	Post test	Diferencia
Responsabilidad	6,0	7,3	1,3
Capacitación	5,8	6,7	0,9
Motivación	5,0	6,2	1,2
Simplificación	6,9	8,1	1,2
Productividad laboral	16,8	28,3	11,5

TABLA 15 MAGNITUD DEL EFECTO ENTRE LOS RESULTADOS DEL PRE TEST Y POS TEST

VARIABLE O DIMENSIÓN	Diferencia de Medias	Desviación agrupada	Tamaño del efecto
Responsabilidad	1,3	2,1	0,6
Capacitación	0,9	1,9	0,5
Motivación	1,2	1,6	0,8
Simplificación	1,2	1,4	0,9
Productividad laboral	11,5	4,7	2,5

Análisis e interpretación

En la tabla anterior se aprecia el tamaño del efecto producido por la variable Sistema de control de personal sobre la variable Productividad laboral, obteniéndose valores para el mismo que superan las ocho décimas, lo cual las ubica en la categoría de efecto grande Hurley, Denegar y Hertel (2012), asimismo los resultados obtenidos para las dimensiones motivación y simplificación producen efectos grandes, en tanto las dimensiones responsabilidad y capacitación producen efectos moderados.

IV. DISCUSIÓN

A continuación, presentamos la contrastación y discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes de estudio, el marco teórico de esta investigación y la aceptación y/o rechazo de las hipótesis del presente estudio

Respecto a la hipótesis general cuyo enunciado es: El Sistema de control de personal mejora significativamente el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, podemos afirmar que a la luz de los resultados se verifica esta hipótesis pues como se puede apreciar en la tabla N°15, con un nivel de significatividad del 5% se puede afirmar que la diferencia de puntos a favor de los resultados del pos test en la variable Productividad laboral se deben al empleo del Sistema de control de personal y no al azar, siendo el tamaño del efecto de la variable independiente sobre la dependiente grande pues toma el valor de 3,3, valor que supera ampliamente a las ocho décimas planteadas por Cohen (1988).

Según los resultados obtenidos en el estudio de investigación, es posible lograr cambios de actitud, significativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, mediante una adecuada capacitación, implementación de formas de motivación, será posible lograr personas dispuestas a aceptar y adecuarse a los nuevos retos que se aproximan, como es la Nueva Ley de Servicio Civil, que busca combatir la corrupción en la administración pública, lo cual es una gran amenaza para los de trabajadores que buscan destinar su tiempo que están involucrados en actos que atentan contra la ética.

Por otro lado, no estoy de acuerdo con la teoría del autor Maslow, conocido como de la pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas, quien, en su teoría manifiesta que las personas se sientan conformes, de satisfacer sus necesidades básicas. Sobre el particular, no todos los sujetos piensan igual, por ende, no todos son conformistas, siempre existe personas con diferentes actitudes, psicologías diversas; también hay quienes buscan la superación, alcanzar sus ideales, producir más para mejorar su estatus económica y social, no sólo es satisfacer sus necesidades y quedarse estático, hay sujetos dinámicos que otros.

Herzberg. Este autor, en su teoría, manifiesta que, las personas estamos influenciadas, por la teoría de los dos factores, que son: La satisfacción y la insatisfacción. Puede ser afirmativo, de ahí resulta que el ser humano necesita una motivación, un reconocimiento e incentivo a su eficiente desempeño laboral, así superan las expectativas y sus metas.

De acuerdo con los resultados analizados, se puede deducir que, lo manifestado por el autor McGregor, donde sostiene que el desempeño laboral presenta dos teorías contrapuestas, que son la Teoría X y la Teoría Y, la primera manifiesta que, los empleados trabajan solo bajo amenazas, de parte de los directivos de las empresas u organizaciones, y la segunda, manifiesta que los jefes creen, que los trabajadores son los que quieren y necesitan trabajar. Al respecto, la escasez de puestos de trabajo, hace que las organizaciones, empresas o instituciones, eso ocurría años atrás, utilizaban métodos amenazantes, incluso un trabajador, podía estar solamente en prueba durante los primeros tres meses, dependía de su rendimiento para ser contratado, hoy en día las leyes protegen los derechos de los trabajadores, sin importar que un servidor haya cometido un delito contra la ética y la moral; asimismo, el autor de la segunda teoría, tiene razón que, toda persona tiene la necesidad de trabajar, sin embargo, este hecho es recíproco, el empleador debe cubrir sus puestos de trabajo para producir y el trabajador busca satisfacer sus necesidades para su subsistencia.

V. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados de la presente investigación muestran que el uso de Sistema de control de personal permite la mejora significativa de la variable Productividad laboral, obteniéndose una diferencia de 11,5 puntos a favor de los resultados del post test, con una significatividad estadística del 5% y un tamaño del efecto de 2,5 puntos que indica un efecto grande de la variable independiente sobre el desempeño laboral.

Segunda: Los resultados de la presente investigación muestran que el uso de Sistema de control de personal permite la mejora significativa de la dimensión Responsabilidad, obteniéndose una diferencia de 1,3 puntos a favor de los resultados del post test, con una significatividad estadística del 5% y un tamaño del efecto de 0,6 que indica un efecto moderado sobre el desempeño laboral.

Tercera: Los resultados de la presente investigación muestran que el uso de Sistema de control de personal permite la mejora significativa de la dimensión Capacitación, obteniéndose una diferencia de 0,9 puntos a favor de los resultados del post test, con una significatividad estadística del 5% y un tamaño del efecto de 0,5 que indica un efecto grande sobre el desempeño laboral.

Cuarta: Los resultados de la presente investigación muestran que el uso de Sistema de control de personal permite la mejora significativa de la dimensión Motivación, obteniéndose una diferencia de 1,2 puntos a favor de los resultados del post test, con una significatividad estadística del 5% y un tamaño del efecto de 0,8 que indica un efecto grande sobre el desempeño laboral.

Quinta: Los resultados de la presente investigación muestran que el uso de Sistema de control de personal permite la mejora significativa de la dimensión Simplificación, obteniéndose una diferencia de 1,3 puntos a favor de los resultados del post test, con una significatividad estadística del 5% y un tamaño del efecto de 0,9 que indica un efecto grande sobre el desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Implementar un sistema de control de personal de asistencia y permanencia del de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis, moderna, orientada hacia la excelencia, en la atención, al servicio del público usuario, mediante la mejora de los procesos e incremento del desempeño laboral.

Segunda: Satisfacer y beneficiar a los productores agropecuarios de la región del Cusco, con atención de sus necesidades, asesorando, mediante técnicas de producción ecológica, facilitando el acceso a las cadenas productivas y mejores servicios.

Tercera: Las capacitaciones serán en temas de producción, valor agregado, y contacto con el mercado regional, nacional e internacional, a través de la Municipalidad Provincial de Canchis, y el Gobierno Regional Cusco y la actualización mediante un sistema de control de personal electrónico, que permita optimizar el desempeño laboral de los trabajadores.

Cuarta: Promover en los trabajadores, una actitud de ahorro de los recursos logísticos, como servicios de energía eléctrica, recursos hídricos, racionalizando las estructuras, no dejar encendido los equipos de cómputo en los momentos de ausencia.

Quinta: Mejorar la comunicación, este aspecto es muy importante, mantenerse en coordinación, dialogar, recibir opiniones para automatización los procesos, mediante la integración de los sistemas de información moderna, en coordinación entre los entes administrativos de la institución.

VII. REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson.
- CUERPO BALANCES. Diario La Nación. Santiago, Chile, Viernes 18 de Abril de 2008. DAVIS KEITH y JOHN W. NEWSTROM, "Comportamiento humano en el trabajo", Onceava Edición, editorial McGraw Hill, 2003.
- DOLAN SIMON, VALLE RAMÓN, JACKSON SUSAN, SCHULER RANDALL. "La Gestión de los recursos Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación". Tercera edición, editorial McGraw-Hill, 2007
- FERNÁNDEZ JAVIER. "Gestión por Competencias: Un Modelo estratégico para la dirección de RRHH". Editorial Prentice Hall, 2005.
- Pérez, R., Galán, A., & Quintanal, J. (2012). *Métodos y diseños de investigación en educación*. Madrid: UNED.
- Céspedes, N, Lavado, P y Ramírez, N, (2016) Productividad en el Perú editores, 2016. Universidad del Pacífico Av. Salaverry 2020 Lima 11, Perú www.up.edu.pe
- OIT (2015). Panorama Laboral para América Latina y el Caribe 2015", Organización Internacional del Trabajo, OIT, Oficina Regional. Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2015 Primera edición 2015
- Ronald Alfaro Salazar Sara Leyton Girón Antonio Meza Solano Ivonne Sáenz Torres (2012) Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú
- David Allen (2011) .Hoja de ruta hacia el éxito a través de la eficacia y la organización personal. Editorial: Alienta Editorial. ISBN-13: 978-8492414550.

Marvel Cequea, Mirza, , Núñez Bottini, Miguel Angel, Rodríguez Monroy, Carlos (20124). La productividad desde una perspectiva humana: Sus Dimensiones y factores. Intangible Capital ISSN: 2014-3214 ic.editor@intangiblecapital.org Universitat Politècnica de Catalunya, Barcelona-España

Sánchez, H., & Reyes, C. (2014). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO Sistema de control de personal para optimizar el desempeño laboral de los encuestados del V ciclo del V ciclo de la Institución Educativa La Merced

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis?	Determinar en qué medida el Sistema de control de personal mejora el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.	El Sistema de control de personal mejora significativamente el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis.	Variable Independiente Sistema de control de personal Variable Dependiente Productividad laboral	Tipo de investigación: Investigación Aplicada Diseño de la investigación: Pre Experimental. Población: Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis en número de 125 Muestra: La muestra constituida por 15 trabajadores de la población
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre Productividad laboral Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS 23. Estadística inferencial para la prueba de hipótesis
a) ¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora la dimensión Responsabilidad del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis? b) ¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora la dimensión Capacitación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis? c) ¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora la dimensión Motivación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis? d) ¿En qué medida el Sistema de control de personal mejora la	a) Determinar el efecto del Sistema de control de personal en la mejora de la dimensión Responsabilidad del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis b) Determinar el efecto del Sistema de control de personal en la mejora de la dimensión Capacitación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis. c) Determinar el efecto del Sistema de control de personal en la mejora de la dimensión Motivación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis d) Determinar el efecto del Sistema de control de personal en la	a) El Sistema de control de personal mejora de forma significativa la dimensión Responsabilidad del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis. b) El Sistema de control de personal mejora de forma significativa la dimensión Capacitación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis. c) El Sistema de control de personal mejora de forma significativa la dimensión Motivación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis. d) El Sistema de control de personal mejora de forma significativa la dimensión Simplificación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad	Variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Capacitación • Motivación • Simplificación 	

dimensión Simplificación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis?	mejora de la dimensión Simplificación del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis	Provincial de Canchis.		
---	---	------------------------	--	--

ANEXO 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION PARA LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Productividad laboral</p> <p>Es actividad racional y efectiva del individuo, esta se mide por el número de productos elaborados en la empresa, en una unidad de tiempo, de acuerdo con los niveles de habilidad e intensidad del trabajo Céspedes, N, Lavado, P y Ramírez, N, (2016)</p>	<p>Estimación del funcionamiento del desempeño laboral obtenido a partir de la valoración del Cuestionario de productividad laboral Céspedes, N, Lavado, P y Ramírez, N, (2016)</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Es el sustento de la persona, que demuestre su eficacia individual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad con las labores • Responsabilidad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • 1, 2,10
		<p>Capacitación</p> <p>Son los conocimientos y habilidades de un profesional, que le permite un buen desempeño laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de capacitación • Necesidad de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • 7,8,9
		<p>Motivación</p> <p>Es la actitud o disposición del servidor público, a la hora de desarrollar sus actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación intrínseca • Motivación extrínseca 	<ul style="list-style-type: none"> • 4,5,11
		<p>Simplificación</p> <p>Es la manera de hacer más sencillo un determinado trabajo, sin la necesidad de requerir demasiados materiales, y/o recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en las labores • Eficiencia en las labores 	<ul style="list-style-type: none"> • 6, 3,12

Cuestionario sobre Productividad laboral

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador a continuación presentamos un conjunto de preguntas acerca del desempeño laboral. No existen respuestas buenas ni malas, contesta con sinceridad, de acuerdo a como suceden las cosas desde tu experiencia.

Escala	VALORACION
Malo	0
Regular	1
Bueno	2
Muy bueno	3

N°		0	1	2	3
01	¿Aplicar un sistema de control de personal, puede disminuir el ausentismo de los trabajadores en horas de trabajo y mejorar el desempeño laboral?				
02	¿La responsabilidad, es parte de la ética personal, y el ausentismo laboral, es parte de la cultura en el servidor público?				
03	¿Considera que se hace excesivo uso de permisos y licencias para asuntos personales, afecta el desempeño laboral de la institución?				
04	¿Estás de acuerdo que, a los trabajadores que no agotan permisos, demuestran mayor compromiso con la institución, se les valore positivamente?				
05	¿Qué opinas, sobre, si un servidor desarrolla sus tareas y cumple sus labores de manera eficiente, no sea necesario su presencia, y tenga formas de flexibilidad horaria como forma de reconocimiento y motivación?				
06	¿Para usted, mejora el desempeño laboral en la administración pública, implica; hacer más con los recursos disponibles, ahorrando y haciendo mejor su trabajo?				
07	¿Es posible medir el desempeño laboral en el sector público, puede implicar un cambio, y debe hacerse para beneficio de la institución?				
08	¿Está de acuerdo que las capacitaciones son importantes para el desempeño laboral, y deben ser ofrecidos por el empleador?				
09	¿Cada cuánto tiempo cree que se debería implementar las capacitaciones a los trabajadores de la institución?				
10	¿Es importante, los aspectos organizativos de la gestión; ¿cree que, con valores, transparencia, incorporación de tecnologías, capacitación, incentivos laborales de motivación para los trabajadores, mejoraría el desempeño laboral?				
11	¿Para una posible evaluación de los trabajadores, antes se debería implementar un sistema de control de personal, y capacitación, considerando los horarios, permisos, formación, sanciones, desde la unidad de recursos humanos?				
12	¿Se necesita implementar un sistema de control de personal eficiente, para mejorar la atención a los usuarios y productores agropecuarios?				

Gracias por tu colaboración

ANEXO 03 BASE DE DATOS

N°	Productividad Laboral Pre Test																Productividad Laboral Pos Test															
	Responsabilidad				Capacitación				Motivación				Simplificación				Responsabilidad				Capacitación				Motivación				Simplificación			
	I1	I2	I3	I4	I12	I13	I14	I15	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I1	I2	I3	I4	I12	I13	I14	I15	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
1	1	1	2	2	0	0	0	2	0	1	2	2	0	0	2	0	1	1	1	1	0	1	3	1	1	2	1	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	10	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	0	3	1	1	2
3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	0	2	3	1	2	2	3	3	2
4	2	2	2	0	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	0	2	2	2	1
5	2	0	2	0	2	1	0	2	0	2	1	0	2	0	2	2	2	3	3	1	3	1	3	1	1	2	0	1	0	1	1	1
6	3	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	3	1	3	2	3	0	1	2	3	1
7	2	2	0	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	2	1	3	3
8	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0	2	1	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1
9	2	2	0	3	0	0	2	1	2	2	1	0	3	2	0	3	3	3	2	2	1	1	2	0	1	2	2	2	2	3	3	3
10	2	2	0	2	2	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3
11	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	0	1	1	2	2	3	2
12	0	0	2	0	2	1	0	0	0	1	1	0	2	0	2	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1
13	0	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	1	2	3
14	1	0	0	2	2	0	1	1	0	1	2	2	0	2	0	2	1	0	3	3	3	2	3	0	1	3	2	2	1	3	3	3
15	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	0	1	1	3	2	2	3	1	0	2	3	1	0	2	2	1	1

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Liliam del Rocío Gil Aquino, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión Pública; y revisor del trabajo académico titulado: Sistema de control de personal, para optimizar el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis del estudiante **Manuel Jesús Zvietcovich Álvarez**, he contrastado por medio del uso de la herramienta TURNITIN lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25 %, verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Cusco 03, de AGOSTO del 2018



Dra. Liliam del Rocío Gil Aquino
Docente
Experiencia Curricular Maestría en Gestión Pública
Maestría
DNI: 25326246

