



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Supervisión y desempeño laboral del área operaciones
industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y
Sistemas S.R.L. 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Marcos Córdova, Weber Clinton (ORCID: 0000-0002-8727-1713)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por ser mi guía y fortaleza en la realización de cada una de mis actividades académicas y personales; a mi familia que son mi motivación hacia el logro de cada uno de los objetivos propuestos.

Agradecimiento

A mis maestros de estudios, de quienes aprendí y aportaron en mi crecimiento y desarrollo profesional; a la Universidad César Vallejo que me permitió la realización de la investigación la cual servirá para la toma de decisiones.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables, Operacionalización	11
3.3. Población y muestra	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos:	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	29

Índice de tablas

Tabla 1	Variable Supervisión	12
Tabla 2	Variable Desempeño Laboral	12
Tabla 3	Tabla cruzada entre supervisión vs. dimensión factores actitudinales	15
Tabla 4	Tabla cruzada entre supervisión vs. dimensión factores operativos	16
Tabla 5	Tabla cruzada entre supervisión vs. dimensión factores estratégicos	17
Tabla 6	Tabla cruzada entre supervisión vs. desempeño laboral	18

Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. El tipo y diseño de la investigación fue aplicada, cuantitativa, correlacional, no experimental. La población estuvo conformada por 74 y una muestra de 63 trabajadores. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables supervisión y desempeño laboral con el instrumento-cuestionario que constó de 17 interrogantes y 09 para la segunda de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-25, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta, cuyos resultados categorizados indicaron que la dimensión factores actitudinales y factores operativos se encuentra categorizados de manera óptima y la dimensión factores estratégicos la categoría de regular. Concluyendo la existencia de una correlación altamente significativa, entre las variables supervisión y desempeño laboral, se recomienda desarrollar estrategias para la mejora del control ya sea de los factores actitudinales, operativos y factores estratégicos en cada departamento de esa forma se obtendrá una labor coordinada en la búsqueda de un desempeño laboral eficiente.

Palabras clave: Supervisión, desempeño laboral, eficiencia

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between supervision and job performance in the industrial operations area of the central area of the Company Operations Services y Sistemas S.R.L. The type and design of the research was applied, quantitative, correlational, not experimental. The population consisted of 74 and a sample of 63 workers. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables supervision and work performance with the instrument-questionnaire that consisted of 17 questions and 09 for the second according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-25 program was used, with data organized in simple tables of double entry, relative and absolute frequency, whose categorized results indicated that the dimension attitudinal factors and operational factors is categorized in an optimal way and the dimension strategic factors the category of regular. Concluding the existence of a highly significant correlation between the variables supervision and work performance, it is recommended to develop strategies to improve the control of either the attitudinal, operational and strategic factors in each department, in this way, a coordinated work will be obtained in the search for efficient job performance.

Keywords: Supervision, job performance, efficiency

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual una de las funciones de gran importancia en las organizaciones es la supervisión, ya que contribuyen significativamente en el funcionamiento de la misma; el propósito de supervisar, radica en la identificación de problemas en los procesos organizacionales que estarían repercutiendo negativamente en los clientes y de acuerdo a esa información generada tomar las decisiones adecuadas e implementar estrategias de mejora en la búsqueda del mejor desempeño laboral.

Los autores Benites et al. (2016) en su investigación para describir un modelo de supervisión de SUSALUD, concluyeron que al aplicar este modelo en las IPRESS supervisadas en ESSALUD, Lima Metropolitana tuvieron mejores puntuaciones; razón por la cual sugirieron la puesta en marcha de una acción que se oriente a la mejora de la supervisión con la finalidad de beneficiar el ejercicio del derecho en salud en el sistema de salud peruano SSP.

Ronen, & Donia, (2020). En su estudio determinaron que existe un efecto del liderazgo abusivo en el desempeño individual, sugieren que el efecto negativo del liderazgo abusivo en el rendimiento de los empleados, se debe a que la motivación autónoma está malograda. El resultado refiere que una supervisión abusiva da lugar a una menor motivación autónoma y por ende al desempeño.

Matabanchoy, Álvarez y Riobamba. (2019) en su estudio evaluación de desempeño y el efecto en la calidad de vida laboral, donde se concluyó y reconoció el aporte del empleado en el logro de los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta la productividad, el desarrollo y la calidad de vida de los trabajadores.

Amador, Aguirre, Anguiano y Guízar (2018) en su estudio describe los diversos factores del colaborador entre ellos la salud tiene influencia en el desempeño laboral. A la vez describe que la comunicación móvil se ha enlazado con las rutinas diarias y su uso se ha expandido. El trabajo concluye que el usar excesivamente el móvil posee una relación inversa en el desempeño profesional que se percibe por parte del trabajador de la institución.

Romero y Alcaino (2014) en su estudio indagaron los estilos de supervisión que predominan y las relaciones que existe entre las creencias y el estilo de supervisión. Se concluyó que predominan en los supervisores de práctica un estilo colaborativo, con connotaciones directivas, asimismo la noción de profesionalismo

se encuentra imprecisa por la inconsistencia entre las creencias declaradas en su rol profesional, el propio dominio de experto y el estilo de supervisión predominante

Los autores indican al desempeño de laborales entre los elementos fundamentales para el funcionamiento de cualquier empresa, razón por la cual se debe prestar real atención dentro del proceso administrativo, mediante la evaluación de desempeño, proporciona beneficios a la institución y a los trabajadores contribuyendo a la satisfacción de los empleados garantizando el alcance de los objetivos institucionales. Se concluyó en el estudio el registro de desmotivación e insatisfacción de los colaboradores, se debe a las remuneraciones y a las evaluaciones de desempeño. (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

El estudio se realizó en la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L, identificada con ruc 20504424899; se encuentra ubicada en Pj. San Fernando Nro. 140, urbanización El Cóndor, Surquillo – Lima; desarrolla actividades de tercerización de procesos. En nuestra problemática local, se ha venido percibiendo problemas en la supervisión con los trabajadores lo cual se ha observado que no se lleva control óptimo de las actividades, asimismo no existe una verificación por indicadores en base a los resultados, lo cual estaría trayendo como consecuencia deficiencia en la atención a los clientes, baja calidad en los servicios que ofrece y por ende un ineficaz desempeño laboral, quejas del cliente, razón por la cual este estudio tratará de identificar si existen relación entre las variables estudiadas lo que es de vital importancia para la institución.

En la Justificación, es teórica ya que se amparó de la teoría de los autores, permitiéndonos la generación de reflexiones y debates a nivel académico de la variable supervisión y desempeño, que es objeto de estudio y de acuerdo a ello se formuló nuestra problemática existente, partiendo del uso de diversas teorías. La Justificación Metodológica, nos permitió encontrar estudios de nuestro planteamiento en la que se describieron diversas alternativas innovadoras, con la finalidad que a los lectores les sirva como sustento y aplicación de conocimiento de los entornos y finalmente en la Justificación Práctica, el presente estudio se preparó con el objetivo de ayudar a enmendar similares problemáticas actuales en la organización, permitiendo auxiliarlas como posible solución, a la vez de acuerdo a los resultados encontrados en la organización permitirán a la cúpula de la institución tomar la mejor decisión en beneficio de la organización-trabajador.

Problema general: ¿Cuál es la relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas? Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la supervisión con la dimensión Factores Actitudinales del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.? ¿Qué relación existe entre la supervisión con la dimensión Factores operativos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.? ¿Qué relación existe entre la supervisión con la dimensión Factores Estratégicos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.?

Objetivo general: Determinar la relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. y los Objetivos específicos: Determinar la relación entre la supervisión y la dimensión Factores Actitudinales del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. Determinar la relación entre la supervisión y la dimensión Factores operativos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. Determinar la relación entre la supervisión y la dimensión Factores Estratégicos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Hipótesis general: H_1 . Existe relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H_0 : No Existe relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Hipótesis Especificas: H_1 . Existe relación entre la supervisión y la dimensión Factores Actitudinales del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H_1 . Existe relación entre la supervisión y la dimensión Factores operativos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H_1 . Existe relación entre la supervisión y la dimensión Factores Estratégicos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

II. MARCO TEÓRICO

Salazar, (2015). En el trabajo "Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria - Guatemala.", Se determinó como propósito principal determinar los niveles de efecto del estilo de liderazgo de los supervisores y la satisfacción de un grupo de promotores. El trabajo realizado fue un estudio cuantitativo, a la vez obtuvo la muestra no probabilística con 85 promotores; utilizaron un instrumento de satisfacción elaborados por los autores Melia y Peiró (1989). Se corroboró que los resultados obtenidos procesados con un programa estadístico, en los que se elaboró cuadros y gráficos estadísticos. Finalmente se elaboró un informe final en el cual estuvo cada uno de los resultados adquiridos en la investigación, posteriormente se emitió la conclusión y recomendación con la finalidad de ayudar a la organización en su problemática.

Espaderos, (2016). Con el trabajo efecto entre el desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía. Guatemala. Se estableció el propósito principal determinar el efecto del desempeño y satisfacción. En su método se conformó por 30 personas, a la vez se utilizó dos cuestionarios, con los que se recabaron los datos para la investigación, asimismo su investigación fue descriptiva correlacional. Los resultados demostraron que los trabajadores se encuentran identificados con la institución que son reconocidos, lo cual hace que haya un incremento de la productividad y eficiencia. Finalmente concluyeron la no existente relación entre desempeño y satisfacción laboral, debido a que los encuestados mostraron altos niveles de desempeño lo cual es muy beneficioso para la institución.

Palacios y Moncayo, (2017) con el trabajo Grado Supervisión entre Liderazgo y Satisfacción del Personal Ejecutivo Comercial del Banco Falabella Open Plaza Chiclayo. Se determinó el propósito primordial determinar si el grado de supervisión tiene un rol moderador potenciador entre el liderazgo general y la satisfacción del personal ejecutivo de a la entidad. Su método tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance explicativo, conto una población de 28 colaboradores y la muestra fue la misma por ser muy pequeña. Utilizaron un cuestionario aplicado una encuesta como técnica diseñada en tres partes que consto de 42 preguntas, la que tuvo

cuatro dimensiones y doce subdimensiones y en la variable 02 se contó con 06 y 14 preguntas, asimismo para obtener la confiabilidad utilizaron el conocido Alfa de Cronbach. Finalmente, entre una de sus conclusiones se determinó que el tipo de supervisión desde un enfoque descriptiva, puede ayudar al nivel de satisfacción laboral, se corrobora que cuando es más alto el grado de supervisión es apreciado por los colaboradores como estricto.

Peláez, (2017) con su trabajo La supervisión del personal y su incidencia en la productividad del área de fiscalización de la subgerencia de licencias y comercialización; M.P. de Trujillo, años 2016-2017. Se determinó como objetivo primordial determinar el efecto de la Supervisión del Personal y la Productividad. En los métodos tuvo como población a 11 colaboradores del área estudiada, para recolectar los datos utilizaron la encuesta, así como el análisis documental. El resultado determino una existente relación directa y significativa con cada variable estudiada. Finalmente se concluyó que mientras más débil sea a la supervisión de los colaboradores genera una baja productividad en las áreas, asimismo se determinó que la supervisión de personal tiene los niveles de bajo de acuerdo a la escala Likert, a la vez de medir las dimensiones la califican como bajo y en un nivel medio la organización.

Gutiérrez, (2018). Con su trabajo Supervisión y desempeño laboral en los servidores de una Municipalidad de Caylloma, Arequipa. Se estableció el propósito de determinar el efecto que tiene la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad. La metodología fue básico, descriptiva - correlacional, asimismo conto con un diseño no experimental y con corte transversal. Su muestra considerada, así como la población fueron los 90 colaboradores, utilizo como instrumento (cuestionario) la variable Supervisión y Desempeño Laboral, la cual estuvo constituida por 20 ítems por variable. Se utilizó un R de Pearson. Finalmente se concluyó que la supervisión posee una íntima relación positiva con el desempeño, lo que se puede interpretar que los trabajadores son productivos y poseen un mejor desempeño cuando se efectúa la supervisión, a la vez se corrobora la existente relación y de efecto la cual se realiza antes, durante y después de la supervisión

Dionicio, (2017). Con su trabajo La supervisión y la gestión educativa de la I.E. Pedro Pablo Atusparia del distrito de Nuevo Chimbote 2011. Establecieron el

objetivo de ver si existe relación de la supervisión y la gestión educativa en la institución estudiada. En su método indicaron que su muestra se conformó de 57 docentes, se elaboró el instrumento (cuestionario) y utilizaron la encuesta de supervisión. El resultado más relevante del presente trabajo se constituyó demostrando nuestra hipótesis, la cual se efectuó utilizando el coeficiente de Spearman, corroborando la hipótesis planteada en el estudio. Finalmente se concluyó en el estudio, que la supervisión y la administración educativa, así como la dimensión institucional, administrativa y pedagógica de la entidad objeto de estudio posee una relación significativa entre las variables.

Giron, (2017). Con su trabajo Supervisión Pedagógica y el desempeño Laboral de los Docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huarmey. Formuló un objetivo principal de determinar el efecto de la supervisión pedagógica y el desempeño laboral. Su método fue descriptiva-correlacional, con un enfoque cuantitativo, a la vez se aplicó dos instrumentos - cuestionario; asimismo su población se formó por 27 docentes, su muestra por ser pequeña fue la misma. El resultado fue analizado en el nivel descriptivo, utilizaron la Correlación de Pearson. Asimismo, el resultado encontrado pudo permitir y establecer la existente relación de ambas variables, encontrando un grado de fuerte asociación lo que permitió corroborar la existente relación entre las variables con un resultado de muy significativo.

Jesús y Salazar (2017). Con su estudio Desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017. Se estableció el objetivo Determinar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017. En su metodología se estableció una población de 50 trabajadores de las diversas jefaturas de la institución. Aplicaron un instrumento de medición para el desempeño laboral que consto de 22 interrogantes con dos dimensiones: Rendimiento laboral y Actitud laboral, para confiabilidad de cada instrumento se validó con el coeficiente alfa de cronbach (0,695 y 0,748). A la vez estos resultados demostraron que un 78% posee una actividad adecuada caracterizada por una baja productividad, la que está reflejada con un incumplimiento de objetivos y de compromiso con su labor. A la vez un 12% indica que siempre trabaja hacia el cumplimiento del objetivo organizacional siendo el mencionado un resultado que preocupa ya que solo unos pocos se desempeñan con eficiencia.

Medina, (2017). Con el estudio Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Se estableció el primordial propósito, la determinación de los niveles del desempeño profesional de los colaboradores de la entidad. El método fue no experimental, el estudio tuvo una población de 211 servidores, a la vez su muestra fue de 66 empleados, Utilizaron la técnica de la observación y un instrumento para la medición de cada variable, posteriormente se procesó los datos mediante la estadística descriptiva utilizando el SPSSv22. El resultado reveló que el 82% de los servidores de la entidad estudiada posee un bajo desempeño laboral, un 17% resalta un mediano desempeño laboral y solo un 2% indicó un alto desempeño laboral. Finalmente se concluyó un deficiente desempeño laboral por parte de los servidores administrativos, sobre todo el personal nombrado de la entidad estatal. Se Concluye que la institución capacite a los servidores nombrados, buscando la adquisición de nuevos conocimientos y de esa forma se pueda atender de manera eficiente. A continuación, se detallamos cada una de las Teorías de nuestra primera variable.

Supervisión: Son aquellas actividades técnicas y especializadas que tienen por finalidad la utilización racional cada factor que hace posible la ejecución de cada proceso de trabajo: tales como mano de obra, materia prima, equipo, maquinaria, herramientas, dinero, así como diversos elementos ya sea directo o indirecto interviene en la producción de productos. (Robbins y Decenzo, 2017)

Según Tan y Chou (2018) Es la intervención provista por un integrante antiguo de una profesión a un miembro más joven o miembros de esa misma profesión.

Se hace importante cumplir con todos los requisitos de esta actividad de la mejor manera para optimizar resultados para los gerentes, quienes necesitan mejorar sus procesos. Entonces, la función de supervisar es hacer cumplir un plan como punto importante. (Robbins, 2015)

Sarache y Cardona (2017) menciona que, cada aspecto del supervisor es importante para efectuar un seguimiento a cada tarea para que no resalta de lo que ya se estableció en la línea de procesos y evadir el riesgo o demoras con respecto al cumplimiento de lo dado por directivos, gerentes o jefes.

Objetivos: Mejorar la productividad de los trabajadores; desarrollar un uso óptimo de los recursos, obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada,

Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral, Monitorear las actitudes de los subordinados y contribuir a mejorar las condiciones laborales

Concepto de supervisor: El supervisor es aquel que dirige, evalúa el trabajo y conoce a todos los trabajadores, la cual es aplicado a todo nivel de la gestión administrativa y productiva que dirige alguna actividad con la ayuda de otros. Los supervisores son el elemento clave para el control de cualquier empresa. De ellos dependen que la calidad del trabajo, rendimiento, moral y el desarrollo de una buena actitud por parte del trabajador, sean las óptimas.

Funciones del Supervisor: De acuerdo a Newstrom y Davis (1993). La labor de los supervisores es única y se le considera un nexo entre el empleado y la organización. Asimismo, de acuerdo a la singularidad, el supervisor tiene un papel ambiguo y cada uno de ellos proporciona un punto de vista diferente.

A continuación, se destacan las características asumidas por el Supervisor:

- **Conocimiento en el Trabajo:** Determina que debe tener conocimiento en la función que supervisa, cada característica del material, la calidad ansiada, el costo esperado, así como cada proceso, etc.
- **Conocimiento de su Responsabilidad:** Es de suma relevancia, debido a que implica que la persona que supervisa conoce la política institucional, reglamento, su grado de autoridad, su relación con diversos departamentos, la norma de seguridad, producción, calidad, así como las costumbres de la organización, etc.
- **Habilidad para Instruir:** El encargado de supervisar debe adiestrar a sus trabajadores para el logro de resultados óptimos. A la vez la comunicación, instrucción que indica a cada trabajador debe ser clara y precisa.
- **Habilidad para Mejorar Métodos:** Los supervisores deben aprovechar cada uno de los recursos: como manos de obra, material y técnico, así como todo aquel que facilite la empresa, de una manera crítica para el logro de los objetos esperados, siempre en la búsqueda de la mejora continua.
- **Habilidad para Dirigir:** Los supervisores deben liderar al personal a cargo, lo cual se logra al dirigir con convicción y confianza, logrando una credibilidad, así como una colaboración mutua.

Entre los roles del supervisor está el ayudar a la empresa a ser efectiva y a promover la mejora de la empresa, es necesaria una estrategia para armonizar las diferentes expectativas de los empleados. (Tesfaye, 2018)

Técnicas de supervisión: Permite tener un mayor control y seguimiento de cada proceso, la misma que constituye el medio para la recolección de información y evaluar el desempeño, detectando alguna falla cometida y tratar corregirlas oportunamente. Bravo (1994) citado por Peláez (2017) indica las consiguientes:

- Las visitas. De acuerdo al enfoque de la administración se le denomina como observación directa y talvez es la técnica más utilizada. La mencionada puede ser planificada e intempestiva, la que es evaluada de forma directa a través de la observación en el centro laboral.
- Entrevistas. La mencionada nos permite detectar una posible falla y se utilizan promoviendo una situación que permita una mejora en el desenvolvimiento de cada colaborador, facilitando una solución de problemas de forma rápida, esta técnica es un encuentro de confidencialidad en el que describen de forma específica algún aspecto relativo al desempeño laboral.
- Reuniones: mediante esta técnica se conoce las opiniones y participación de cómo están realizando sus tareas, funciones y obligaciones en su puesto de trabajo y como se sienten al realizarla.

Dimensiones: De acuerdo a Louffat, (2015) indica las siguientes:

- a) Planificación, es la primera fase administrativa, además define cada objetivo que se desean lograr y que se debe realizar para lograrlos, mediante la misión, visión, políticas y estrategias de la organización.
- b) Organización, determina que actividades y recursos son necesarios para el logro y cumplimiento del objetivo organizacional. Es decir, se movilizan los recursos materiales y humanos y para poner en marcha el plan.
- c) Dirección, conjunto inter-relacionado de administración de dirigir una organización con el fin de cumplir cada objetivo planteados en las organizaciones privadas o públicas.
- d) Control, su fin es asegurarse que lo planeado, organizado y dirigido, sean de acorde a cada objetivo planteado. Para ello se debe verificar la labor asignada y que los resultados esperados tengan relación con los objetivos planeados.

A continuación, se detalla cada una de las Teorías de nuestra segunda variable.

Desempeño Laboral: Según Robbins y Judge (2014) es la conducta que tiene el trabajador hacia la búsqueda de un propósito. es el cimiento del rendimiento, la cual tiene dependencia de la motivación que reciba el trabajador por su empleador.

El desempeño (performance) “se le conoce al conjunto de cada una de las características, capacidad de comportamiento o rendimiento que poseen las personas y equipos en una empresa”. también se le conoce como el acto de ejecutar, ejercitar, llevando a cabo una actividad en particular. (Chiavenato, 2019)

Objetivos del desempeño: Toda estrategia se despliega sobre los niveles de la institución hasta llegar al nivel operativo. Para que lo mencionado se aplique se necesita de un alineamiento, el cual esté relacionado con el objetivo de desempeño, todo ello en la búsqueda de una ventaja competitiva. A continuación, se describe los principales objetivos del desempeño:

1. Calidad: Es la producción que debe estar exenta a errores que ofrece la empresa, ya sea en un bien o servicio de acuerdo a cada especificación.
2. Velocidad: Prontitud y tiempo de entrega reducido.
3. Confiabilidad: Producción correcta y entrega segura y confiable.
4. Flexibilidad: A través de la capacidad de mejora continua y la innovación en productos y servicios.
5. Costo: Es primordial una producción de bajos costo que garanticen un bajo precio y un margen superior.

Dimensiones:

Asume a los factores actitudinales y operativos (Chiavenato, 2019)

Factores actitudinales: Este factor se refiere a las condiciones que un individuo posee, es decir su comportamiento al interactuar dentro de una organización y cómo este influye en la misma. Para evaluar el avance se debe considerar la habilidad que posee el trabajador y el área en donde se desempeña, incluyendo las siguientes: Disciplina laboral, Actitudes cooperativas, iniciativas, responsabilidades, habilidades de seguridad, discreción, creatividad y capacidades de realización.

Factores operativos: Cuando se logra alcanzar el valor actitudinal para los fines de la organización, se sigue con el rendimiento en el ámbito laboral. Desde este punto se trabaja con los factores siguientes (p 91-92).

Entre los mencionados tenemos: Conocimientos en el trabajo, calidad, cantidad, exactitud y Liderazgo.

Factores Estratégicos: Se le denomina todo el entorno que toma las decisiones en la organización, el cual ejerce una autoridad determinante sobre ella ya sea positiva (Oportunidades) o negativa. (Amenazas).

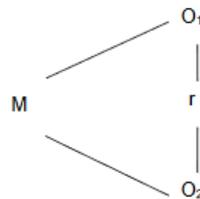
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Se estableció de manera aplicada. Asimismo, Concytec (2018) se puede obtener resultados y análisis al estudio, considerando resultados útiles y prácticos en la investigación. Hernandez, Fernández y Baptista, (2014) son considerados también como prácticos por su similitud en objetos funcionales, localizándose un nexo con las distinciones básicas, por lo que en base a los conceptos adquiridos se ejecuta la práctica.

Asimismo, es de nivel Correlacional porque mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Diseño: Se estableció como no experimental, ya que las variables en estudio no son manipuladas y solo se observan y miden para luego realizar el análisis. (Pimienta y de la Orden, 2017, pág. 71)



Donde:

M = Muestra

O_1 = variable independiente

O_2 = variable dependiente

r = relación entre las variables

3.2. Variables, Operacionalización

V.I. Supervisión:

V.D. Desempeño laboral:

Tabla 1*Variable Supervisión*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
SUPERVISIÓN	Se le conoce como aquellas actividades técnicas y especializadas que tienen por finalidad la utilización racional cada factor que hace posible la ejecución de cada proceso de trabajo: tales como mano de obra, materia prima, equipo, maquinaria, herramientas, dinero, así como diversos elementos ya sea directo o indirecto interviene en la producción de productos. (Robbins y Decenzo, 2017)	Se realizó al utilizar un cuestionario (instrumento), que consta de diversas interrogantes que permitió la medición de la variable estudiada.	Planificación en la supervisión Organización de la supervisión Dirección de la supervisión Ejecución de la supervisión	Uso de planes de trabajo Innovación de procedimientos Asignación de actividades y tareas Delegación de autoridad Coordinación Motivación Liderazgo Evaluación del desempeño Disciplina del personal Logros de objetivos Evaluación de la gestión	Ordinal

Tabla 2*Variable Desempeño Laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
DESEMPEÑO LABORAL	Es la conducta que tiene el empleado hacia la búsqueda de un propósito. Es el cimiento del rendimiento, la cual tiene dependencia de la motivación que reciba el trabajador por su empleador. (Robbins y Judge, 2014)	Se realizó de acuerdo a la labor realizada y asignada a cada trabajador de la empresa para el cumplimiento de los objetivos estipulados	Factores Actitudinales Factores operativos Factores Estratégicos	Actividades laborales Reconocimiento personal y/o Social. Perfil de competencias Relaciones interpersonales	Ordinal

3.3. Población y muestra

Población: Quedó formada de 74 trabajadores de la empresa. Asimismo, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la describe “al total de fenómenos en estudio, las cual posee algunas características en común”.

Muestra: Se conformó por 63 colaboradores de la empresa. Se le conoce al subconjunto representativo de la población, el cual asume los resultados validos a dicha población. (Ríos, 2017),

Donde:

Margen: 5%

Probabilidad de Éxito: 50%

Probabilidad de fracaso: 50%

Nivel de confianza: 95%

Población: 74

N: 63

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Se estableció una encuesta a los trabajadores. A la vez el autor indica que sirve de ayuda para corroborar algún supuesto, del cual los investigadores pretenden el estudio a algún determinado grupo. (Guerrero y Guerrero, 2014)

Instrumentos: empleamos un cuestionario en la Supervisión, así como para el desempeño laboral. Los autores Fábregas, Meneses, Rodríguez y Helene, 2016).

Indican que es una herramienta que sirve para la recolección de datos, la cual se realiza en un estudio de campo

3.5. Procedimientos

El autor la refiere a la organización de procedimientos para recolectar datos y diversos recursos. (Arias, 2020) a la vez se contó con un instrumento para la variable 01, con 04 dimensiones y 11 indicadores, y para la variable 02 consto de 03 dimensiones y 04 indicadores, asimismo se obtuvo la validez por tres especialista en la temática, donde su visto bueno, a la vez se logró la fiabilidad con el alfa de cronbach, en el cual se obtuvo para la variable 01 un 0.928 y en la variable 02 un 0,834, asimismo, los autores indica, que cuando oscila entre .70 y .90, poseen una excelente confiabilidad, permitiendo la medición de las variables en estudio. (Campo, Arias y Oviedo, (2008).

3.6. Método de análisis de datos

Es una de las técnicas estadísticas orientada a la verificación de las hipótesis, donde respuesta a las preguntadas planteadas en la investigación. (Guiaja, 2019).

Para el almacenamiento de los datos, se elaboró una hoja en el Excel, donde se procedió a la tabulación de cada puntaje de acuerdo a la encuesta aplicada. Asimismo, se ingresó la data en el programa SPSS V.25, procediendo a la categoría, tales como óptimo, regular y deficiente, según las variables en estudio; finalmente se organizaron tablas cruzadas y categorizadas con frecuencias absolutas y porcentuales.

Método sistemático: el presente proceso cumplió con los criterios para la clasificación, de manera tal, que los elementos insertados en cada grupo poseen una íntima relación (Chacón, 2012, p. 27). El presente método admitió cada análisis de la información, el cual recabo a través de los instrumentos elaborados, dando discusión a los resultados obtenidos de forma individual por cada viable y dimensión, para finalmente realizar la unificación de la información, dando el respectivo valor y la argumentación final.

Método hermenéutico: Nos permitió en análisis del resultado final. Los autores indican que se trata de manera sistémica, analizando e interpretando los resultados obtenidos en la investigación. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

Método exegético: Se encuentra en la búsqueda de interpretar los diferentes elementos de las variables, el cual sirve como respuesta al objetivo planteado.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se debe tener una orientación a diversas problemáticas, ya sean económicos, sociales, financieros y empresariales; los cuales benefician a la sociedad y empresa. (Rodríguez y Huamanchumo, 2015):

El principio de la autonomía: Considerados como uno de los derechos que posee cada individuo, en la cual decide por sí misma, sin alguna imposición; realizándola con respeto y sobre todo autonomía frente a otros.

El principio de beneficencia: Establece que los individuos deben vivir según su forma de entender y concebir la vida; buscando el bienestar del resto.

El principio de no-maleficencia: Conocido como el derecho que posee un individuo, ya sea por sexo, edad, raza, biológica, salud u otro; a la vez se tiene establecido a los deberes de no hacer daño a otras personas.

El principio de justicia: Es un derecho que poseen todos los individuos, no siendo discriminado por diferentes factores como: político, económico, cultural, ideológico; con respeto a las diversidades.

IV. RESULTADOS

Primer Objetivo específico: Determinar la relación entre la supervisión y la dimensión Factores Actitudinales del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Tabla 3.

Tabla cruzada entre supervisión vs. dimensión factores actitudinales

		Dimensión Actitudinales		Total	Correlación
		Regular	Optimo		
VARIABLE SUPERVISIÓN	Deficiente	1,6%	0,0%	1,6%	Rho de Spearman 0,408** Sig. (bilateral) 0,001
	Regular	17,5%	3,2%	20,6%	
	Optimo	30,2%	47,6%	77,8%	
	Total	49,2%	50,8%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Nota. Con respecto a la tabla 3, para el resultado de la prueba de la hipótesis específica 01 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre variable supervisión y dimensión factores actitudinales de un $r=0,408$, permitiendo afirmar que existe un grado de correlación altamente significativa. Con lo cual se afirma la relación directamente proporcional entre la variable supervisión y la dimensión factores actitudinales. Es decir, que mientras más eficiente es la supervisión, mejor será el factor actitudinal.

Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.001 y por medio de la regla ($\text{Sig. } 0.001 \leq 0.05$), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que existe una relación positiva entre la variable y dimensión, esta afirmación se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, donde se determinó que la variable supervisión influye de manera óptima en la dimensión factores actitudinales en un 47,6%.

De acuerdo con el análisis inferencial el área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L, debería ponerle más énfasis en la supervisión para que de esa manera los colaboradores mejoren sus factores actitudinales.

Segundo Objetivo específico: Determinar la relación entre la supervisión y la dimensión Factores operativos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Tabla 4.

Tabla cruzada entre supervisión vs. dimensión factores operativos

		Dimensión Operativos			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
VARIABLE SUPERVISIÓN	Deficiente	1,6%	0,0%	0,0%	1,6%	Rho de Spearman 0,673** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	1,6%	19,0%	0,0%	20,6%	
	Optimo	1,6%	50,8%	25,4%	77,8%	
	Total	4,8%	69,8%	25,4%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Nota. Con respecto a la tabla 4, para el resultado de la prueba de la hipótesis específica 02 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre variables y dimensión de $r=0,673$, permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación altamente significativa. Con lo cual se afirma la relación directamente proporcional entre la variable supervisión y la dimensión factores operativos. Es decir, a una mejor supervisión mejoran los factores operativos.

Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.000 y por medio de la regla ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que existe una relación positiva entre la variable y dimensión, esta afirmación se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, donde se determinó que la variable supervisión influye de manera óptima en la dimensión factores actitudinales en un 25,4%.

De acuerdo con el análisis inferencial el área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L, debería ponerle más énfasis en la supervisión para que de esa manera los colaboradores mejoren sus factores operativos.

Tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la supervisión y la dimensión Factores Estratégicos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Tabla 5.

Tabla cruzada entre supervisión vs. dimensión factores estratégicos

		Dimensión Estratégicos			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
VARIABLE SUPERVISIÓN	Deficiente	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%	Rho de Spearman -0,231 Sig. (bilateral) 0, 068
	Regular	1,6%	14,3%	4,8%	20,6%	
	Optimo	3,2%	61,9%	12,7%	77,8%	
Total		4,8%	77,8%	17,5%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Nota. Con respecto a la tabla 5, para el resultado de la prueba de la hipótesis específica 03 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre variable y dimensión de $r = -0,231$, permitiendo inducir esta afirmación que no existe un grado de correlación. Con lo cual se rechaza la relación entre la variable supervisión y la dimensión factores estratégicos.

Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0, 068 y por medio de la regla ($\text{Sig. } 0.068 > 0.05$), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula considerando que existe una relación negativa entre la variable y dimensión, esta afirmación se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, donde se determinó que la variable supervisión no influye de manera regular en la dimensión factores estratégicos en un 14,3%.

De acuerdo con el análisis inferencial el área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L, debería realizar una mejor supervisión para que se mejoren los factores estratégicos.

Objetivo General: Determinar la relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Tabla 6.

Tabla cruzada entre supervisión vs. desempeño laboral

		VARIABLE DESEMPEÑO		Total	Correlación
		Regular	Optimo		
VARIABLE SUPERVISIÓN	Deficiente	1,6%	0,0%	1,6%	Rho de Spearman 0,386** Sig. (bilateral) 0,002
	Regular	14,3%	6,3%	20,6%	
	Optimo	20,6%	57,1%	77,8%	
Total		36,5%	63,5%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.

Nota. Con respecto a la tabla 6, para el resultado de la prueba de la hipótesis general se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre ambas variables de $r = 0,386$, permitiendo inducir que existe un grado de correlación altamente significativa. Con lo cual se afirma la relación directamente proporcional entre la variable supervisión y la variable desempeño laboral. Es decir, a una mejor supervisión mejorara el desempeño laboral.

Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.002 y por medio de la regla ($\text{Sig. } 0.002 \leq 0.05$), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que existe una relación positiva entre las variables, esta afirmación se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, donde se determinó que la variable supervisión influye de manera óptima en la variable desempeño laboral en un 57,1%.

De acuerdo con el análisis inferencial el área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L, debería ponerle más énfasis en una efectiva supervisión para que de esa manera se mejore el desempeño laboral de los colaboradores.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como hipótesis general: H₁. Existe relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H₀: No Existe relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. Por ello a continuación, se discutirán los hallazgos principales encontrados con la aplicación del cuestionario:

En referencia a nuestro objetivo general, se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman y alcanzó una correlación bilateral entre variables de $r = 0,386$, permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva entre la variable supervisión y desempeño laboral. Con lo cual se afirma la relación directamente proporcional entre ambas variables. Es decir, a una mejor supervisión mejorara el desempeño laboral. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.002 y por medio de la regla ($\text{Sig. } 0.002 \leq 0.05$), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que existe una relación positiva entre las variables, esta afirmación se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, donde se determinó que la variable supervisión influye de manera óptima en la variable desempeño laboral en un 57,1%. Ello se puede contrastar con el estudio de Gutiérrez, (2018). Sobre Supervisión y desempeño laboral en los servidores públicos de una Municipalidad de Caylloma, Arequipa. Se estableció el propósito de determinar el efecto entre la supervisión y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Municipalidad. La metodología fue básico, descriptiva - correlacional, a la vez conto con el diseño no experimental y con corte transversal. Quien también utilizo un R de Pearson. Concluyendo que la supervisión posee una íntima relación con el desempeño, lo que se puede interpretar que los trabajadores son productivos y poseen un mejor desempeño cuando se efectúa la supervisión, a la vez se corrobora la existente relación y de efecto la cual se realiza antes, durante y después de la supervisión. A la vez con la base teórica de supervisión, donde Robbins y Decenzo (2017) la conocen como aquellas actividades técnicas y especializadas que tienen por

finalidad la utilización racional cada factor que hace posible la ejecución de cada proceso de trabajo: tales como mano de obra, materia prima, equipo, maquinaria, herramientas, dinero, así como diversos elementos ya sea directo o indirecto interviene en la producción de productos. A la vez sobre el desempeño Laboral, Robbins y Judge (2014) lo definen como la conducta que tiene el trabajador hacia la búsqueda de un propósito. Es el cimiento del rendimiento, la cual tiene dependencia de la motivación que reciba el trabajador por su empleador.

En referencia al primer objetivo específico, de la misma manera, para el resultado de la prueba de la hipótesis específica 01 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre la variable supervisión y la dimensión factores actitudinales de $r=0,408$, permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva considerada. Con lo cual se afirma la relación directamente proporcional entre la variable supervisión y la dimensión factores actitudinales. Es decir, a una gestión de supervisión eficiente mejora el factor actitudinal. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.001 y por medio de la regla ($\text{Sig. } 0.001 \leq 0.05$), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que existe una relación positiva entre la variable y dimensión, esta afirmación se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, donde se determinó que la variable supervisión influye de manera óptima en la dimensión factores actitudinales en un 47,6%.

A la vez en lo que se refiere al segundo objetivo específico, para el resultado de la prueba de la hipótesis específica 02 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre la variable supervisión y la dimensión factores operativos de $r=0,673$, permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva considerada. Con lo cual se afirma la relación directamente proporcional entre la variable supervisión y la dimensión factores operativos. Es decir, a una mejor supervisión mejoran los factores operativos. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.000 y por medio de la regla ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que existe

una relación positiva entre la variable y dimensión, esta afirmación se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, donde se determinó que la variable supervisión influye de manera óptima en la dimensión factores actitudinales en un 25,4%.

Asimismo, en lo referente al tercer objetivo específico para el resultado de la prueba de la hipótesis específica 03 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre la variable supervisión y la dimensión factores estratégicos de $r = -0,231$, permitiendo inducir esta afirmación que no existe un grado de correlación. Con lo cual se rechaza la relación entre la variable supervisión y la dimensión factores estratégicos. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0,068 y por medio de la regla (Sig. 0.068 > 0.05), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula considerando que existe una relación negativa entre la variable y dimensión, esta afirmación se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, donde se determinó que la variable supervisión no influye de manera regular en la dimensión factores estratégicos en un 14,3%. Todo ello se puede constatar con el estudio de Peláez, (2017) sobre La supervisión del personal y su incidencia en la productividad del área de fiscalización de la subgerencia de licencias y comercialización; M.P. de Trujillo, años 2016-2017. Quien concluyó que mientras más débil sea a la supervisión de los colaboradores genera una baja productividad en las áreas, asimismo se determinó que la supervisión de personal tiene los niveles de bajo de acuerdo a la escala Likert, a la vez de medir las dimensiones la califican como bajo y en un nivel medio la organización. Asimismo, con Medina, (2017). En su estudio Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Se estableció el primordial propósito, la determinación de los niveles del desempeño profesional de los colaboradores de la entidad. El método fue no experimental, el estudio tuvo una población de 211 servidores, a la vez su muestra fue de 66 empleados, Utilizaron la técnica de la observación y un instrumento para la medición de cada variable, posteriormente se procesó los datos mediante la estadística descriptiva utilizando el SPSSv22. El resultado reveló que el 82% de los servidores de la entidad estudiada posee un bajo desempeño laboral, un 17% resalto un mediano

desempeño laboral y solo un 2% indico un alto desempeño laboral. Finalmente se concluyó un deficiente desempeño laboral por parte de los servidores administrativos, sobre todo el personal nombrado de la entidad estatal. Se Concluye que la institución capacite a los servidores nombrados, buscando la adquisición de nuevos conocimientos y de esa forma se pueda atender de manera eficiente. Y con el antecedente de Giron, (2017). Sobre Supervisión Pedagógica y el desempeño Laboral de los Docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huarmey. Formuló un objetivo principal de determinar el efecto de la supervisión pedagógica y el desempeño laboral. Su método fue descriptiva-correlacional, con un enfoque cuantitativo, a la vez se aplicó dos instrumentos - cuestionario; asimismo su población se formó por 27 docentes, su muestra por ser pequeña fue la misma. El resultado fue analizado en el nivel descriptivo, utilizaron la Correlación de Pearson. Asimismo, el resultado encontrado pudo permitir y establecer la existente relación de ambas variables, encontrando un grado de fuerte asociación lo que permitió corroborar la existente relación entre las variables con un resultado de muy significativo.

VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, se concluye la existencia de un grado de correlación altamente significativo con un $r = 0,386$, entre las variable supervisión y desempeño laboral en área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. obteniendo un Sig. Bilateral es 0,002, siendo menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, a la vez mediante el cruce de porcentajes, se encontró que la supervisión tiene una influencia categorizada de manera regular con el desempeño laboral, con un 57,1%.
2. En referencia al objetivo 01: se concluye que existe una correlación altamente significativa con un $r = 0,408$ entre la variable supervisión y dimensión factores actitudinales en área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L obteniendo un Bilateral es 0,001, siendo menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, a la vez mediante el cruce de porcentajes, se encontró que la supervisión tiene una influencia categorizada de manera óptima con dimensión factores actitudinales, con un 47,6%.
3. En referencia al objetivo 02: se concluye que existe una correlación altamente significativa con un $r = 0,673$ entre la variable supervisión y dimensión factores operativos en área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L obteniendo un Bilateral es 0,000, siendo menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, a la vez mediante el cruce de porcentajes, se encontró que la supervisión tiene una influencia categorizada de manera óptima con dimensión factores operativos, con un 25,4%.
4. En referencia al objetivo 03: se concluye que no existe correlación de acuerdo al rho Spearman con un $r = -0,231$ entre la variable supervisión y dimensión factores estratégicos en área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L obteniendo un Sig. bilateral es 0,068, siendo mayor a 0.05, rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula, a la vez mediante el cruce de porcentajes, se encontró que la supervisión tiene una influencia categorizada de manera regular con dimensión factores estratégicos, con un 14,3%.

VII. RECOMENDACIONES

En referencia al objetivo general y debido a la existencia de una correlación altamente significativa, entre las variables supervisión y desempeño laboral, se recomienda desarrollar estrategias para la mejora del control factores actitudinales, operativos y factores estratégicos en cada departamento de esa forma se obtendrá una labor coordinada en la búsqueda de un desempeño laboral eficiente.

Se recomienda que el área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. Organicen actividades en las se considera la habilidad que posee el trabajador, de acuerdo al área que se desempeña ya sea en Actitudes cooperativas, iniciativas, responsabilidades, habilidades de seguridad, creatividad y capacidades de realización.

Se recomienda que el área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. Tenga una buena coordinación, que motive a sus colaboradores, mediante un buen liderazgo asertivo, que incentive a los colaboradores a trabajar en equipo, de tal manera que se tenga una buena dirección al momento de supervisar, y con ello se tenga mejoras en el desempeño laboral.

Y por último se recomienda que el área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. Coordine con la alta dirección los incentivos de acuerdo a la evaluación de desempeño, mejorando el clima y valorando el buen rendimiento de cada colaborador, para el logro de los objetivos en común.

REFERENCIAS

- Alvitres, V. (2000). Método científico. Planificación de la investigación, Perú: Ed. Ciencia. 205 p.26
- Arias, F. (2016) El Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Venezuela. Episteme
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
- Amador, N., Aguirre, M. Anguiano, N. & Guízar, J. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova scientia*, 10(21), 423-440. <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- Benites, V., Saravia, H, Mezones, E, Aquije, A. Villegas, J. Rossel-de-Almeida, G., Acosta, C. & Philipps, F. (2016). Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Vol 33 (3) Recuperado de: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2373>
- Chiavenato, I. (2019). Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Campo-Arias, A., & Oviedo, H. C. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Rev Salud Pública*, 10 (5), pp. 831-839.
- Chacón, J. (2012). Material del curso de técnicas de investigación jurídica. México. Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Concytec (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. Recuperado de: https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Dionicio, F. (2017). La supervisión y la gestión educativa de la I.E. Pedro Pablo Atusparia del distrito de Nuevo Chimbote 2011. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Peru. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1806>
- Espaderos, A. (2016). En su estudio Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía. (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Recuperado

de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.

Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.

Gutiérrez, J. (2018). Supervisión y desempeño laboral en los servidores públicos de una Municipalidad de Caylloma, Arequipa 2018. (Tesis posgrado).

Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35214/gutierrez_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guiaja, M. & Guiaja, R. (2019). Metodología de la Investigación científica. Perú. GUIGRAF E.I.R.L.

Giron, S. (2017). Supervisión Pedagógica y el Desempeño Laboral de los Docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huarney, 2017. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11973/giron_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias*. México. Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.

Jesús, T. y Salazar, R. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017. (Tesis pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. Recuperado de: <https://1library.co/document/zlm17lry-desempeno-laboral-personal-administrativo-ugel-n-huaral.html>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MCGRAW-HILL.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL.

Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema

entre 2008-2018. *Universidad Y Salud*, 21(2), 176-187.
<https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>

Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Merino, M, (2018). Supervisión del personal y efectividad laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017. (Tesis Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Peru.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22134?show=full>

Newstrom, J & Davis, K. (1993). *Organizational Behavior: Human Behavior at work*. McGRAW-HILL

Palacios, J. y Moncayo, C., (2017). Grado De Supervisión Entre Liderazgo Y Satisfacción Del Personal Ejecutivo Comercial Del Banco Falabella Open Plaza Chiclayo. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Perú. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/890/1/TL_PalaciosAlcocerJudyMoncayoYImaClaudiaPaola.pdf

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado en 25 de marzo de 2021, de
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es

Peláez, A. (2017). La supervisión del personal y su incidencia en la productividad del área de fiscalización de la subgerencia de licencias y comercialización; Municipalidad Provincial de Trujillo, años 2016-2017. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de:
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10510/pelaezcachay_alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida*. México. Pearson educación. pág. 71.

- Robbins, E. & Decenzo, D. (2017). Supervisión. Mexico. Pearson Educación de México
- Robbins, S. (2015). *Supervisión* (5 ed.). México: Pearson Educación.
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Ronen, S., & Donia, M. (2020). Stifling my fire: the impact of abusive supervision on employees' motivation and ensuing outcomes at work. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(3), 205-214. Epub 11 de enero de 2021. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2020a20>
- Rodríguez, J Huamanchumo,H. (2015). Metodología de la investigación en las Organizaciones. Perú: Summit.
- Romero, M. & Alcaíno, V. (2014). Creencias y estilos de supervisión de profesores supervisores de prácticas: Resultados en una muestra exploratoria. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 40(2), 321-340. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052014000300019>
- Salazar, B. (2015). "Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala.". (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Peru. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sarache, W., & Cardona, G. (2017). *Estrategia de Operaciones y en foque logístico: Punto*. Punto de partida en el mejoramiento de Sistema de Producción.
- Tan, S., & Chou, C. (2018). Supervision Effects on Self-Efficacy, Competency, and Job Involvement of School Counsellors. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools; Surrey Hills*, 28(1), 18-32. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2031052103>
- Tesfaye, S. (2018). *The effect of supervision on employees'performance: the case of fine general service Share Company*. Etiopía.: St Mary's University, Addis Ababa. Obtenido de <http://repository.smuc.edu.et/handle/123456789/5016>

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de consistencia - Supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la supervisión con la dimensión Factores Actitudinales del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.?</p> <p>¿Qué relación existe entre la supervisión con la dimensión Factores operativos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la supervisión y la dimensión Factores Actitudinales del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. Determinar la relación entre la supervisión y la dimensión Factores operativos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. Determinar la relación entre la supervisión y la dimensión Factores Estratégicos del área</p>	<p>Hipótesis general: H₁. Existe relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H₀: No Existe relación entre la supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.</p> <p>Hipótesis específica H₁. Existe relación entre la supervisión y la dimensión Factores Actitudinales del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H₀: No Existe relación entre la supervisión y la dimensión Factores Actitudinales del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H₁. Existe relación entre la supervisión y la dimensión</p>	V1 Supervisión	<p>Planificación en la supervisión</p> <p>Organización en la supervisión</p> <p>Dirección en la supervisión</p> <p>Control en la supervisión</p>	<p>Uso de planes de trabajo</p> <p>Innovación de procedimientos</p> <p>Asignación de actividades y tareas</p> <p>Delegación de autoridad</p> <p>Coordinación</p> <p>Motivación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Evaluación del desempeño</p> <p>Disciplina del personal</p> <p>Logros de objetivos</p> <p>Evaluación de la gestión</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo – Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Población: 74 trabajadores</p> <p>Muestra: 63 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Fiabilidad: VI 0,928 VD 0,834</p>
			V2 Desempeño laboral	<p>Factores Actitudinales</p> <p>Factores operativos</p> <p>Factores Estratégicos</p>	<p>Actividades laborales</p> <p>Reconocimiento personal y/o Social.</p> <p>Perfil de competencias</p> <p>Rotación de personal</p>	

<p>¿Qué relación existe entre la supervisión con la dimensión Factores Estratégicos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.</p>	<p>operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.</p>	<p>Factores operativos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H_0: No Existe relación entre la supervisión y la dimensión Factores operativos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H_1. Existe relación entre la supervisión y la dimensión Factores Estratégicos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. H_0: No Existe relación entre la supervisión y la dimensión Factores Estratégicos del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.</p>				
---	---	---	--	--	--	--

Anexo 02

CUESTIONARIO DE SUPERVISIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. 2021” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4	3	2	1	0

SUPERVISIÓN LABORAL	TA	A	I	D	TD
Planificación	4	3	2	1	0
Uso de planes de trabajo					
1. ¿La empresa usa un plan de trabajo como herramienta de gestión?					
2. ¿Los planes estratégicos son difundidos con todos los trabajadores?					
Innovación de procedimientos					
3. ¿Al tratar de realizar sus labores innova algún procedimientos o técnicas para mejorar la calidad y productividad?					
4. ¿Las empresa promueve la innovación, creación, etc por parte de los trabajadores?					
Organización					
Asignación de actividades y tareas					
5. ¿los criterios utilizados en la asignación de actividades y tareas al personal se realizan de acuerdo al puesto?					
6. ¿Las funciones y tareas son distribuidas equitativamente en todos los trabajadores?					
Delegación de autoridad					
7. ¿En la empresa existen criterios para la delegación de autoridad a quien posee las competencias?					

8. ¿Los jefes inmediatos delegan ciertas tareas y funciones para un mejorar sus labores?					
Dirección	TA	A	I	D	TD
	4	3	2	1	0
Coordinación					
9. ¿En la empresa existe un nivel de coordinación entre los diversos grupos de trabajo?					
10. ¿Existe una estrecha comunicación entre jefe y subordinado?					
Motivación					
11. ¿La empresa desarrolla acciones para motivar al personal?					
12. ¿La empresa incentiva económicamente el cumplimiento de las metas?					
Liderazgo					
13. ¿Considera que existe un liderazgo participativo en la empresa?					
Control					
Evaluación de desempeño					
14. ¿La empresa muestra equidad en la evaluación del desempeño?.					
Disciplina personal					
15. ¿Registra incidentes críticos del personal con fines de evaluación (premios y castigos)?					
Logro de objetivos					
16. ¿Existe una medición y seguimiento de los objetivos del área?.					
Evaluación de la gestión					
17. ¿La empresa utiliza información estadística para evaluar el progreso de su área?					
DESEMPEÑO LABORAL	TA	A	I	D	TD
Factores Actitudinales	4	3	2	1	0
Actividades Laborales					
18. ¿Cumple las actividades laborales en el tiempo y forma cuando la empresa lo requiere?					
19. ¿Considera que la cantidad de trabajo proporcionada por la empresa es excesiva?					
Reconocimiento Personal					
20. ¿Considera que la institución debe reconocer el buen desempeño de los trabajadores?					
21. ¿Considera que trabajar en la empresa satisface sus necesidades profesionales y personales?					
22. ¿Considera que las retribuciones y beneficios en la institución están de acuerdo a lo que paga el mercado?					

Factores operativos					
Perfil De Competencias					
23. ¿Los trabajadores que ingresan a la empresa poseen las competencias requeridas para el puesto?					
24. ¿La empresa tiene como política evaluar constantemente el desempeño de sus trabajadores?					
Factores Estratégicos					
Relaciones interpersonales					
25. ¿Considera que uno de los aspectos porque lo que los trabajadores se retiran de la empresa, es por mejoras económicas?					
26. ¿Entre las razones por lo que el trabajador no continua en la empresa se da por problemas de relaciones interpersonales?					

Anexo 03

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Donde:

- Margen: 5%
- Probabilidad de Éxito: 50%
- Probabilidad de fracaso: 50%
- Nivel de confianza: 95%
- Población: 74
- N: 63

$$n = \frac{\frac{z^2(p \cdot q)}{e^2} + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}{1}$$

Anexo 04

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SUPERVISIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la Empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. 2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Marcos Córdova Weber Clinton

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Flor Heredia Llatas Flor

Grado académico: Dra. Gestión Pública

Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración


HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA
Firma:

Fecha: 05 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la Empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. 2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Marcos Córdova Weber Clinton

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Flor Heredia Llatas Flor

Grado académico: Dra. Gestión Publica

Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración


 HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA
 Firma:

Fecha: 05 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SUPERVISIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la Empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. 2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Marcos Córdova Weber Clinton

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

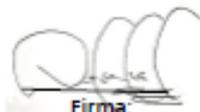
El cuestionario elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma:

Fecha: 13 de mayo de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SUPERVISIÓN**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la Empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. 2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Marcos Córdova Weber Clinton

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma:

Fecha: 13 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SUPERVISIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la Empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. 2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Marcos Córdova Weber Clinton

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Villanueva Villacorta, Jorge Robinson

Grado académico: MBA

Centro de Trabajo: PNAE QALIWARMA

Formación profesional: Lic. Administración


 Firma del experto informante

Fecha: 13 de mayo de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SUPERVISIÓN**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la Empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. 2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Marcos Córdova Weber Clinton

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Villanueva Villacorta, Jorge Robinson

Grado académico: MBA

Centro de Trabajo: PNAE QALIWARMA

Formación profesional: Lic. Administración


Firma del experto informante

Fecha: 13 de mayo de 2021

Fiabilidad

SUPERVISIÓN

		N	%
Casos	Válido	63	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	63	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad Supervisión

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	17

DESEMPEÑO LABORAL

		N
Casos	Válido	63
	Excluido ^a	0
	Total	63

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	09

Lima, 29 de marzo del 2021

Sr. Weber Clinton Marcos Córdova
Presente.-

ASUNTO: Carta de consentimiento para elaborar tesis **“Supervisión y Desempeño laboral en el área Operaciones Industriales zona centro de empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L.”**

Por el medio de la presente se autoriza al Sr. Weber Clinton Marcos Córdova identificado con DNI 20113704 elaborar trabajo de investigación en la universidad César Vallejo sobre el asunto en referencia. El único fin de la utilización de datos de la empresa será para fines de investigación y elaboración de tesis.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

OPERACIONES SERVICIOS Y SISTEMAS S.R.L



LIC. GLADYS MUJICA RAMIREZ
GERENTE DE OPERACIONES



Yo, **Dr. Abraham José García Yovera**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, **Filial – Lima, Campus Los Olivos**, revisor de la tesis titulada: “**Supervisión y desempeño laboral del área operaciones industriales zona centro de la Empresa Operaciones Servicios y Sistemas S.R.L. 2021**”, del estudiante Marcos Córdova Weber Clinton, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lima, 12 de julio del 2021



.....
Dr. Abraham José García Yovera

DNI: **80270538**

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC /Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	------------------