



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Modelo de procedimientos de control para el área de personal  
de la municipalidad distrital de La Victoria.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR :**

Bach. Jorge Perales Pérez

**ASESOR**

Dr. Aurelio Ruiz Pérez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Mejoramiento de Procesos en la Gestión Pública

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

CHICLAYO - PERÚ

2018



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

«MODELO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA  
EL ÁREA DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LA VICTORIA»

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

PERALES PEREZ JORGE

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel 30 de ENERO de 20 19

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE DR. VICTOR AUGUSTO GONZALEZ SOTO

SECRETARIO H.E. FLOR DELICIA HEREDIA LLATAS

VOCAL DR. AURELIO RUIZ PÉREZ

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, JORGE PERALES PÉREZ, egresado (a) del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16480414  
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada:

MODELO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL  
ÁREA DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE LA VICTORIA

2. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.

3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.

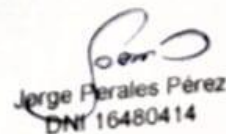
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo, por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 23 de noviembre de 2018

  
Jorge Perales Pérez  
DNI 16480414

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a Dios por iluminarme siempre en el sendero del bien, a mis queridos hijos Jorge Alexander y César Alonzo que son el motivo por el cual me sigo esforzando para ser cada vez mejor persona a mi querida esposa Luz América por su apoyo y comprensión

**Jorge**

## **AGRADECIMIENTO**

A las personas que me han brindado el apoyo y orientación necesaria para poder desarrollar esta investigación, entre ellos el Profesor Dr. Aurelio Ruiz Pérez de la Universidad César Vallejo que me ha guiado con la elaboración de esta investigación enseñándome así a ser investigador y observador; a todas la personas y funcionarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Chiclayo, que han colaborado para la realización de este trabajo.

**Jorge**

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado Examinador

De acuerdo con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, dejo a su consideración la tesis cuyo título es:

### **MODELO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ÁREA DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA**

Espero responder a las exigencias de aprobación para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Señores miembros del Jurado, estoy convencido que en base al alto criterio profesional lleguen a valorar los esfuerzos realizados, la dedicación y perseverancia puestos de manifiesto para concluir satisfactoriamente la presente investigación.

Señores integrantes del jurado evaluador, espero que el presente trabajo de investigación al ser evaluada merezca su aprobación, también espero sus valiosas recomendaciones que enriquecerán las experiencias sobre investigación.

Jorge

## ÍNDICE

CONTENIDO	Pág.
DICTAMEN DE SUSTENTACION	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARACIÓN JURADA	vi
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
1.INTRODUCCIÓN	13
1.1.REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. TRABAJOS PREVIOS	15
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	17
1.3.1. PROCEDIMIENTOS	17
1.3.2. CONTROL	18
1.3.3. OBJETIVOS Y ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO	20
1.3.4. LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y AL AREA DE PERSONAL	21
1.3.5. LAS CAPACITACIONES – ACTUALIZACIONES Y ENTRENAMIENTO PERMANENTE	23
1.3.6. VISITAS DOMICILIARIAS Y A HOSPITALES, LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	24
1.3.7. ASISTENCIA Y PERMANENCIA EN EL CENTRO DE TRABAJO	24
1.3.8. SISTEMA DE PERSONAL	25
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	28
1.5. JUSTIFICACIÓN	28
1.6. HIPÓTESIS	29
1.7. OBJETIVOS	29
1.7.1. OBJETIVO GENERAL	29
1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	29
II.MÉTODO	31
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	31
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	32
2.3. POBLACIÓN	34
2.4 MUESTRA	34
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN, VALIDACIÓ Y CONFIABILIDAD	34
2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS	35

2.7. ASPECTOS ÉTICOS	36
III.RESULTADOS	37
3.1. RESULTADOS A NIVEL DE DIAGNÓSTICO	37
3.2. DISEÑO DEL MODELO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	45
3.2.1. DESCRIPCION DEL MODELO (PROPUESTA)	46
	50
A. DIAGNOSTICO	46
B. OBJETIVOS	47
C. TEORIAS FUNDAMENTALES	47
D. IMPLEMENTACIÓN	47
E. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	47
F. ESTRATEGIAS	48
G. AREA DE PERSONAL	48
H. BUEN DESEMPEÑO EN LA MDLV	48
3.2.2. FLUJOGRAMAS	49
a) DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	49
B) PROPUESTA 01	50
C) PROPUESTA 02	53
D) PROPUESTA 03	55
3.3. VALIDEZ DEL DISEÑO (PROPUESTA)	57
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS	61
ANEXOS	63
ANEXO 1: GUION DE ENTREVISTA	64
ANEXO 2: CUESTIONARIO	65
JUICIO DE EXPERTOS	66
CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN	67
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION ELECTRONICA DE LA TESIS	73
ACTA DE APROBACIÓN DE DE ORIGINALIDAD	74
REPORTE DE TURNITIN	75



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de las variables de estudio	32
Tabla 2: Distribución del número de trabajadores administrativos	34
Tabla 3: Control de asistencia	37
Tabla 4: Promoción, asenso y rotación	38
Tabla 5: Organización y actualización de legajos y escalafón de personal	38
Tabla 6: Elaboración oportuna de planillas	39
Tabla 7: Presupuesto analítico de personal	40
Tabla 8: Manual interno de funciones	41
Tabla 9: Acciones de capacitación	42
Tabla 10: Eficiencia de los procedimientos de control	43
Tabla 11: Calificación de la actual gestión positiva	44
Tabla 12: Satisfacción en el puesto	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1: Control de asistencia	37
FIGURA 2: Promoción, asenso y rotación	38
FIGURA 3: Organización y actualización de legajos y escalafón de personal	39
FIGURA 4: Elaboración oportuna de planillas	40
FIGURA 5: Presupuesto analítico de personal	41
FIGURA 6: Manual interno de funciones	42
FIGURA 7: Acciones de capacitación	42
FIGURA 8: Eficiencia de los procedimientos de control	43
FIGURA 9: Calificación de la actual gestión positiva	44
FIGURA 10: Satisfacción en el puesto	45

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un Modelo de Control de Procedimientos para el desarrollo del Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria, habiendo trabajado con una población de 200 personas usuarios de la Municipalidad indicada y una muestra de 20 personas, y con los trabajadores administrativos del área de control, asimismo se aplicó un cuestionario para recoger información básica sobre los procedimientos de control sirviendo de base para organizar el diagnóstico correspondiente y con ello facilitar la construcción del modelo, constituyéndose en una propuesta adecuada para el desarrollo más efectivo del Área de Personal; el mismo que fue sometido a juicio de expertos y tener mayor seguridad de su validez y con ello garantizar la posible aplicación en un determinado momento en que las autoridades municipales conozcan el contenido y lo valoren.

**Palabras clave:** Control, desempeño laboral, procedimientos, gestión, personal, recursos humanos.

## **ABSTRACT**

The goal of this research was to design a Control Model for Procedures of the development of the Personnel Area of the District Municipality of La Victoria, having worked with a population of 201 users of the mentioned municipality and a sample of 20 people, and with the administrative workers of the control area, a questionnaire was also applied to collect basic information on the control procedures, working as a basis to organize the corresponding diagnosis and thereby facilitate the construction of the model, constituting an adequate proposal for the more effective development of the Personnel Area; the same one that was submitted to the judgment of experts and have greater certainty of its validity and with it guarantee the possible application at a certain moment in which the municipal authorities know the content and value it.

**Keywords:** Control, work performance, procedures, management, human resources.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Se puede señalar que actualmente las organizaciones del mundo se desenvuelven a través de procesos y con ello surge la necesidad de controlar cada proceso para que se desarrolle de forma eficiente siendo entonces importante el control de los procedimientos para ello se aplican y utilizan manuales de procedimientos, constituyéndose en guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una entidad, una organización.

Como Martínez & Miranda (2008) señalan: “en Colombia la importancia del Sistemas de Control Interno se manifestó inicialmente en el sector privado, habiéndose reconocido como fundamental e indispensable; por el crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgo, la complejidad de los sistemas de información y el aumento en los niveles de riesgos reales y potenciales. El funcionamiento del Control Interno de las organizaciones se constituyó en factor prioritario dentro de las normas de auditoría; por ello se generaron diferentes enfoques orientados a lograr mecanismos ágiles de evaluación del Control Interno, cuyos resultados, sirvieron de herramienta básica para que el auditor proyecte y determine el alcance, la naturaleza y la extensión de los procedimientos de auditoría por aplicar” (p. 50).

Al observar el desempeño laboral en el Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria, asimismo entrevistamos a ciertos trabajadores y se llegó a determinar la existencia de deficiencias en las funciones correspondientes al manejo de los procedimientos de control fundamentalmente, expresada en que no está respondiendo a los cambios que necesita una dependencia, no se aprecia la

formulación de estrategias dirigidas a mejorar el funcionamiento del área y consecuentemente de las otras áreas propias de la Municipalidad indicada.

En el área se aprecia que los cargos son ocupadas generalmente por personas que no muestran idoneidad, con claras muestra de influencias para favorecer el contrato de los trabajadores, notándose la amistad, las recomendaciones, el pago de favores políticos, en otros casos no se toma en cuenta la especialidad del trabajador, ubicándose en cualquier área importando solamente el favorecimiento, entonces se hace caso omiso a la transparencia.

Asimismo, se llegó a apreciar el descuido a nivel del manual de procedimientos en su manejo y actualización, no se demuestra eficiencia y productividad en las labores, con una baja visión de futuro; ante ello se debe renovar las disposiciones administrativas y legales para la contratación del nuevo personal.

Los trabajadores muestran una limitada capacidad en el desarrollo de sus funciones, con desactualizaciones en el uso de las herramientas claves para la atención al público usuario. No se han implementado programas educativos especiales de capacitación y actualización que fortalezcan sus conocimientos y potencialidades para una mejor atención a los usuarios de la Municipalidad.

La colectividad victoriana observa los hechos de los trabajadores administrativos y generan una atmósfera de buenos ingresos económicos a la Municipalidad procedente de los pobladores y del Gobierno Central, no siendo bien administrados, llamando la atención y afectando a la población del distrito La Victoria en general.

De acuerdo a las precisiones hechas anteriormente se señala que el propósito de la presente investigación es crear un modelo base de procedimientos de control

que nos permita mejorar, optimizar y evitar riesgos que influyan negativamente en las actividades del Área de Personal de la municipalidad.

## **1.2 Trabajos previos**

La consulta a las fuentes bibliográficas relacionadas con el tema de investigación permitió señalar la existencia de trabajo de investigación previos a la presente, de los cuales se detalla.

Campos (2015) en la investigación Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de Tesorería en la empresa Constructora Concisa de la ciudad de Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, indica que al trabajar con tres operadores de la empresa; se utilizaron como instrumentos de investigación al guion de entrevista dirigido al Gerente de la Empresa, el cuestionario con 15 ítems, una guía de observación, así como un cuaderno de campo para registrar fundamentalmente deficiencias a nivel del área de tesorería de la empresa.

Concluye que:

*“La organización operativa, mejora la eficiencia en cada actividad que esta realice, así mismo los modelos proporcionados para que exista un mejor control y orden del efectivo” (p. 113).*

Se aprecia la relevancia que se da a la organización operativa como base para que las actividades que se tengan que realizar en una dependencia sean más eficientes y en beneficio de la empresa y de sus usuarios.

Layme Mamani (2015) en su investigación Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, trabajó con 16 personas entre funcionarios y servidores de la oficina de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad antes indicada, para conocer

la percepción de los trabajadores de la oficina de Personal, aplicó una encuesta de 92 preguntas sobre control interno de la Guía establecido mediante Resolución de contraloría No. 458-2008-C.

Llegó a concluir que:

*“El nivel de los componentes de control interno en la percepción de funcionarios y servidores de la SPBS – MPMN, se muestran insatisfactorios, en el marco del Sistema de Control Interno” (p. 64)*

De lo analizado se determina insatisfacción respecto a las acciones realizadas en torno al sistema de control de personal, de allí su consideración como antecedente de estudio.

Ramos Calle (2015) en su tesis Diseño del sistema de control interno en la empresa ab optical de la ciudad de Loja. Universidad Nacional de Loja, Ecuador, trabajó con funcionarios de la empresa AB Optical los mismos que estuvieron conformados por 1 Gerente, 1 Contadora, 3 trabajadores; el autor aplicó una guía de observación, cuestionario y guion de entrevista, señaló que *“la aplicación de los procedimientos efectuados en la presente tesis son de gran importancia en el correcto y eficaz desarrollo de la empresa, ya que son un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una empresa”*(p. 149).

Podemos entender que el control es fundamental que permite obtener una información actualizada y oportuna en la toma de decisiones lo cual redundara en una mejor imagen de transparencia.

Melo & Uribe (2017) en su investigación Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S. Pontificia Universidad Javeriana, Cali,



aplicó la técnica de la entrevista y del análisis documental, revisando tanto fuentes primarias como secundarias.

Concluyeron en:

*“Proponer la implementación de un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S” (p. 88).*

Entonces en otras realidades también están preocupados por los procedimientos de control lo que avala una vez más a la presente investigación.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Procedimientos**

Pérez & Gardey (2012) en su tesis Diseño de un Manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011, señala que *“los procedimientos, son un conjunto de operaciones y normas, que sirven como reglas de conducta o programas para ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de objetivos definidos en la actividad empresarial, estos procedimientos además de definir la operativa y las pautas de actuación en los sistemas de información dentro de la organización, promoverán a dar un mayor eficacia en la gestión de la actividad, a asignar una buena definición de responsabilidades por trabajador y a evitar en la mayor medida posible la posibilidad de irregularidades y errores”.* (p. 22)

Las Municipalidades para ejecutar sus funciones de forma correcta necesitan poner en práctica ciertos procesos y métodos que conllevan a desarrollar coordinadamente el control administrativo interno. Dentro de estos procesos se encuentran los procedimientos como medios de trabajos que facilitan la efectividad del cumplimiento de las funciones diarias. A tal efecto.

Gómez, R. (2002), plantea que *“tienen una actuación muy importante en la consecución de los objetivos de toda organización progresista, puesto que estos indican la manera de ejecutar las diferentes rutinas laborales que allí se llevan a cabo, facilitando las funciones administrativas”*.

Según Melinkoff (1990), señala que *“consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores”*.

Al respecto, Gómez (1993), señala que: *“El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”*.

#### **Características:**

Las principales características de los procedimientos según Melinkoff (1990), *“es que no son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular, son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática y son flexibles y elásticos, ya que pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones”*.

Desde otro punto de vista Gómez (1997), *“se enfoca en las siguientes características de procedimientos:*

- *Sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.*
- *Método de trabajo colectivo; en un procedimiento intervienen varias personas.*
- *No se centran en una actividad específica. Un procedimiento está compuesto por varias actividades que a su vez contienen tareas”*.

#### **1.3.2. Control**

El Diccionario de la Real Academia, define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir, tener dominio o autoridad sobre alguna cosa o limitar o verificar una cosa. A continuación, observamos algunos conceptos:

Según Govindarajan y Newton (1996) *“es el proceso por el cual se aseguran que la obtención y el empleo de los recursos se efectúen en forma efectiva y eficiente, en el logro de los objetivos de la organización.”* (p. 348).

Para Fayol, citado por Melinkoff, el control *“Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”*. (p. 62).

Scanlan, considera que” el control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. (p.53).

Koontz & Weihrich lo definen como *“la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”*.

En la misma línea Robbins & Coulter señalan que *“el control como actividad de la administración “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa”*

*El análisis que se hace a lo indicado en este marco teórico vemos que el control es fundamental e integra a todos los actores de una entidad de acuerdo a sus funciones y permite evitar futuras sorpresas en la evaluación de resultados quiere decir que, teniendo un buen control, con adecuados procedimientos nuestros resultados van a ser lo más óptimos tal como se pretende implementar en el presente trabajo de investigación-*

### **Características**

Cotrina & Zapata (2014), en su trabajo de investigación Evaluación de la gestión de la Unidad de tesorería de la Municipalidad de Tumán, durante el periodo Enero – diciembre 2010, para mejor uso de los recursos operativos y adoptar las medidas correctivas pertinentes. (Tesis de postgrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, sostiene que Las Normas de Control Interno tienen como características principales, ser:

- Concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno.
  - Compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría gubernamental emitidas por la CGR.
  - Sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos.
  - Flexibles, permitiendo su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la administración gubernamental.
- Podemos indicar lo que de acuerdo a estas características de acuerdo a nuestra experiencia que buscan mayormente los sistemas de control, entiéndase las OCI (Órgano de Control Institucional) o la contraloría, que las entidades establezcan directivas claras y precisas en todos los procedimientos administrativos, básicamente con el fin de determinar responsabilidades funcionales y que su trabajo sea más simple y objetivo.

### **1.3.3. Objetivos y elementos del control interno**

Bedoya (2014) señala que el control interno se orienta a garantizar razonablemente el cumplimiento del plan de organización a través de los objetivos entre ellos los siguientes: “Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades; respetar las leyes, reglamentos y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma; obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos. Los elementos del Control Interno están constituidos por el plan de organización con una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad; plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para un

buen control de activo, pasivo, ingresos y gastos; procedimientos eficaces para llevar a cabo el plan proyectado; personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades” (p, 4).

Si nos detenemos a analizar este concepto fluye lo que se ha indicado un buen control evita posteriores problemas y también te permite la información más adecuada y veraz en una entidad.

#### **1.3.4. Los procedimientos de control y al Área de Personal**

Los procedimientos de control según se señala en Normas y procedimientos de control (s.f.) están dirigidos a cumplir objetivos que se aplican en diferentes niveles de organización y del procesamiento de las transacciones, asimismo se integran con los componentes específicos del ambiente de control y del sistema contable.

Fundamentalmente los procedimientos de control del área de personal se centran en:

La debida autorización de transacciones y actividades; la adecuada segregación de funciones y responsabilidades, el diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones, el establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos, verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

Una representación gráfica de los procedimientos es el flujograma, la representación es del proceso que se convierte en un instrumento muy importante para guiar su ejecución en forma ordenada por lo que debe mostrar en forma lógica la secuencia del trabajo, permitiendo conocer y comprender el

proceso que se describe, mediante los elementos, como los pasos, los documentos y las unidades administrativas y cargos que intervienen en él.

Las empresas tienen diversos procedimientos que permiten el accionar diario, pero la mayoría de ellos se lleva a cabo en base a la buena propuesta de diseñar una forma particular de hacer las cosas, en la práctica del trabajo es convencional y rutinaria, sin contar con guías prácticas para ejecutar las labores.

La representación gráfica del proceso se convierte en un instrumento muy importante para guiar su ejecución en forma ordenada; debe mostrar en forma lógica la secuencia del trabajo, permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe, a través de los elementos como los pasos, los documentos y las unidades administrativas y cargos que intervienen en él.

El flujograma es una herramienta de representación gráfica de gran importancia para el levantamiento, análisis, diseño, mejoramiento y control de los procesos, por estar orientado a estandarizar la representación gráfica de los procesos de trabajo; permitiendo identificar con facilidad los aspectos más relevantes del trabajo; asimismo facilita el análisis y mejoramiento de los procesos, muestra la dinámica del trabajo y los responsables del mismo; facilita la ejecución del trabajo; impide las improvisaciones y sus comentarios, evitando el desvío o distorsión de las prácticas de la empresa; provee elementos que facilitan el control del trabajo.

De esta forma los flujogramas tienen gran ventaja para orientar los procesos que se siguen en la administración como, describe en forma sencilla paso a paso cada proceso y complementa la descripción literal, facilitando su consulta; engloba las acciones realizadas con el propósito de transformar la información de entrada en los resultados esperados; verifica el desarrollo real del proceso y representa objetivamente aquello que ocurre cotidianamente en la rutina normal de trabajo.

Además, facilita la comprensión rápida del trabajo; describe los procesos, partiendo desde el más simple hasta el más complejo; permite la visualización rápida e integra un proceso, facilitando el examen de los pasos, la secuencia y las responsabilidades de los ejecutantes; identifica rápida y fácilmente los puntos débiles y fuertes del proceso, propicia la visualización de la distribución del trabajo entre los empleados y las dependencias.

### **1.3.5. Las Capacitaciones – Actualizaciones y entrenamiento permanente**

Los directivos de cada entidad, cualquiera que sea su nivel en la organización, tienen la responsabilidad de adiestrar permanentemente el personal a su cargo, así como estimular su capacitación continua.

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permiten un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

En ambos casos se debe tener en cuenta que la capacitación es un esfuerzo que realiza la entidad para mejorar el desempeño de los servidores, por lo tanto, el tipo de capacitación debe estar en relación directa con el puesto que desempeña. Los conocimientos adquiridos deben estar orientados hacia la superación de las fallas o carencias observadas dentro del proceso de evaluación.

Los servidores designados por la entidad, para recibir capacitación externa, están en la obligación de difundir los conocimientos adquiridos al interior de su dependencia, a efecto de mejorar el rendimiento grupal.

Los jefes deben concentrar sus esfuerzos en el desarrollo de su personal y desarrollar las habilidades que posea. Así mismo, deben preocuparse por

motivar a su personal a efecto que se mantengan actualizados, cuanto menos en los aspectos relacionados con sus actividades.

### **1.3.6. Visitas domiciliarias y a hospitales Las normas y procedimientos de control**

En este punto debemos destacar la importancia que tiene este tema debido que mediante este control se tiene en cuenta primeramente que los trabajadores están realmente enfermos, porque muchas veces se agenciand3 manera indebida de documentos sustentatorios para indicar enfermedades y dolencias sin estarlo, por eso es muy importante tener en cuenta este proceso.

Asimismo es fundamental también el desarrollo de este proceso porque permite las acciones de verificar subsidios y sus trámites ante Essalud para la compensación económica a los servidores, permite tener una visión de los problemas de salud del personal y atender oportunamente sus necesidades con el fin de que sea óptimo el rendimiento y asimismo evitar contagios dentro de la entidad lo cual se logra con un buen control y un efectivo trabajo que conlleva a una serie de acciones como descansos médicos, chequeos permanentes, situación familiar, etc.

### **1.3.7. Asistencia y permanencia en el centro de trabajo**

Debe establecerse en la entidad procedimientos apropiados que permitan controlar la asistencia de los servidores, así como el cumplimiento de las horas efectivas de labor.

El control de asistencia y puntualidad está constituido por todos aquellos mecanismos establecidos en una entidad, que permitan cautelar que los servidores cumplan con su responsabilidad de asistir al centro laboral, conforme al horario establecido en sus respectivos reglamentos.



Los directivos, cualquiera sea su nivel en la organización no solo deben establecer y supervisar el funcionamiento de estos controles, sino también motivar con el ejemplo al personal a su cargo, a efecto de que la puntualidad se convierta en un hábito.

El control de permanencia está a cargo de los jefes de cada unidad orgánica quienes deben cautelar no solo la presencia física de los servidores a su cargo, durante la jornada laboral, sino también que cumplan efectivamente con las funciones del cargo asignado, generando valor agregado para la institución.

El establecimiento de mecanismos de control estará en función de las necesidades de cada institución, teniendo presente que el costo de la implementación de los mismos no debe exceder los beneficios que se obtengan.

Los controles de asistencia y permanencia deben incluir a todo el personal que labora en la entidad, salvo excepciones por necesidades de servicio debidamente acreditadas, debiendo existir en este caso la autorización correspondiente.

#### **1.3.8. Sistema de personal**

De acuerdo a la ley orgánica del Poder Ejecutivo (Ley N° 29158) son un “conjunto de Principios, Normas, Técnicas y Procedimientos de la Administración y Gestión de los Recursos Humanos. Le corresponde la creación y desarrollo de las condiciones necesarias para lograr la mayor valoración y el mejor desempeño de los servidores públicos en la función pública Profesionalizada”.

Este sistema regula los procesos de selección, progresión en la carrera y evaluación. Así mismo regula el otorgamiento de las remuneraciones, bonificaciones, beneficios, compensaciones y pensiones del personal de carrera de las municipalidades.

El Sistema de Personal cuenta con tres sistemas laborales y de servicios:

RÉGIMEN LABORAL PÚBLICO: Decreto Legislativo N° 276 (Empleados Municipales)

RÉGIMEN LABORAL PRIVADO: Decreto Legislativo N° 728 (Obreros Municipales)

RÉGIMEN ESPECIAL DE SERVICIO ADMINISTRATIVO (CAS): Decreto Legislativo N° 1057 (Contratados por Servicios a plazo fijo)

Asimismo, para una mejor gestión de los recursos humanos, éste se divide en los siguientes MODULOS (que pueden constituirse también en ÁREAS FUNCIONALES):

MÓDULO DE PLANILLAS, que elabora las planillas de remuneraciones del personal.

MÓDULO DE ESCALAFÓN, mantiene actualizado los legajos personales.

MÓDULO DE CONTROL DE ASISTENCIA Y PERMANENCIA, que controla al personal en función a una Directiva Interna de Asistencia y Permanencia

MÓDULO DE CAPACITACIÓN, que elabora y ejecuta el Plan de Capacitación.

MÓDULO DE EVALUACIÓN, que formula los instrumentos de evaluación del desempeño laboral.

El Área de Personal se encarga de:

Formular y proponer Presupuesto Analítico de Personal (PAP).

Administrar los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, acorde con las políticas de la Municipalidad.

Realizar los compromisos de gasto que tienen como fuente generadora las planillas de pago

Administrar los programas de bienestar social para el personal, con un enfoque de promoción social

Desarrollar programas de carácter educativo, cultural, recreativos y deportivos, que promuevan la integración, participación y compromiso de los trabajadores con la Municipalidad.

Evaluar, proponer y ejecutar acciones de rotación, promoción y contratación, en función del perfil del cargo y competencias del trabajador, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

Elaborar y Administrar el Plan Anual de Capacitación a través de la realización de programas de entrenamiento, especialización y capacitación orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Administrar y ejecutar los procesos de remuneraciones y estímulos, así como los de control de asistencia de personal.

Elaborar las planillas de pago del personal permanente

Expedir certificados y constancias de trabajo.

Organizar, implementar y mantener actualizados los registros y el escalafón del personal.

Efectuar los procesos de análisis, descripción de perfiles profesionales y técnicos, evaluación de puestos, que permitan proponer alternativas de actualización en los procesos de selección, desarrollo de personal, evaluación de desempeño y administración salarial.

Organizar y ejecutar semestralmente evaluaciones de desempeño y medición del potencial de los trabajadores, que permita la ejecución de programas de capacitación, estímulo y fortalecimiento institucional.

Participar en los procesos de las negociaciones colectivas con las organizaciones sindicales y administrar las relaciones laborales en la Municipalidad.

Proponer proyectos normativos inherentes a la administración de personal de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.

Ejecutar, controlar y supervisar el registro único de Planillas (compromiso) en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-GL)

El Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, otorga a los contratados (CAS) por esta modalidad, algunos beneficios establecidos en la ley de su creación y su Reglamento en tanto mantenga vigencia el respectivo contrato, cuyo plazo máximo es de 12 meses, con posibilidad de renovación.

Estos beneficios son:

Los Contratos Administrativos de Servicios – CAS, son contratos que pueden tener cierta similitud a los Contratos por Servicios No Personales, sin embargo, existen diferencias sustanciales referidas a:

La afiliación a Essalud para el otorgamiento de un servicio de salud.

La afiliación opcional a un Sistema de Pensiones.

Vacaciones de 30 días al cumplir el año de servicios

Períodos de descanso pagados de pre y post natal

48 horas de labores como máximo a la semana.

Ejercer suplencia, etc.

El Régimen Especial CAS, en la actualidad se constituye en la única forma regulada para contratar personas que efectúen servicios temporales y eventuales en la administración pública, sin importar si están financiados por el FONCOMUN, CANON o ingresos directos o realicen actividades administrativas, de mantenimiento de la infraestructura vial o desarrollen labores de obreros. Solo cuando se requiera contratar personal para la ejecución de obras y proyectos de inversión pública, se podrá contratar en la condición de SNP u otra modalidad.

Fuente: Municipio al día.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo un modelo de Procedimientos de Control puede influir en el desarrollo del Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Proponer procedimientos de control permite a la administración ser más eficaz y efectiva, minimizando los posibles errores que repercuten en la información de la Municipalidad Distrital de la Victoria

El área de Personal de una institución y en especial de la Municipalidad Distrital de La Victoria es vital, teniendo que ver con el personal que labora en el área y labora en la Entidad, por lo que tiene que cumplir un rol sobresaliente para

disponer de personal eficaz que responda a los intereses y necesidades de la población victoriana.

La investigación tiene como aporte teórico el haber llegado a organizar información específica en relación a las variables de estudio, facilitando así la consulta quienes revisen la presente investigación.

También se destaca la investigación por su aporte social al tener que influir en forma directa e indirecta a los trabajadores del Área de Personal y en general a todos los trabajadores de las demás dependencias de la Municipalidad Distrital de La Victoria y por consiguiente a los usuarios de la Municipalidad y a la comunidad victoriana en general.

## **1.6 Hipótesis**

Un Modelo de Procedimientos de Control, debidamente validado se constituye en una herramienta básica para el desarrollo óptimo del Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos general**

Proponer un modelo de Procedimientos de Control para el desarrollo del Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Elaborar un diagnóstico del Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria y de los procedimientos de Control Interno.

Elaborar un Modelo de Procedimientos de Control para el desarrollo del Área de Personal.

Validar el Modelo de Procedimientos de Control para el desarrollo del Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

## II. II.MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

La investigación realizada es de tipo explicativa propositiva por la razón de explicar la relación de las variables de estudio como base para hacer la propuesta de un modelo de procedimientos de control interno para el área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

El diseño empleado en la presente investigación es

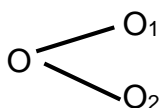


De donde:

M : Muestra de estudio que corresponde a los trabajadores del Área de Personal.

O : Observación realizada sobre aspectos del área de Personal y de los Procedimientos de Control

Desagregando:



De donde:

O<sub>1</sub> : Observaciones relacionadas con el Área de Personal

O<sub>2</sub> : Observaciones relacionadas con los Procedimientos de Control

### 2.2 Variables, Operacionalización

## Variables

1. Procedimientos de control
2. Área de Personal

## Operacionalización

*Tabla 1*  
*Operacionalización de las variables de estudio*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Procedimientos de control	Es el control dirigido a contribuir al mejoramiento de las entidades en sus sistemas administrativos de gestión y de control interno sin que conlleve interferencia en el control posterior que corresponda	Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo de lo más general a lo más específico.	Actualización files	Trabajadores activos Trabajadores cesantes y jubilados	Ordinal
			Capacitación	Trabajadores activos Jefes de área	
			Elaboración de plantillas	Trabajadores activos Cesantes y jubilados	
				Visitas domiciliarias y a hospitales	
			Asistencia y permanencia	Personal activo Documentos	
				Consolidación mensual de cuentas	
			Informes trimestrales de transparencia		
				Consolidación de cuentas	
			Supervisión cruzada		



				Supervisar y editar los apuntes de la contabilidad autonómica y de la contabilidad municipal	
Área de Personal	El área Personal es la que efectúa una planificación de personal, determinando las necesidades de mano de obra que va a tener la empresa en una época determinada, qué tipo de perfiles van a ser los necesarios, qué tipo de contratos van a realizarse y cuál va ser su coste (Zúñiga, s.f.).	Una variable es una característica que se va a medir u observar, es una propiedad, un atributo que puede darse o no en ciertos sujetos o fenómenos en estudio.	Presupuesto	Fórmula	Likert
				Propone	
			Planificación	Responde a la institución	
				Prevé situaciones	
			Perfiles	Estudios	
				Experiencia	
			Administración de procesos	Contratación de personal	
				Políticas y procedimientos de evaluación	
			Administración de Programas	De bienestar social	
				De gestión del desempeño	
			Gastos	Realiza compromisos	
				Rendición de cuentas e incentivos	
			Desarrollo de Programas	De capacitación	
				De educación cultural y recreación	

### 2.3. Población

La población de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de La Victoria que son un total de 200 de acuerdo al CAP de la Institución.

### 2.4. Muestra

La muestra estuvo conformada por los trabajadores administrativos, que hacen un total de 20, como se indica en la siguiente tabla.

*Tabla 2*  
*Distribución del número de trabajadores administrativos*

Trabajadores	Varones	Mujeres	Total
Alcalde	01	---	01
Funcionarios	02	----	02
Administrativos	14	03	17
Total			20

*Fuente: Nómina de trabajadores de la Municipalidad de La Victoria.*

La muestra estuvo conformada por varones y mujeres, cuyas edades fluctúan ente 32 y 68 años, residentes en el área de influencia de la Municipalidad, otros son viajeros desde Chiclayo a La Victoria.

### 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica de gabinete

La técnica de gabinete fue aplicada por medio del fichaje, utilizando fichas de resumen, textuales, bibliográficas, de comentario, tanto en forma física como virtual, con la finalidad de recoger la información bibliográfica y construir la teoría relacionada al tema de investigación.

## **Técnicas de campo**

Cómo técnicas de campo se utilizaron las siguientes:

### **Técnica de la encuesta**

La técnica de la encuesta fue aplicada a través de un cuestionario dirigido a los conformantes del grupo de estudio con la finalidad de recoger información relacionada con las variables de estudio (Anexo 01).

### **Técnica de la modelación**

La técnica de la modelación se aplicó para diseñar el modelo propuesto sobre Procedimientos de control, el mismo que ha sido graficado y se presenta posteriormente.

### **Validación**

El cuestionario fue validado por tres profesionales expertos conocedores del tema de investigación (Anexo 02). Asimismo, el modelo diseñado y constituyó la propuesta ha sido validado por expertos y tener la validez que el modelo requiere.

### **Confiabilidad**

El cuestionario mereció la aplicación del coeficiente de confiabilidad (Anexo 03).

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

El dato recogido con la aplicación del cuestionario fue tratado estadísticamente con el software Excel, derivando tablas y figuras en base de las cuales se ha hecho el análisis correspondiente.

## **2.7. Aspectos éticos**

La investigación realizada obedeció a la aplicación de la ética por ello se aplicó con responsabilidad la norma APA recomendada por la Universidad César Vallejo, respetando de esta forma la propiedad intelectual.

Asimismo, se aplicó el cuestionario previa coordinación y aceptación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Victoria, habiendo recibido el apoyo correspondiente.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados a nivel de diagnóstico

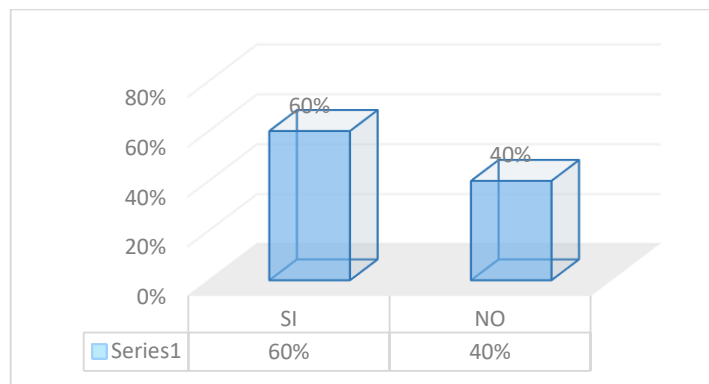
Para efectos de contar con el diagnóstico, se determinó la aplicación de un cuestionario, como se señala en técnicas e instrumentos de investigación, a través del cual se ha recogido la información que constituye el diagnóstico correspondiente y del cual se detalla.

##### a) Control de Asistencia

Los datos con respecto a la asistencia del personal se presentan en la siguiente tabla:

*Tabla 3*  
*Se cumplen las normas sobre control asistencia del personal, puntualidad, permanencia*

Categoría	F	%
Si	12	60,00
No	8	40,00
Total	20	100,00



*Fig. 1: Datos sobre asistencia del personal*

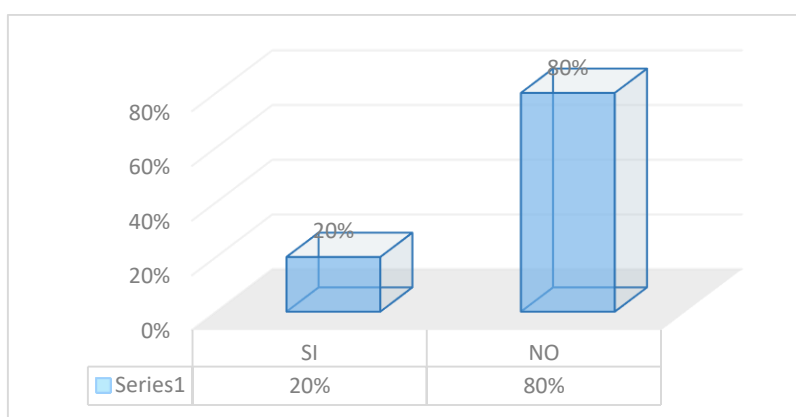
Los encuestados en un total de 12 igual al 60,00 % señalaron que, si se cumplen con las normas de control de asistencia, puntualidad y permanencia, en sentido contrario manifestaron 8 de ellos, igual al 40,00 %.

## b) Promoción, ascenso y rotación

**Tabla 4**

*Promoción, ascenso, y rotación del personal se realiza en concordancia con las disposiciones legales vigentes*

Categoría	F	%
Si	4	20,00
No	16	80,00
Total	20	100,00



*Fig. 2: Promoción, ascenso y rotación*

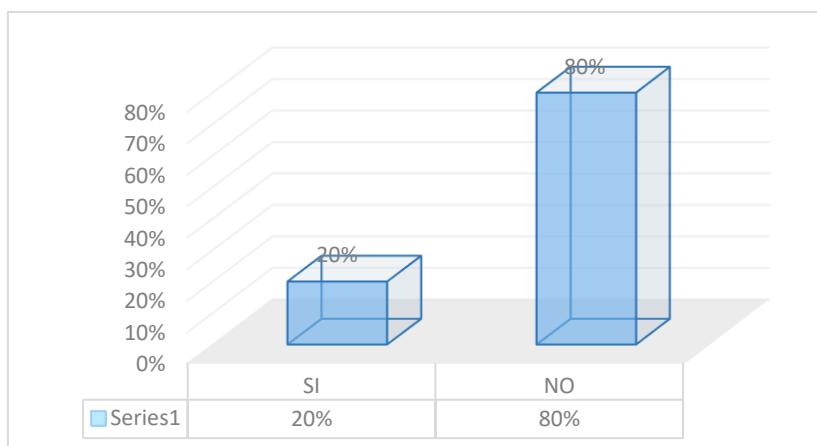
Un total de 16 trabajadores, igual al 80,00 % indicaron que no se realiza la promoción, ascenso y rotación de los trabajadores de acuerdo a las normas legales existentes, solamente el 20,00 % igual a 4 de ellos manifestó que sí.

## c) Legajos y escalafón del personal

**Tabla 5**

*Organización y actualización de legajos y escalafón del personal*

Categoría	F	%
Si	4	20,00
No	16	80,00
Total	20	100,00



*Fig.3: Organización y actualización de legajos y escalafón del personal*

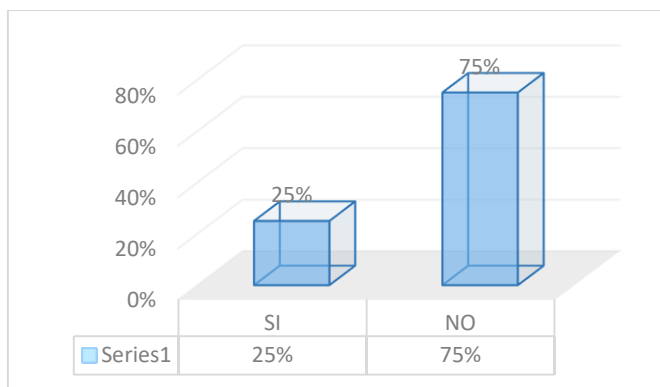
El 80,00 % igual a 16 de los encuestados señalaron que no se ha organizado y actualizado los legajos y el escalafón de los trabajadores, solamente el 20,00 % igual a 4 de ellos indicaron lo contrario.

**d) Las planillas, y las declaraciones juradas de los servidores, SUNAT, AFP**

*Tabla 6*

*Elaboración oportuna de planillas, y las declaraciones juradas de los servidores, SUNAT, AFP son elaboradas oportunamente*

Categoría	F	%
Si	5	25,00
No	15	75,00
Total	20	100,00



*Fig.4: Elaboración oportuna de planillas, y las declaraciones juradas de los servidores, SUNAT, AFP son elaboradas oportunamente*

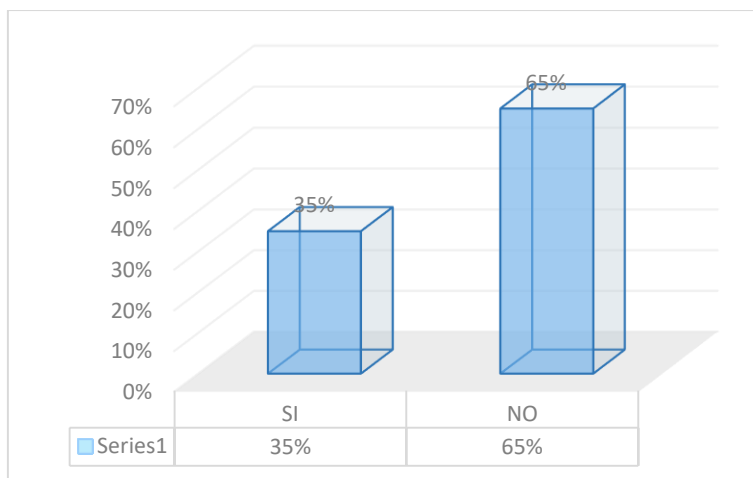
Un 75,00 % igual a 15 de los encuestados señalaron que no se elaboran en forma oportuna las planillas de pago de los trabajadores, ni tampoco las declaraciones juradas de los servidores SUNAT, AFP; y 5 de ellos indicó lo contrario.

**d) Presupuesto Analítico de Personal**

Tabla 7  
*Presupuesto Analítico de Personal  
así como el Presupuesto Normativo  
de Personal está actualizado*

Categoría	F	%
Si	7	35,00
No	13	65,00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>





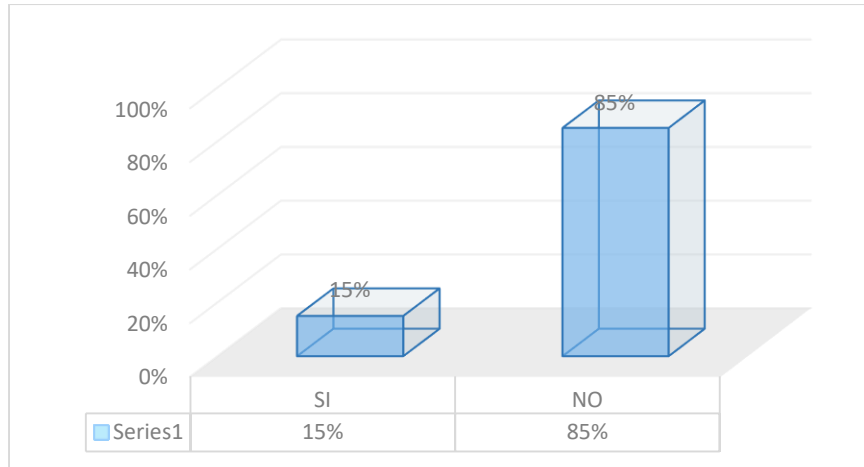
*Fig.5: Presupuesto Analítico del Personal, así como el presupuesto Normativo de Personal está actualizado*

Un 65%, igual a 13 de los trabajadores manifestaron que el presupuesto analítico, así como el presupuesto normativo no está actualizado; y 7 de ellos, igual al 35 % señalaron lo contrario.

**e) Manual interno de funciones (MOF)**

*Tabla 8  
Conoce el Manual interno de funciones*

Categoría	F	%
SI	3	15,00
NO	17	85,00
Total	20	100,00



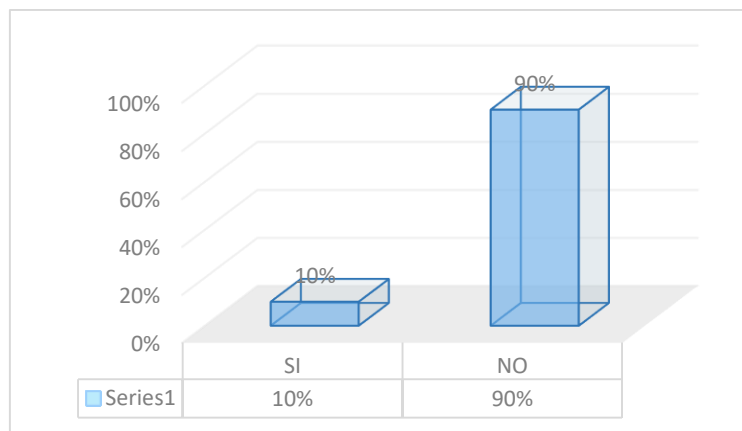
*Fig. 6: Conoce el manual interno de funciones*

Un 85% de los encuestados, igual a 17, indicaron que no conocen el manual interno de funciones, mientras que un 15 %, igual a 3 de ellos, señalaron que si lo conocen.

**f) Acciones de capacitación**

*Tabla 9  
Acciones de capacitación*

Categoría	F	%
Si	2	10,00
No	18	90,00
Total	20	100,00



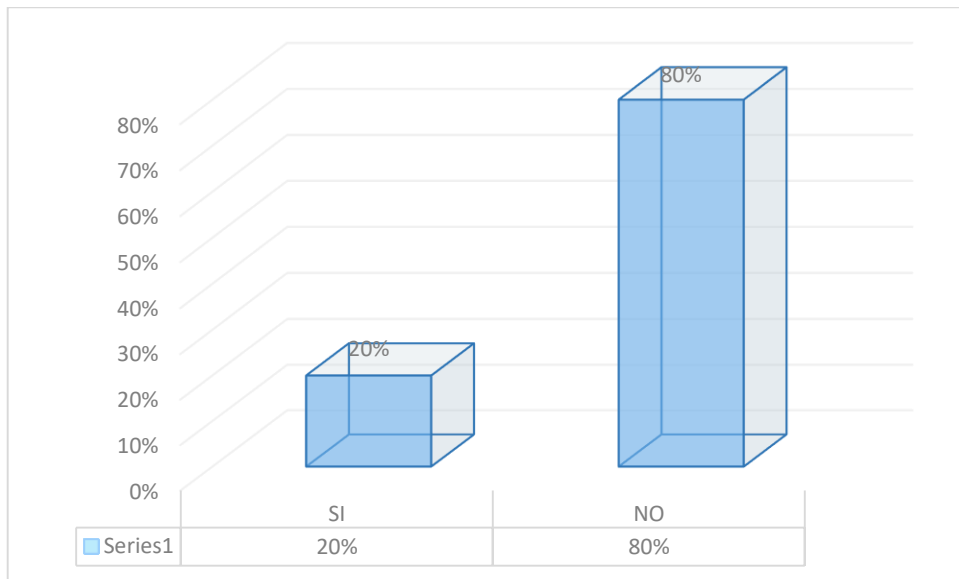
*Fig. 7: Acciones de capacitación*

El 90 % de los encuestados, igual a 18 informaron que no se realizan acciones de capacitación para el personal y un 10 % sostienen que sí, lo que evidencia una grave falencia.

**g) Eficiencia de los procedimientos de control**

*Tabla 10  
Eficiencia de los procedimientos de control*

Categoría	F	%
Si	4	20,00
No	16	80,00
Total	20	100,00



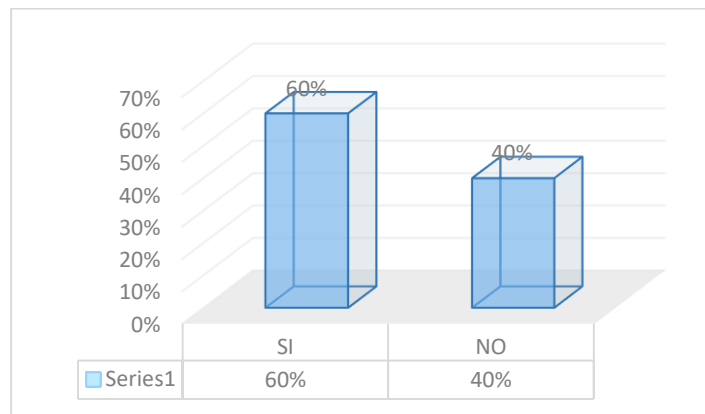
*Fig. 8: Eficiencia de los procedimientos de control*

El 80,00 % de los encuestados manifestó que los procedimientos de control empleados no son eficientes, por su parte el 20,00 % igual 2 de ellos señaló que no son eficientes.

## h) Calificación a la actual gestión

*Tabla 11*  
*Calificación a la actual gestión de positiva*

Categoría	F	%
Si	12	60,00
No	8	40,00
Total	20	100,00



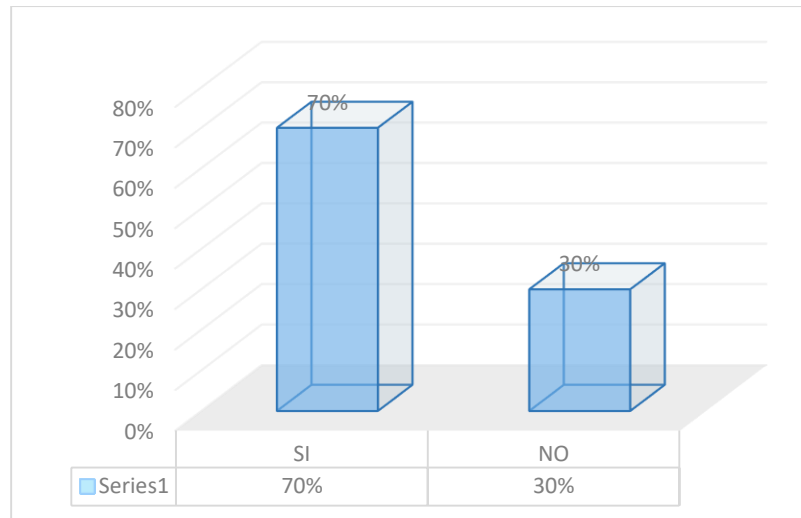
*Fig. 9: Calificación a la actual gestión de positiva*

Los encuestados en un 60,00 % indicaron que la actual gestión es positiva, no así para el 40 %, igual a 8 de ellos.

## i) Se siente a gusto en el puesto

*Tabla 12*  
*Se siente a gusto en el puesto*

Categoría	F	%
Si	14	70,00
No	6	30,00
Total	20	100

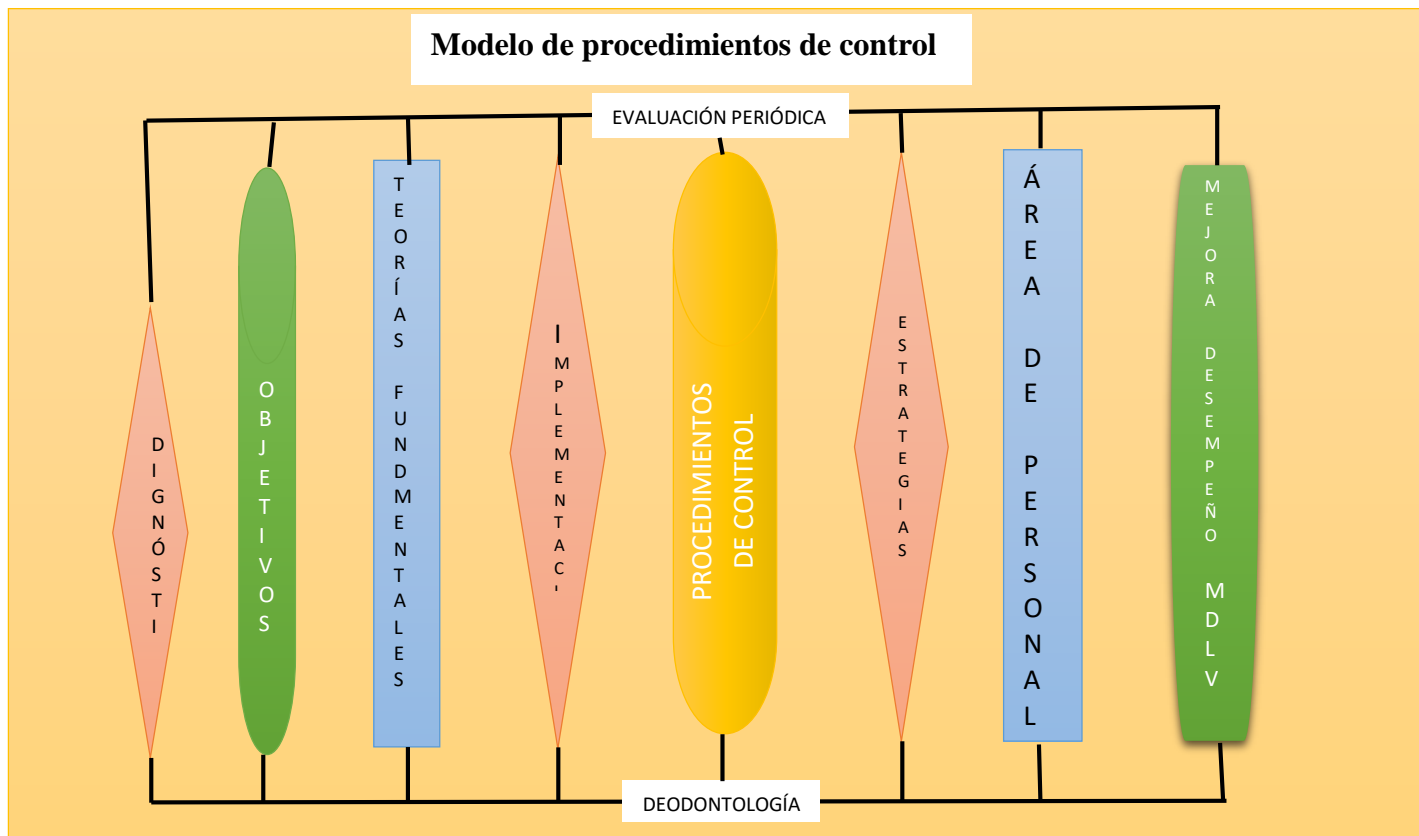


*Fig. 10: Se siente a gusto en el puesto que desempeña*

Un 70,00% igual a 14 encuestados, sostiene que sí se sienten a gusto en el puesto en que se desempeñan y un 30% igual 6 no están a gusto en su puesto de trabajo.

### **3.2. Diseño del modelo de procedimientos de control**

El modelo de procedimientos de control fue diseñado en base al diagnóstico señalado en el acápite anterior, el mismo que fue graficado, constituyéndose en una herramienta fundamental para su aplicación en el momento oportuno en la Municipalidad Distrital de La Victoria. El mencionado modelo quedó graficado en la forma siguiente:



### 3.2.1. Descripción del modelo (propuesta)

#### A. Diagnóstico

El diagnóstico corresponde al conocimiento de la realidad, señalando las características principales del área de personal, de los procedimientos de control en un determinado momento, por lo tanto, tiene que ser actualizado cada año de trabajo, con participación especial de todo el personal del área y de la municipalidad en general.

## **B. Objetivos**

En base al conocimiento de la realidad de un área o de la Municipalidad en general se tiene que formular los objetivos que se desean alcanzar, orientados a precisar los logros que permitan superar las deficiencias encontradas y aprovechando las fortalezas correspondientes.

Los objetivos deben apuntar como prioridad a la capacitación, actualización que deben tener los trabajadores en forma permanente a fin de reforzar el conocimiento y habilidades de los trabajadores en sus áreas de desempeño y sentirse con más satisfacción en el puesto donde está ubicado.

## **C. Teorías fundamentales**

El modelo exige tener conocimiento de determinadas teorías y considerarlas para su aplicación, con ello se tiene la base teórica científica para actuar, trabajar con más entusiasmo y actitud favoreciendo a los usuarios que llegan a la Municipalidad Distrital La Victoria. Las teorías pueden variar de un año para otro, así como ser incrementadas.

## **D. Implementación**

El desarrollo de funciones y responsabilidades de los trabajadores se ve asegurada con la implementación de los recursos tanto materiales como humanos, de tal manera que se tenga todo previsto y no tener dificultades en pleno desarrollo de las actividades de trabajo.

## **E. Procedimientos de control**

El procedimiento de control debe ser muy bien conocidos y aplicados por los responsables y así no dar lugar a la creación de reclamos, problemas

que afectan el buen desempeño y la buena imagen del área de trabajo y de la municipalidad en general.

Lo que implica tener los diversos documentos, manuales, reglamentos sumado a ello el proceso que sigue la documentación que presenta la colectividad del distrito fundamentalmente; documentos que deben estar publicados en sus aspectos básicos para conocimiento de los usuarios, con esquemas de camino de un expediente, asegurando así una buena atención, y saber a dónde se dirige en determinadas situaciones.

## **F. Estrategias**

Como en todo trabajo se tiene que implementar estrategias específicas y contextualizadas, por lo tanto, tienen que responder a las necesidades e intereses de los usuarios fundamentalmente, las mismas que deben ser aplicadas en cada momento de la atención al público.

## **G. Área de personal**

El área de personal es clave en una institución, en este caso en la Municipalidad Distrital de La Victoria, tiene que ver con todo el proceso de control, de seguimiento y supervisión a todo el personal que labora en la institución; situación que no debe ser tan estricto, pero, que exige rigidez a fin de que todos los trabajadores cumplan con sus funciones y se logren los objetivos previamente establecidos.

## **H. Buen desempeño laboral en la MDLV**

Con todos los recursos que se prevean e implementen en la Municipalidad Distrital de La Victoria (MDLV) brindará oportunidad de un trabajo eficiente, saludable a nivel de los mismos trabajadores y



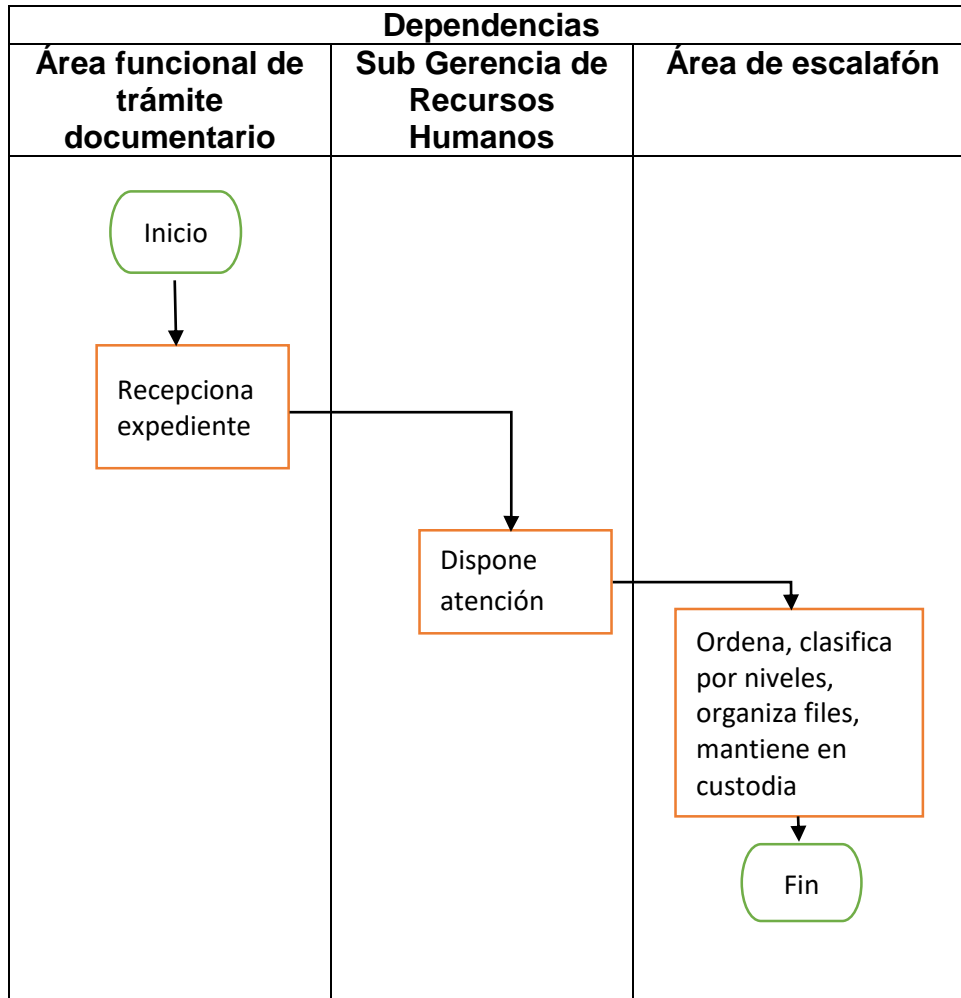
fundamentalmente saludable a los usuarios que diariamente concurren a las oficinas de tal municipalidad.

### 3.2.2. Flujogramas

Asimismo, corresponde al diseño los flujogramas generales elaborados que se presentan a continuación.

#### a) Diagrama de procedimiento

**Diagrama de procedimiento**



## **b) PROPUESTA 01**

Elaboración de Planillas de pago de Empleados, obreros, cesantes y jubilados

### **Objetivo del Procedimiento**

Registrar el pago de los trabajadores municipales y cesantes y jubilados.

### **Alcance**

Gerencia de Administración, Jefatura de Personal, Jefatura de Contabilidad, Jefatura de Tesorería, Área de Informática.

### **Base legal**

Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades

D.Leg. N° 276 Ley de Base de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector

Público

D.S. N° 005-90-PCM Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa

Pactos Colectivos MDLV – SITRAMUN, vigentes

D.Leg. N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral

D.S. N° 003-97- TR.; Texto único ordenado del D.Leg. N° 728

Pactos Colectivos MDLV – SOMUN

### **Requisitos**

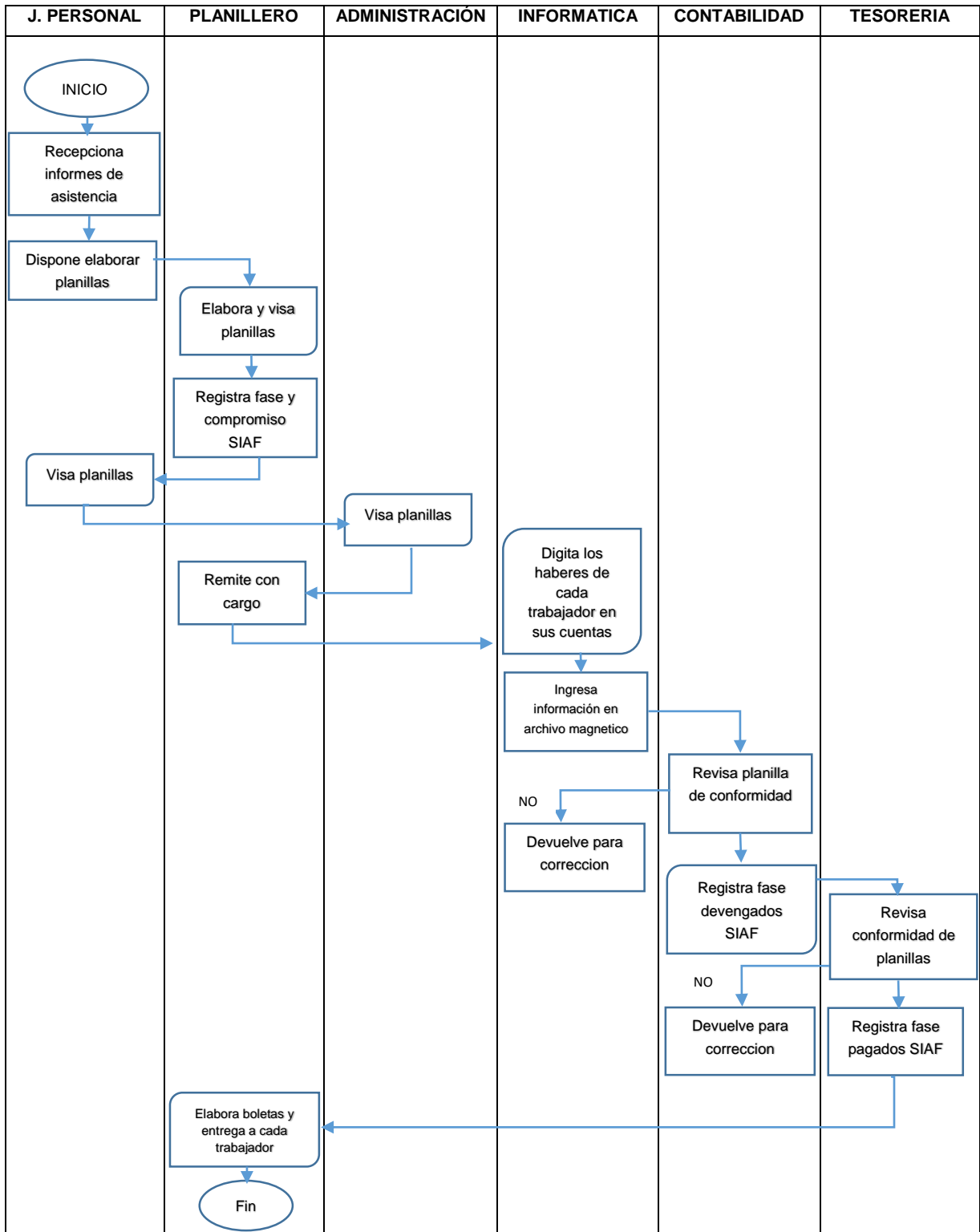
- Informe de Partes de Asistencia del área de Control de Personal
- Resolución de Nombramiento (Personal nombrado)
- Contrato por Servicios Personales (Personal contratado)
- Contrato de Trabajo a Plazo Indeterminado (Personal Contratado)
- Oficios de las Instituciones solicitando el descuento

## **DESCRIPCIÓN O ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

- Secretaria de la Jefatura de Personal, recepciona los Informes de Partes de Asistencia del Área de Control de Personal y los pasa a despacho del Jefe.
- El Jefe de Recursos Humanos deriva al Área Funcional. Remuneraciones para su atención
- Área Funcional Remuneraciones, elabora Planilla, registra la Fase de Compromiso en el SIAF, visa la planilla y remite lo actuado al Jefe.
- El Jefe de Recursos Humanos visa y remite a la Gerencia de Administración
- Gerente de Administración visa la planilla y deriva
- Jefe de Recursos Humanos deriva al Área Funcional Remuneraciones
- Área Funcional de Remuneraciones entrega con cargo al Centro de Cómputo e informática para digitar a las cuentas de cada servidor
- El Centro de Cómputo remite Planillas y archivo magnético a la Jefatura de Contabilidad
- La Jefatura de Contabilidad de encontrarlo conforme efectúa el Registro en la Fase Devengado del SIAF, y remite a la Jefatura de Tesorería, caso contrario devuelve a la Jefatura de Recursos Humanos para corrección.
- La Jefatura de Tesorería procesa la Planilla, de encontrarlo conforme registra en la fase Pagado, caso contrario devuelve para corrección
- El Área Funcional de Remuneraciones elabora las Boletas de Pago y entrega con cargo a cada Servidor.

### **Duración (06)**

6 días



*Elaborado por el investigador*

### **c) PROPUESTA 02**

Capacitación a los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Victoria.

#### **Objetivo del Procedimiento**

Fortalecer las capacidades de los Servidores Municipales que redundará en el mejor

desempeño laboral

#### **Alcance**

Jefatura de Recursos Humanos, Empleados, Obreros

#### **Requisitos**

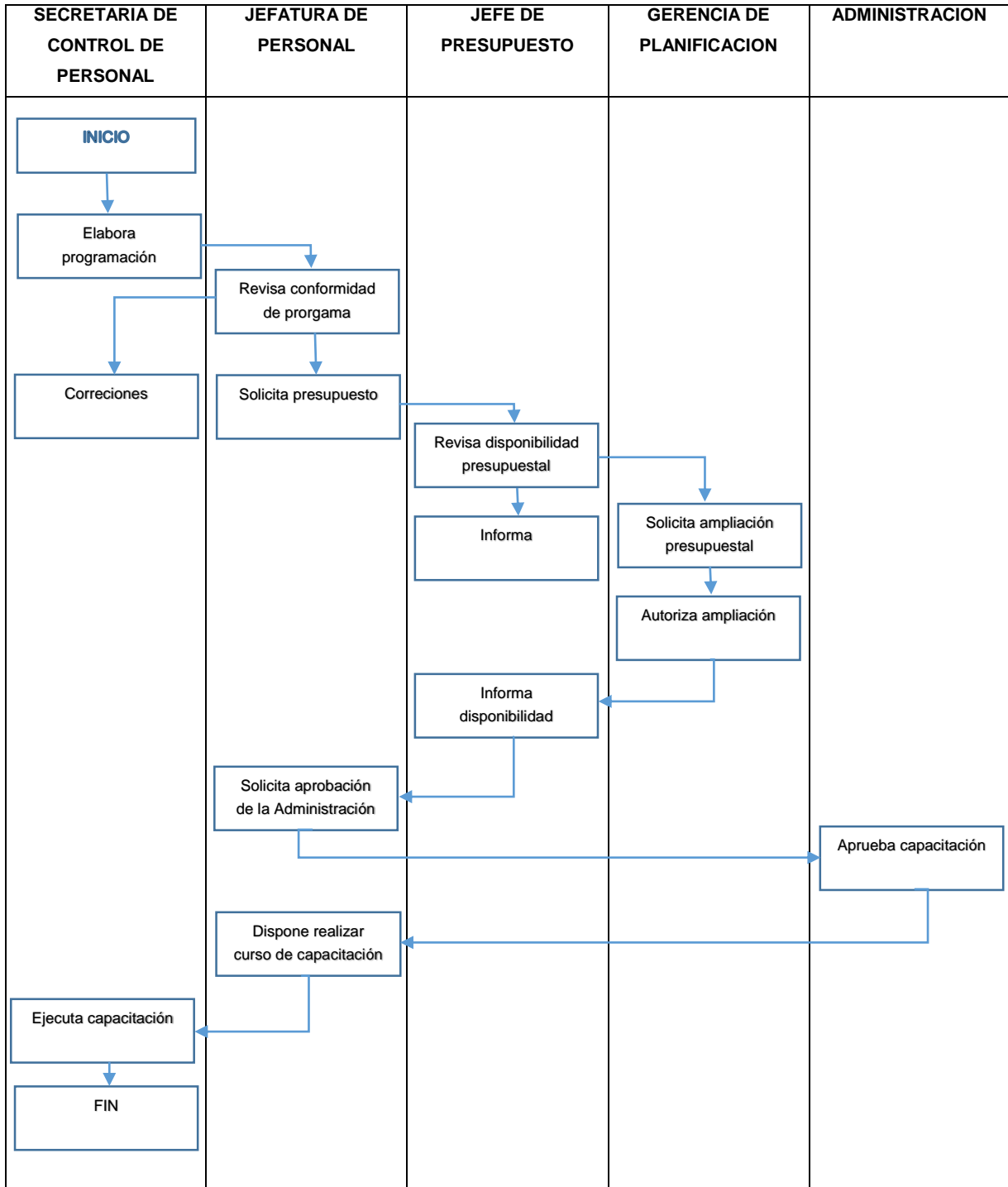
Programación Anual de Trabajo de acuerdo a lo exigido por OCI

#### **DESCRIPCIÓN O ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

- El Área Funcional de Asistencia Social elabora programación de trabajo y lo presenta a la Jefatura de Recursos Humanos para la realización del Curso de Capacitación
- La Jefatura de Recursos Humanos evalúa, de encontrarlo conforme, solicita cobertura presupuestal a la Gerencia de Planificación, caso contrario dispone correcciones.
- La Gerencia de Gestión Planificación de contar con cobertura presupuestal informa en ese sentido, caso contrario solicita modificación presupuestal a la Gerencia General.
- Gerencia General autoriza modificación presupuestal - Gerencia de Gestión Planificación informa sobre cobertura presupuestal
- La Jefatura de Recursos Humanos solicita aprobación a la Gerencia de Administración.
- Gerencia de Administración aprueba realización de Curso de Capacitación
- Jefatura de Recursos Humanos dispone atención

- Área Funcional de Asistencia Social realiza el Curso de Capacitación en la fecha y hora programada.

**Duración:** 15 días



*Elaborado por el investigado*

#### **d) PROPUESTA 03**

Realizar Visitas Domiciliarias y Hospitalarias

##### **Objetivo del Procedimiento**

Constatar enfermedad del trabajador y brindarle el apoyo necesario

##### **Alcance**

jefatura de Recursos Humanos, Empleados, Obreros MDLV

##### **Autoridad competente para resolver**

Sub Gerente de Recursos Humanos

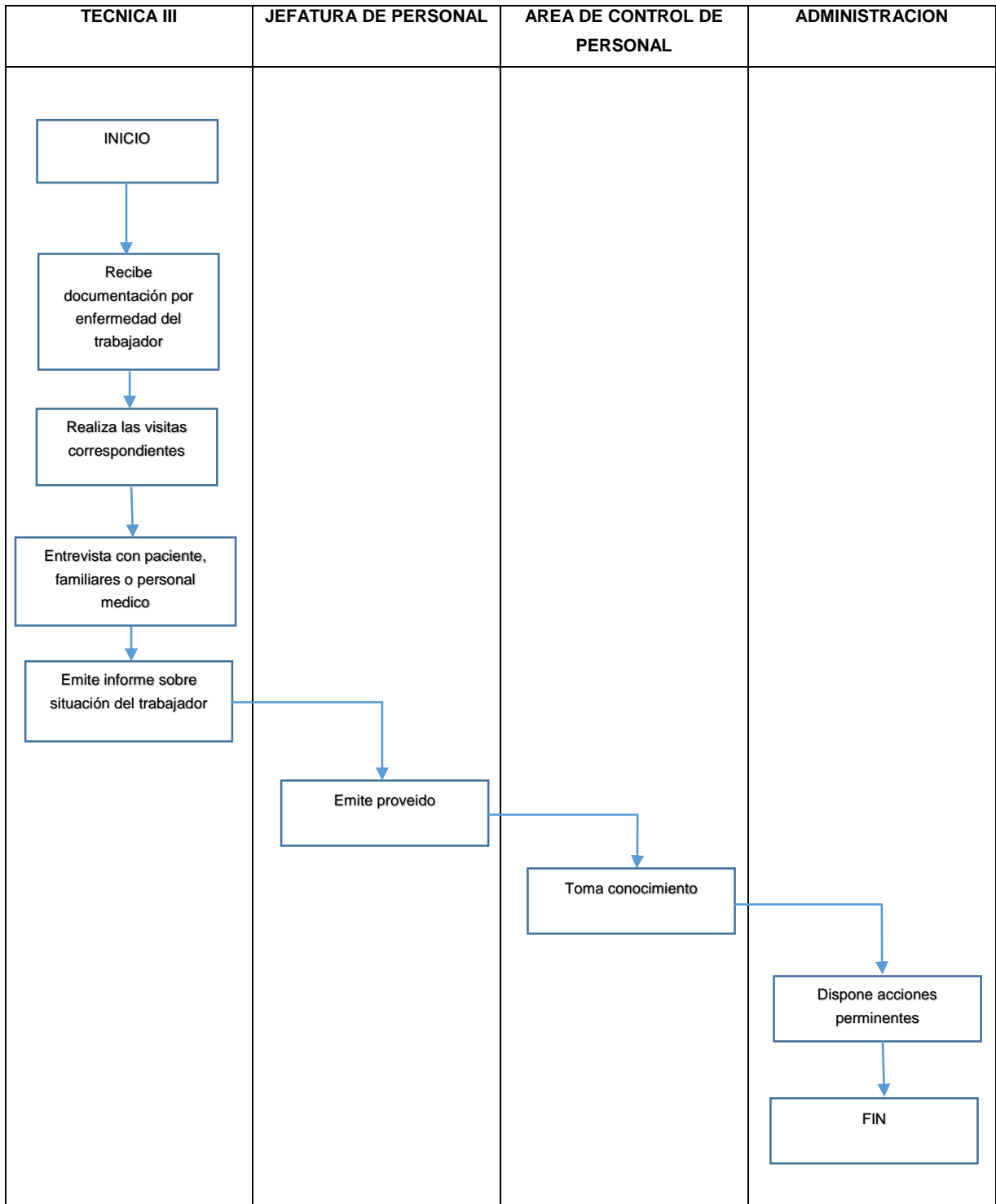
##### **Requisitos**

Comunicación de enfermedad del trabajador vía telefónica, verbal o escrita

##### **DESCRIPCIÓN O ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

- Área Funcional de Asistencia Social recibe la comunicación sobre enfermedad del trabajador, se apersona a su domicilio u Hospital según sea el caso, se entrevista con él, de ser posible, con sus familiares y personal médico.
- La responsable del Áreas Funcional emite informe comunicando la situación del trabajador y solicita se brinde apoyo económico de ser necesario.
- El Sub Gerente de Recursos Humanos remite al Área de Control para conocimiento y remite a la Gerencia de Administración para que disponga las acciones pertinentes.

**Duración:** 3 días



*Elaborado por el investigador*



### **3.3. Validación del diseño (propuesta)**

El modelo diseñado ha sido motivo de tener la opinión de expertos para ello se han seleccionados tres expertos, a quienes se les alcanzó la documentación correspondiente y la ficha de evaluación del diseño (propuesta), recibiendo buena apreciación y la recomendación de buscar formas para que en futuro próximo sea aplicado.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La investigación realizada se centró en el diseño de un modelo de procedimientos de control, específicamente para el área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo (Modelo representado en forma gráfica), sustentado en un estudio previo que dio lugar a un diagnóstico, cuyas características identificadas fue resultado de la aplicación de un cuestionario, dirigido a los trabajadores del Área de Personal de la Municipalidad indicada, así como del conocimiento obtenido por medio de la revisión de las fuentes bibliográficas (temas relacionados a la investigación).

Se llegó a determinar deficiencias en el trabajo a nivel del área indicada (Tablas 1-6) en apariencia todo es conforme, aunque con ciertos reclamos tanto a nivel interno como externo, sin embargo, la observación detenida y el cuestionario aplicado permitió precisar las dificultades que afectan el buen desempeño de las funciones de cada uno de los trabajadores.

Un aspecto fundamental que hay que señalar es la escasa importancia que se da a la capacitación y actualización sobre aspectos especiales que corresponde a las funciones de los trabajadores, las pocas oportunidades de actualización no son de las mejores, al parecer un mero cumplimiento.

De allí entonces la necesidad de haber proponer cambios, surgiendo la propuesta presente con un diseño de procedimientos de control que tiene a mejorar el desempeño profesional y con ello la satisfacción de estar a gusto en el puesto de trabajo correspondiente, cumplir con sus funciones, agilizándose y desarrolladas en el marco de los dispositivos legales, dejando a un lado los favoritismos, las influencias, muy por el contrario realizar exigencias para realizar una labor de calidad, eficaz que beneficie a todos los que participan en las actividades municipales.

## **V. CONCLUSIONES**

Se diseñó un modelo de Procedimientos de Control para el desarrollo del Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

Se elaboró un diagnóstico del Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria y de los procedimientos de Control Interno.

Se validó el Modelo de Procedimientos de Control para el desarrollo del Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

## **VI. RECOMENDACIONES**

La propuesta diseñada como Modelo de Procedimientos de Control debe ser aplicada en la Municipalidad Distrital de La Victoria previo conocimiento y concientización del personal a fin de mejorar el trabajo que se cumple especialmente en el área de Personal.

La Municipalidad Distrital de La Victoria debe considerar en su Proyecto Institucional actividades de Capacitación y Actualización de funciones, debidamente presupuestas para llegar a su aplicación y beneficiar a los trabajadores del Área de Personal.

## VII. REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2011) *Indicadores de Gestión para las entidades públicas*: Lima: San Marcos.
- Anthony, R., Govindarajan, V. y Newton, R. (1996). *Sistemas de control de gestión*. Bogotá: Epena.
- Bedoya, R. de los A. (2014). *Procedimientos de control interno administrativo y financiero para el departamento de titulación y grado que contribuyan al sistema de información de la UNIANDES*. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2828/1/TUACYA001-2014.pdf>
- Caja de Herramientas Comunitarias (2017). *Desarrollar un plan para contratar y formar al personal*. Recuperado de <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/contratacion-y-entrenamiento/desarrollo-un-plan/principal>
- Campos, S. A. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de Tesorería en la Empresa Constructora concisa en la ciudad de Chiclayo*. Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Layme, E. S. (2015). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto*. Tesis presentada a la Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua.
- Martínez, E. A. y Miranda, R. A. (2008). *Diseño de manual de procedimientos de control interno para el área operativa de una empresa prestadora de servicios contables y tributarios*. Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar. Recuperado de <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0018772.pdf>
- Melo, P.A. y Uribe, M. C. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S*. Tesis presentada a la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia.
- Normas y procedimientos de control (s.f.) .Recuperado de <http://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza->
- Obando, J. (2009). *El modelo estándar de control interno para el estado colombiano*. Recuperado de <http://jaimeobandocardenas.blogspot.com/2009/02/el-control-interno-en-colombia-primer.html>
- Podemos (2015). *Procedimiento de control interno área de finanzas de transparencia de podemos*. Recuperado de <https://transparencia.podemos.info/docs/procedimientos-control-interno.pdf>

- Publímetro (2018). *Investigación revela que menos del 5% de los trabajadores del sector privado en Chile recibe capacitación.* Recuperado de <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2018/05/15/investigacion-revela-menos-del-5-los-trabajadores-del-sector-privado-chile-recibe-capacitacion.html>
- Ramos, M.E. (2015). *Diseño del sistema de control interno en la empresa ab optical de la ciudad de Loja.* Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL>
- Vera ,M., R. (2012). *Documentos de gestión herramientas para su elaboración en la administración pública.*
- Zúñiga, O. (s.f.). *¿Qué hace Recursos Humanos en la Empresa?* Recuperado de <http://pymerang.com/administracion-de-empresas/recursos-humanos/funciones-de-recursos-humanos/226-que-hace-recursos-humanos-en-la-empresa>

## **ANEXOS**

## Guion de entrevista

### I. Datos generales

1. Entrevistado :
2. Cargo :
3. Institución :
4. Lugar :
5. Tema de la entrevista:
6. Fecha :
7. Entrevistador :

### II. Preguntas

1. En el Área de Personal se promueve
  - a) ¿La eficiencia y eficacia? ¿Por qué?
  - b) ¿La transformación y la economía? ¿Por qué?
2. En su área de trabajo ¿se cuida y resguarda los recursos y bienes del Estado?  
¿Por qué?
3. ¿Se fomenta la práctica de valores?
4. ¿Se rinden cuentas con transparencia? ¿Por qué?
5. ¿Considera que el trabajo del Área de Personal está bien organizado? ¿Por qué?
6. ¿En su área de trabajo se producen capacitaciones frecuentes? ¿Por qué?



## Cuestionario

### Introducción

Tiene usted el presente cuestionario orientado a recoger información sobre los procedimientos de Control y el Área de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria, la que será valiosa para tener datos para elaborar una investigación sobre tales variables.

### Datos generales

Área de Trabajo: .....Tiempo de servicios:.....

Sexo: Varón ( ) Mujer ( ) Fecha: /...../...../.....-...../

### Instrucciones

Leer cada uno de los ítems y luego marcar con un aspa (X) el casillero que corresponda a su respuesta responsable.

### Preguntas

1. ¿El registro y control de asistencia, puntualidad y permanencia del personal, se cumplen de acuerdo a lo normado? Si ( ) No ( )
2. ¿La Promoción, ascenso, y rotación del personal se realiza en concordancia con las disposiciones legales vigentes? Si ( ) No ( )
3. ¿La información de los legajos y escalafón del personal de la Municipalidad están debidamente organizados y actualizados? Si ( ) No ( )
4. ¿El Presupuesto Analítico de Personal (PAP) así como el Presupuesto Normativo de Personal (PNP) se mantiene actualizado? Si ( ) No ( )
5. ¿Las planillas y las declaraciones jurada de los servidores, SUNAT, AFP? son elaboradas oportunamente? Si ( ) No ( )
6. ¿Se realizan acciones de capacitación, a fin de mejorar la formación profesional o técnica de los servidores municipales? Si ( ) No ( )
7. ¿Conoce Ud. el Manual interno de funciones (MOF)? Si ( ) No ( )
8. ¿Se siente a gusto en el puesto que desempeña en la Municipalidad? Si ( ) No ( )
9. ¿La OCI realiza acciones de control en la oficina de personal? Si ( ) No ( )

10. ¿Cree Ud. que la OCI cumple un plan de control que permite mejor el Área de Personal? Si ( ) No ( )

11. ¿Conoce de algún procedimiento de control realizado por la OCI en el Área de Personal Si ( ) No ( )

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Quien suscribe, **Dr. John William Caján Alcántara**, con documento de identidad N° 16536923, de profesión Licenciado en Física y Matemática con Grado Académico de **Doctor en Administración de la Educación**, ejerciendo actualmente como Docente a Tiempo Parcial, en la Universidad "César Vallejo" – Chiclayo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Victoria

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, 23 de Noviembre del 2018

  
Dr. John William Caján Alcántara  
CIP. N° 192264 - CPP. N° 278925

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

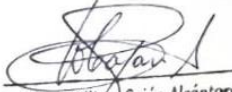
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.  
Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

PREGUNTAS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
2.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
3.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
4.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
5.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
6.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
7.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
8.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
9.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
10.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
11.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			

Muchas gracias por su apoyo.

Nombre y Apellido: JOHN WILLIAM CAJAN ALCANTARA DNI: 16536923  
 Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

  
 Dr. John William Caján Alcántara  
 CIP. N° 192264 - CPP. N° 278925

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.  
Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

PREGUNTAS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	X		X			X	X		X		X			
2.	X		X			X	X		X		X			
3.	X		X			X	X		X		X			
4.	X		X			X	X		X		X			
5.	X		X			X	X		X		X			
6.	X		X			X	X		X		X			
7.	X		X			X	X		X		X			
8.	X		X			X	X		X		X			
9.	X		X			X	X		X		X			
10.	X		X			X	X		X		X			
11.	X		X			X	X		X		X			

Muchas gracias por su apoyo.

Nombre y Apellido: JONY VILLALOBOS CABRERA DNI: 16699530

Grado Académico: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA



**Jony Villalobos Cabrera**  
 ING. MECÁNICO ELECTRICISTA  
 CIP: 58024

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, M.Sc. **JONY VILLALOBOS CABRERA**, con documento de identidad N° 16699530, de profesión Ingeniero Mecánico Electricista con Grado Académico de **Maestro en Ciencias de la Ingeniería Mecánica y Eléctrica**, ejerciendo actualmente como Docente de la Escuela de Postgrado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo además de Gerente Ejecutivo de Energía y Minas del Gobierno Regional de Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Victoria

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, 25 de octubre del 2018

---

**Jony Villalobos Cabrera**  
ING. MECÁNICO ELECTRICISTA  
CIP. 58024

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

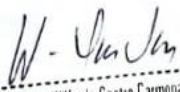
Quien suscribe, M.Sc. WILFREDO CASTRO CARMONA, con DNI N° 16582284, de profesión Abogado, con Grado Académico de Maestro en Ciencias con mención en Derecho Civil y Comercial, ejerciendo actualmente como Consultor en el sector público, gobiernos locales.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (encuesta), para fines de su aplicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Chiclayo, 24 de Octubre del 2018

  
M.Sc. Abg. Wilfredo Castro Carmona  
ICAL N° 741

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

PREGUNTAS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1.	X		X		X	X		X		X				
2.	X		X		X	X		X		X				
3.	X		X		X	X		X		X				
4.	X		X		X	X		X		X				
5.	X		X		X	X		X		X				
6.	X		X		X	X		X		X				
7.	X		X		X	X		X		X				
8.	X		X		X	X		X		X				
9.	X		X		X	X		X		X				
10.	X		X		X	X		X		X				
11.	X		X		X	X		X		X				

Muchas gracias por su apoyo.

Nombre y Apellido: WILFREDO CASTRO CARMONA DNI: 16582284

Grado Académico: MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL

  
 M.Sc. Ing. Wilfredo Castro Carmona  
 I.C.A.L. N° 741





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: JORGE PERALES PEREZ  
D.N.I. : 16480414  
Domicilio : Mz L, lote 2, Urb. El Ingeniero I  
Teléfono : Fijo : 74219674 Móvil : 970707999  
E-mail : jorper\_z@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado  
Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Post Grado  
 Maestría Grado : Maestro en Gestión Pública  Doctorado  
Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Jorge Perales Pérez

Título de la tesis:

Modelo de procedimientos de control para el área de personal de la municipalidad distrital de La Victoria.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

12-02-2018

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, AURELIO RUIZ PÉREZ, Asesor del Taller de Actualización de Tesis y Revisor de la Tesis del ex estudiante Br. JORGE PERALES PÉREZ, titulada:

**MODELO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ÁREA DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA**

Constato que la misma tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del Programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 18 de enero de 2018.



Dr. AURELIO RUIZ PÉREZ



DNI: 16545294



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E. DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**JORGE PERALES PEREZ**

INFORME TÍTULADO:

**MODELO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ÁREA DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LA VICTORIA.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTION PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 30 DE ENERO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN