

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CONTROL DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES AMAZONAS, 2021.**

**Autora:**

**Bach. Maria Elvira Mejia Terrones**

**Asesor:**

**Dr. Adolfo Cacho Revilla**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Después de haber culminado esta etapa de estudio con éxito quiero agradecer y dedicar, primeramente, a Dios, por darme esta oportunidad de llegar hasta donde estoy. A mis incomparables padres Alfonso Mejia Marin y Angelica terrones Cieza, y a toda mi familia especialmente a mi Abuelito Edilverto Mejia Vásquez y a mis tios Mejia Marin, y a todos mis familiares y amigos. Les dedico este trabajo por ser el pilar fundamental en todo lo que soy y por el incondicional apoyo recibido por parte de ellos durante mi vida profesional.

**Maria Elvira Mejia Terrones**

## **Agradecimiento**

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas por haberme permitido formarme en esta etapa profesional e igualmente a mis profesores de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas, en especial a la escuela Profesional de Administración de Empresas que de ellos obtuve diversos conocimientos que me ayudaran en el desarrollo de mi carrera profesional.

A la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas por brindarme la oportunidad de realizar dicha investigación y poder acceder al personal que labora en dicha institución.

Asimismo, agradecer a mi asesor profesor Adolfo Cacho Revilla, por dedicar su tiempo y orientación en esta investigación que llegue a realizarse.

**Maria Elvira Mejia Terrones**

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de  
Amazonas**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

**Rector**

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

**Vicerrector Académico**

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

**Vicerrectora de Investigación**

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

## Visto Bueno del Asesor de la Tesis



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-K

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x) / Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Control de Personal y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas, 2021 del egresado Mario Silvia Mejía Toranzo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

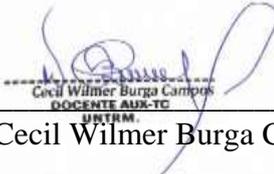
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 22 de Noviembre del 2021

Firma y nombre completo del Asesor  
Dr. Adolfo Caño Revilla



**Jurado Evaluador de la Tesis**

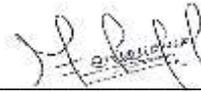


Cecil Wilmer Burga Campos  
DOCENTE AUX-TC  
UNTRM

---

Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

**PRESIDENTE**



M. Dalila Feria Hernández

---

Mg. Melissa Dalila Feria Hernández

**SECRETARIO**



Cynthia Medallith Díaz Plasencia

---

Lic. Cynthia Medallith Díaz Plasencia

**VOCAL**

## Constancia de Originalidad de la Tesis



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-O

#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

CONTROL DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

AMAZONAS, 2021.

presentada por el estudiante ( )/egresado ( x) MARÍA ELVIRA MEJÍA TERRONES

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional 7055100551@untmr.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor ( x) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene            % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 20 de OCTUBRE del 2021

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

## Acta de Sustentación de la Tesis



### ANEXO 3-Q

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 19 de Noviembre del año 2021, siendo las 9:00am horas, el aspirante: María Elvira Mejía Terrones, defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia ( ) la Tesis titulada: Control del personal y desempeño laboral en la dirección regional de transportes y comunicaciones Amazonas 2021, teniendo como asesor a Dr. Adolfo Cacho Revilla, para obtener el Título Profesional de Administración de empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Wilmer Burga Campos

Secretario: Mg. Melissa Dalila Fera Hernández

Vocal: Lc. Cynthia Medallit Diaz Plasencia

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado ( X )      Desaprobado (   )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:00am horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

.....

## Índice del Contenido

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Dedicatoria.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>Agradecimiento.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas .....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>Visto Bueno del Asesor de la Tesis.....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>Jurado Evaluador de la Tesis .....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>Constancia de Originalidad de la Tesis .....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>Acta de Sustentación de la Tesis .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>Índice del Contenido.....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>Índice de Figuras.....</b>   | <b>x</b>    |
| <b>Resumen.....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>Abstract.....</b>  | <b>xiii</b> |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>14</b>   |
| <b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>   | <b>17</b>   |
| 2.1. Objeto de estudio .....  | 17          |
| 2.2. Variable de estudio .....  | 17          |
| 2.3. Tipo de estudio .....  | 17          |
| 2.4. Diseños de la investigación.....   | 17          |
| 2.5. Población .....  | 17          |
| 2.6. Muestra y muestreo.....  | 17          |
| 2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....  | 17          |
| 2.8. Análisis de datos .....  | 18          |
| <b>III. RESULTADOS .....</b>  | <b>19</b>   |
| 3.1. Caracterización en el control de personal en la Dirección Regional de Transporte de Amazonas, 2021 .....                                 | 19          |
| 3.2. Evaluación del desempeño laboral en la Dirección Regional de Transporte de Amazonas, 2021 .....  | 27          |
| 3.3. Análisis de la influencia del control de personal en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transporte de Amazonas, 2021 ..... | 34          |
| <b>IV. DISCUSIÓN .....</b>  | <b>38</b>   |
| <b>V. CONCLUSIONES .....</b>  | <b>41</b>   |
| <b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>  | <b>42</b>   |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>   | <b>43</b>   |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>45</b>   |

## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Edad.....  | 19 |
| Figura 2. Sexo.....  | 19 |
| Figura 3. Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones..... | 20 |
| Figura 4. Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones.....   | 20 |
| Figura 5. Considera que los funcionarios expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo.....                       | 21 |
| Figura 6. Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa.....                 | 21 |
| Figura 7. Considera que existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno.....  | 22 |
| Figura 8. Considera que los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno.....   | 22 |
| Figura 9. Considera que los funcionarios y servidores se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos.....                       | 23 |
| Figura 10. Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos.....  | 23 |
| Figura 11. Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo a un plan.....  | 24 |
| Figura 12. Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno.....                                       | 24 |
| Figura 13. Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente.....   | 25 |
| Figura 14. Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios.....  | 25 |
| Figura 15. Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal.....                                | 26 |
| Figura 16. Considera que los funcionarios cumplen con la aplicación de las leyes, reglamentos y normas gubernamentales.....  | 26 |
| Figura 17. Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable....  | 27 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 18. Qué tan satisfecho esta Ud. Con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en la DRTC-A.....                                    | 28 |
| Figura 19. En la DRTC-A en el año 2021 se realizó la evaluación de desempeño de sus trabajadores.....  | 28 |
| Figura 20. En el año 2021 ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño laboral.....  | 29 |
| Figura 21. Conoce Ud. ¿Si en el año 2021, los ascensos en la DRTA-A se realizaron por mérito a su desempeño.....   | 29 |
| Figura 22. En la DRTC-A le dan oportunidad de desarrollar sus capacidades.....   | 30 |
| Figura 23. Tiene usted conocimiento, sobre el Plan Estratégico Institucional – PEI de la DRTC-A.....   | 30 |
| Figura 24. En el año 2021 en la DRTC- A, se realizaron reuniones del personal con el jefe de área.....   | 31 |
| Figura 25. El internet en su institución fue rápido y constante, facilitó su trabajo en el año 2021.....   | 31 |
| Figura 26. Su institución adquirió equipos de última generación en el año 2021.....  | 32 |
| Figura 27. Se encuentra Ud. Capacitado en el uso del sistema en red.....   | 32 |
| Figura 28. La información que Ud. Manejo o trabajo el año 2021 en la DRTC-A, se encontró sistematizada, organizada y ordenada, siéndole de fácil acceso..... | 33 |
| Figura 29. La infraestructura de su institución conto con un mantenimiento permanente en el año 2021.....  | 33 |
| Figura 30. La oficina o ambiente donde labora, cuenta con mobiliario moderno y ergonómico.....   | 34 |

## Resumen

La investigación titulada “Control de personal y desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas, 2021”. Con el objetivo de determinar la influencia del control de personal en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Amazonas, 2021. La investigación fue no experimental de tipo correlacional, llegándose a las siguientes conclusiones: El control de personal en la DRTC no es planificado y los documentos de gestión que existen están desactualizados; los colaboradores son conscientes que no existe un control permanente y eficiente y que esto puede repercutir en los objetivos y metas de la organización. El desempeño laboral de la DRTC no es evaluado de manera permanente y bajo los criterios de planificación que corresponde a esta actividad; la población manifiesta estar satisfechos en el área donde se desarrollan, pero no cuentan con las motivaciones necesarias como el fortalecimiento de capacidades y los respectivos asensos que influyen en su desarrollo personal y profesional. El control de personal influye directa y significativamente en el desempeño laboral, ya que esta variable se desarrollan las dimensiones de gestión que van acordes a la selección de personal, el control de cumplimiento y metas para garantizar la eficiencia y eficacia y la motivación de los colaboradores quienes para poder realizar un desempeño laboral efectivo tienen que estar motivados y trabajar en condiciones adecuadas para que sus funciones se cumplan a cabalidad.

**Palabras claves:** control de personal, desempeño laboral, institución pública, motivación, gestión pública.

## **Abstract**

The research entitled "Control of personnel and job performance in the Regional Directorate of Transport and Communications Amazonas, 2021". In order to determine the influence of personnel control on work performance in the Regional Directorate of Transportation and Communications Amazonas, 2021. The research was non-experimental of a correlational type, reaching the following conclusions: The control of personnel in the DRTC did not it is planned and the management documents that exist are outdated; Employees are aware that there is no permanent and efficient control and that this can affect the objectives and goals of the organization. The work performance of the DRTC is not evaluated permanently and under the planning criteria that correspond to this activity; The population claims to be satisfied in the area where they develop but they do not have the necessary motivations such as capacity building and the respective promotions that influence their personal and professional development. The control of personnel directly and significantly influences work performance, since this variable develops the management dimensions that vary according to the selection of personnel, the control of compliance and goals to guarantee the efficiency and effectiveness and the motivation of the collaborators. Those who, in order to have an effective job performance, have to be motivated and work in adequate conditions so that their functions are fully fulfilled.

**Keywords:** personnel control, job performance, public institution, motivation, public management.

## I. INTRODUCCIÓN

Alava & Gomez, (2016), investigó sobre **Predominación de los Subsistemas de recurso humano del funcionamiento gremial del personal de una Organización Pública, Coordinación Zonal 8, 2014**. en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Con el propósito de analizar la atribución de la Gestión de los Subsistemas de Recurso Humano en el funcionamiento gremial del personal se hizo el enfoque metodológico mixto. Como principal conclusión se llegó a que el talento humano, las capacitaciones al personal, el reclutamiento y la evaluación del desempeño influye en el desenvolvimiento de su área de trabajo de la entidad estudiada.

Santacruz, (2017), investiga sobre **“La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios de una Municipalidad en Quito”**, en la Universidad Central del Ecuador. Teniendo como fin examinar la predominación de la motivación en el manejo gremial de los burócratas del Municipio, se usó como procedimiento la bibliografía – documental, también se realizó una investigación de campo. Como principales conclusiones se llegó a que los trabajadores no cuentan con buena motivación laboral y esto se puede observar en el desenvolvimiento de sus actividades de cada trabajador debido a la carencia de materiales y equipos para lograr un trabajo eficiente. La falta de desempeño en sus actividades de cada colaborador se puede verificar porque no cuentan con las máximas condiciones ambientales y de infraestructura en su área de trabajo lo que crea una debilidad en su desempeño laboral. También se observó que la empresa no se abastece con las condiciones para poder motivar a sus colaboradores capacitándoles en la mejora continua.

Zans, (2017), en su investigación: **Clima Organizacional y su incidencia en el desenvolvimiento gremial de los ayudantes administrativos y maestros de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, 2016**. El principal objetivo fue realizar un diagnóstico del ambiente laboral para poder identificar el desenvolvimiento de sus colaboradores y poder evaluar la relación que existe entre el ambiente laboral y el desenvolvimiento de cada colaborador. Para este trabajo se utilizó el método cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. Las averiguaciones conseguidas indican que el Ambiente dentro de la empresa presente en la FAREM, es positivo de alegría y capacidad, así como el

distanciamiento en menor escala, por lo que se evalúa entre Medianamente Conveniente. Utilizar tácticas en el mejoramiento del ambiente Organizacional afectará positivamente en el desenvolvimiento gremial de los ayudantes de la facultad. Se propone motivar a los ayudantes a partir de la alta dirección en auxiliar en conseguir un mejor ambiente gremial para la optimización continua. Arribasplata, (2018), en su trabajo **“Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018”**. En la Universidad César Vallejo. Teniendo como primordial objetivo implantar la interacción entre el control interno y desenvolvimiento gremial del personal del Nosocomio José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018. Usó el procedimiento detallado y analítico en la presente averiguación para lograr tener los resultados. Teniendo como conclusiones que la expansión de valoración gremial en el nosocomio José Hernán Soto Cadenillas, instauró el indicador de satisfacción gremial en lo que se evaluó y midió el compromiso en todos los puestos de los ayudantes.

Moreno, Ramírez y Tamani, (2016). En su investigación **“El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT”**, realizado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Cuyo objetivo ha sido implantar el dominio del desarrollo de los ayudantes en el desenvolvimiento gremial de los trabajadores del FONDECYT, para la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo y una investigación aplicada, se utilizaron los niveles de investigación descriptivo, correlacional y causal. Como resultado se obtuvo que existe relación entre el desempeño del personal de los trabajadores del FONDECYT, por lo que se deduce que el progreso del personal influye de manera positiva en el desenvolvimiento laboral. Se concluye que las capacitaciones constantes al personal y la formación de profesional influyen de positivamente en el desenvolvimiento laboral de los colaboradores ya que gracias a esto ellos pueden postular a puestos de mejor jerarquía en la empresa.

Ayala & Pajuelo, (2018), investigó: **“Estimulación y su dominio del desenvolvimiento laboral de los trabajadores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018”** en la Universidad Tecnológica del Perú. Cuyo objetivo ha sido establecer la predominación que tiene la estimulación sobre la dirección gremial, se utilizó el

método hipotético deductivo. Se concluyó en que la motivación influye en el funcionamiento gremial de los ayudantes, por lo cual se debería trabar en mejorar efectivamente la motivación a los trabajadores. También se tiene que realizar capacitaciones continuas que ayuden a cumplir sus actividades a los trabajadores y la evaluación del desenvolvimiento (productividad) debería ser medida en cada trabajador en los juzgados comerciales. También se quedó comprobada la hipótesis en que la motivación tiene una influencia directamente proporcional con el desempeño laboral de los trabajadores.

#### Problema de investigación

¿Cuál es la influencia del control de personal en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Amazonas, 2021?

#### Objetivos

##### Objetivo general

- ✓ Determinar la influencia del control de personal en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Amazonas, 2021

##### Objetivos específicos

- ✓ Caracterizar el control de personal en la Dirección Regional de Transportes de Amazonas, 2021
- ✓ Evaluar el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes de Amazonas, 2021
- ✓ Analizar la influencia del control de personal en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes de Amazonas, 2021

#### Hipótesis

El control de personal influye significativamente en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas, 2021.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Objeto de estudio**

El control de personal y desempeño laboral

### **2.2. Variable de estudio**

**Variable 01:** Control de personal

**Variable 02:** Desempeño Laboral

### **2.3. Tipo de estudio**

Correlacional

### **2.4. Diseños de la investigación**

Transversal

### **2.5. Población**

**P1:** 75 trabajadores (fuente Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas)

### **2.6. Muestra y muestreo**

**Muestreo**

**M1:** se tomó en su totalidad a los 75 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas

### **2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La presente investigación fue no experimental de tipo correlacional que busca establecer la influencia del control de los colaboradores en el desenvolvimiento laboral en una organización pública como lo es la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas. La investigación partió del estudio de cada una de sus variables siendo el primer paso la caracterización del control de personal, identificando los documentos de gestión para esta función, las políticas relacionadas con esta actividad, describiendo las actividades que se realizan teniendo en cuenta esta variable. El desempeño laboral será evaluado a través de ítems validados en otras

investigaciones que estén relacionadas a organizaciones públicas y de preferencia a nivel nacional.

Para el estudio de estas variables se utilizaron técnicas como la encuesta y la entrevista y el fichaje, instrumentos planificados y elaborados teniendo en cuenta cada uno de los objetivos específicos que son caracterizar el control y evaluar el desempeño laboral.

### **2.8. Análisis de datos**

En el trabajo de campo de la investigación se recopiló información con características de forma cualitativa y cuantitativa y fueron procesadas según corresponda, esta información se dio por variable y luego a través del método correlacional se articuló para establecer la influencia del control en el desenvolvimiento laboral.

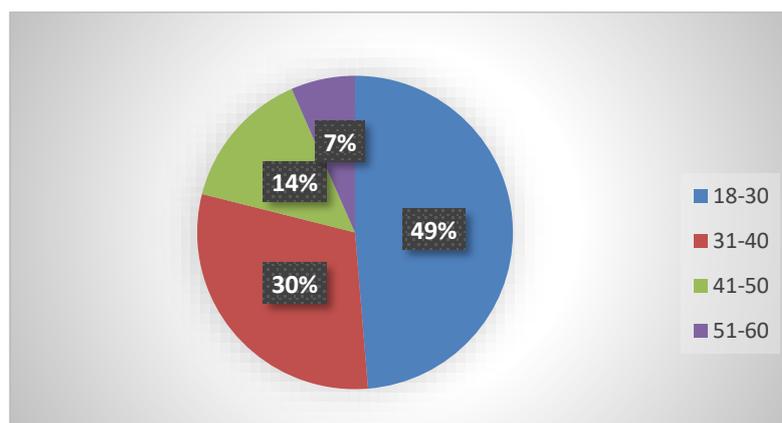
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Caracterización en el control de personal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2021

Para la caracterización del control se aplicó una encuesta a los trabajadores, llegándose a los siguientes resultados:

**Figura 1**

*Edad*

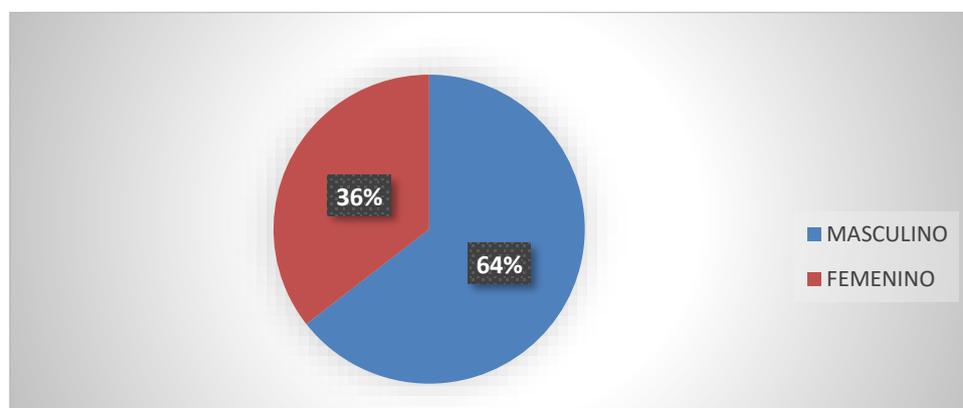


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 49% tiene entre las edades de 18 a 30 años, el 30% entre 31 y 40 años, el 14% entre 41 y 50 años y el 7% entre 51 y 60 años.

**Figura 2**

*Sexo*

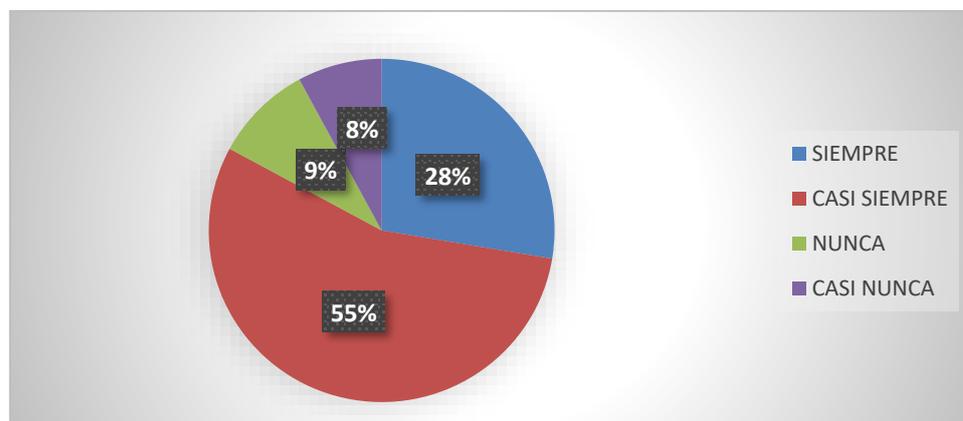


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 64% son de sexo masculino y el 36% de sexo femenino.

**Figura 3**

*¿Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones?*

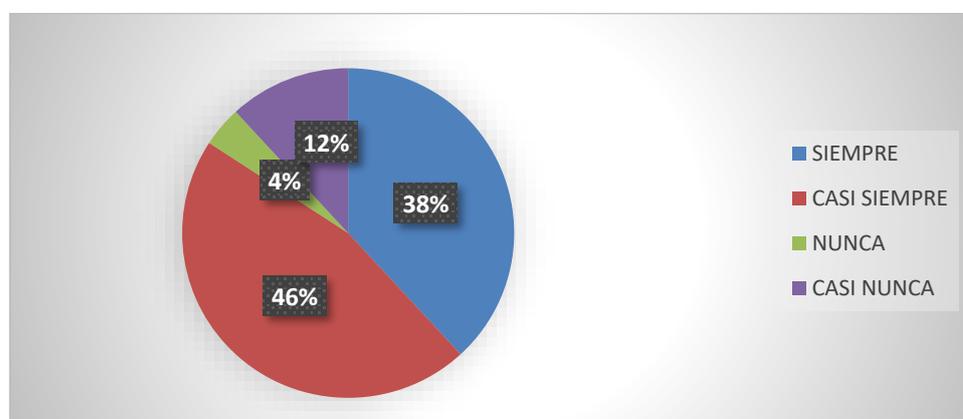


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 28% considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones, el 55% lo considera que casi siempre existe la capacidad institucional, el 9% indica que nunca y el 8% que casi nunca.

**Figura 4**

*¿Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones?*

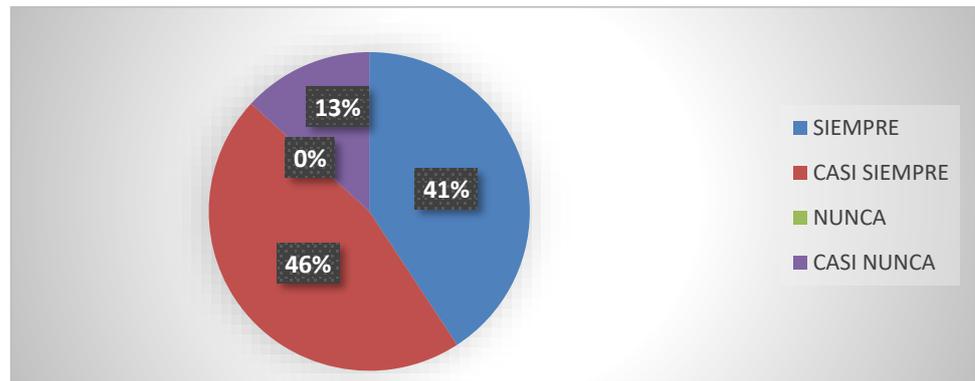


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 38% considera que los funcionarios siempre tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones, el 46% indica que casi siempre, el 4% considera que nunca y el 12% que casi nunca.

### Figura 5

*¿Considera que los funcionarios expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo?*

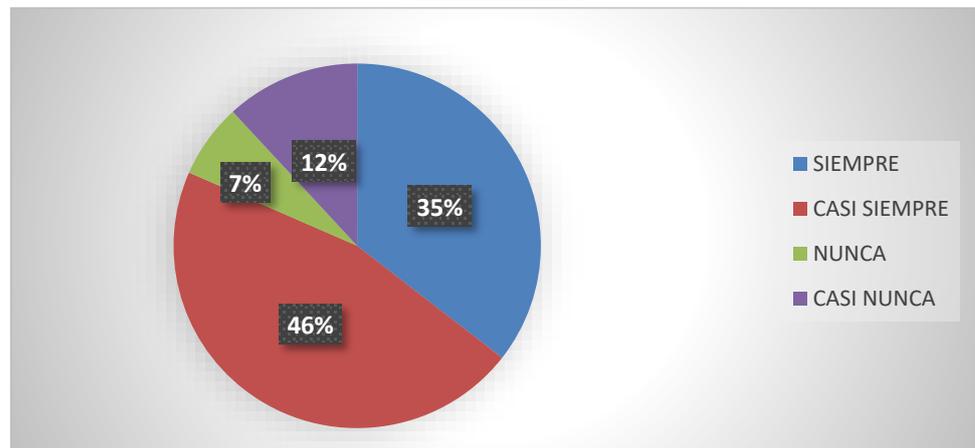


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 41% considera que siempre los funcionarios expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo, el 46% indica que casi siempre y el 13% informa que casi nunca.

### Figura 6

*¿Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa?*

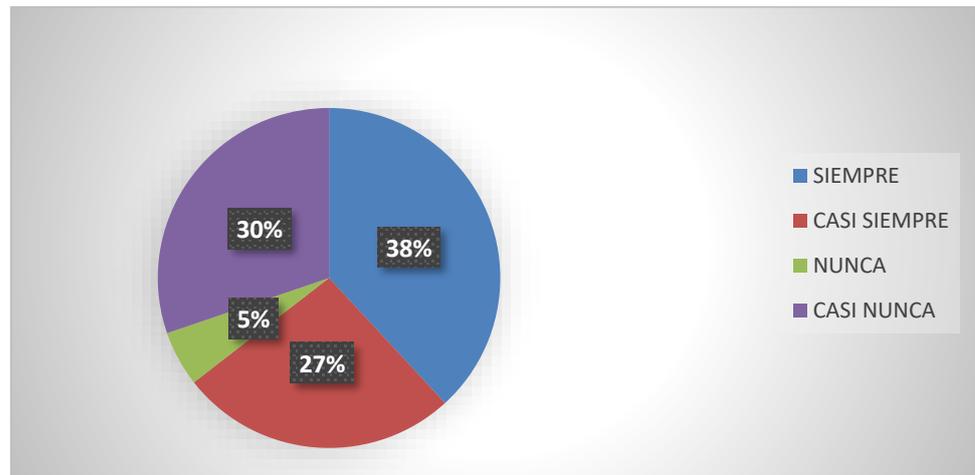


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 35% considera que siempre existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa, el 46% considera que casi siempre, el 7% indica que nunca existe capacidad institucional y el 12% considera que casi nunca.

### Figura 7

*¿Considera que existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno?*

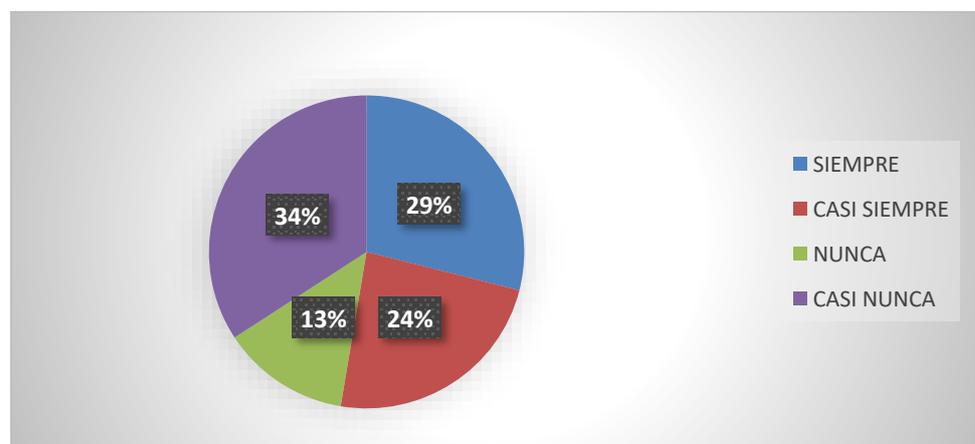


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 38% considera que siempre existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno, el 27% considera que casi siempre, el 5% que nunca y el 30% que casi nunca.

### Figura 8

*¿Considera que los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno?*

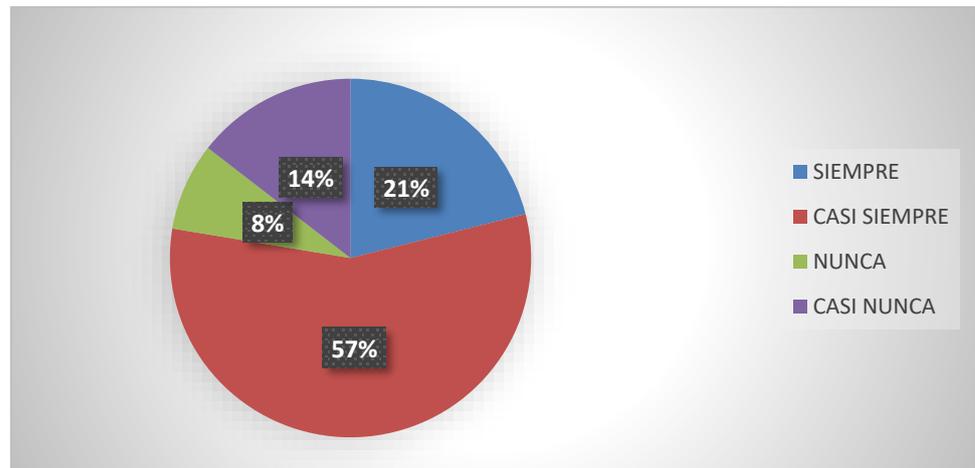


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 29% considera que siempre los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno, el 24% indica que casi siempre, el 13% que nunca y el 34% que casi nunca.

**Figura 9**

*¿Considera que los funcionarios y servidores se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos?*

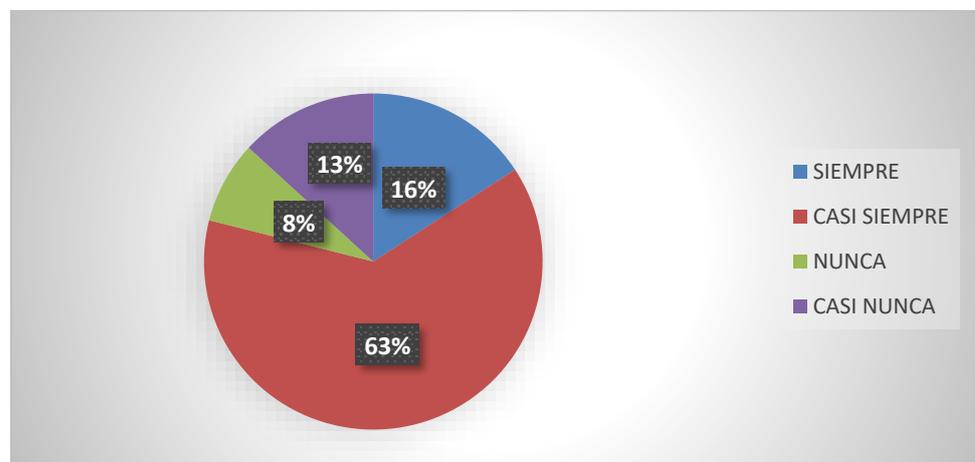


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 21% considera que siempre los funcionarios y servidores se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos, el 57% considera que casi siempre, el 8% que nunca y el 14% que casi nunca.

**Figura 10**

*¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?*

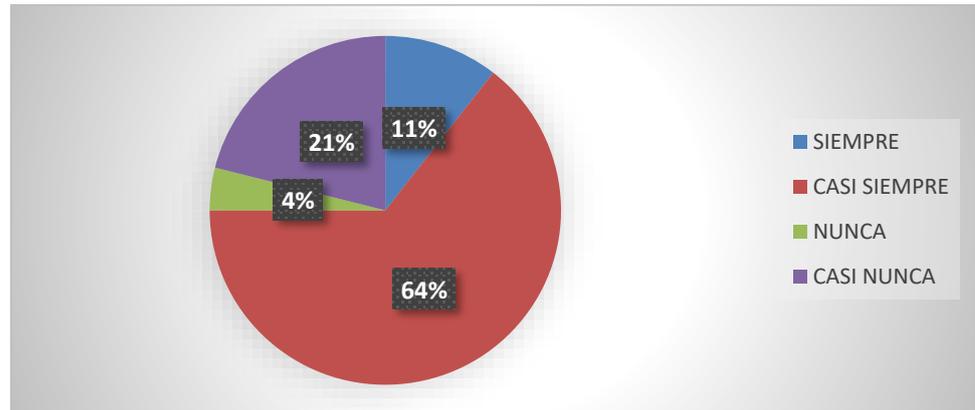


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 16% considera que siempre las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos, el 63% considera que casi siempre, el 8% que considera que nunca y el 13% informa que casi nunca.

**Figura 11**

*¿Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo con un plan?*

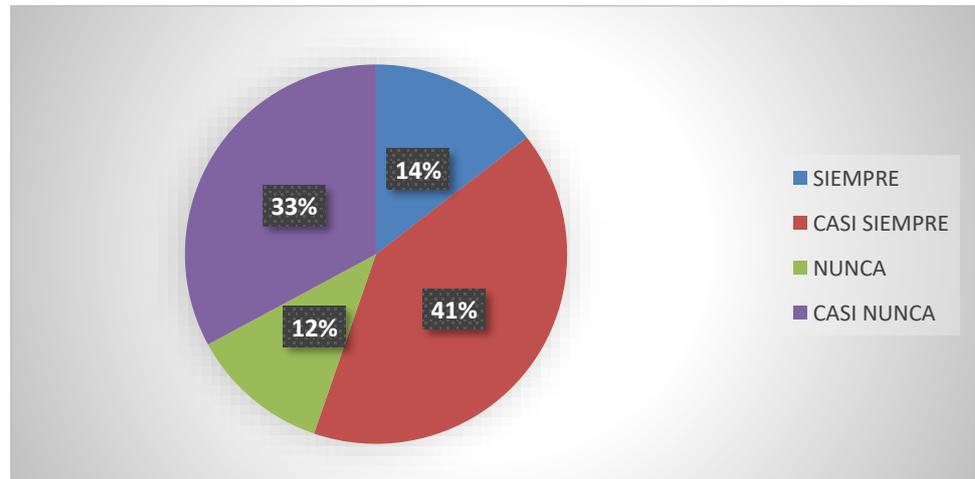


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 11% considera que siempre dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo con un plan, el 64% considera que casi siempre, el 4% informa que nunca y el 21% que casi nunca.

**Figura 12**

*¿Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno?*

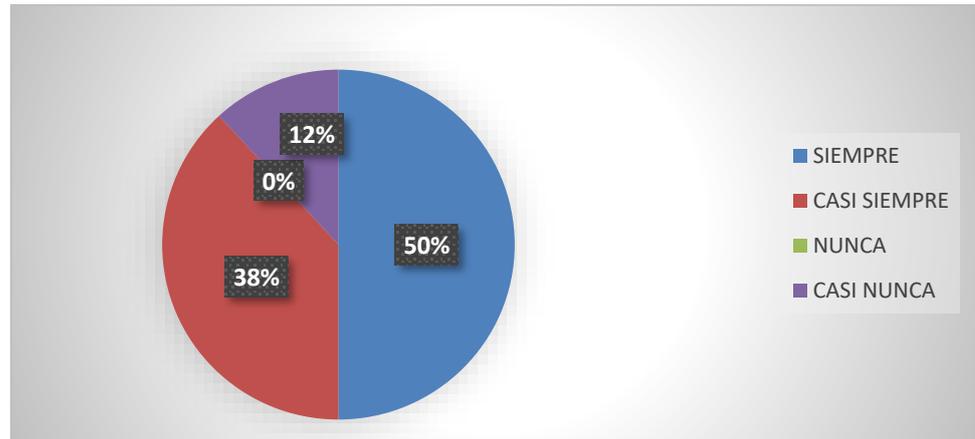


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 14% considera que siempre la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno, el 41% considera que casi siempre, el 12% informa que nunca y el 33% considera que casi nunca.

**Figura 13**

*¿Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente?*

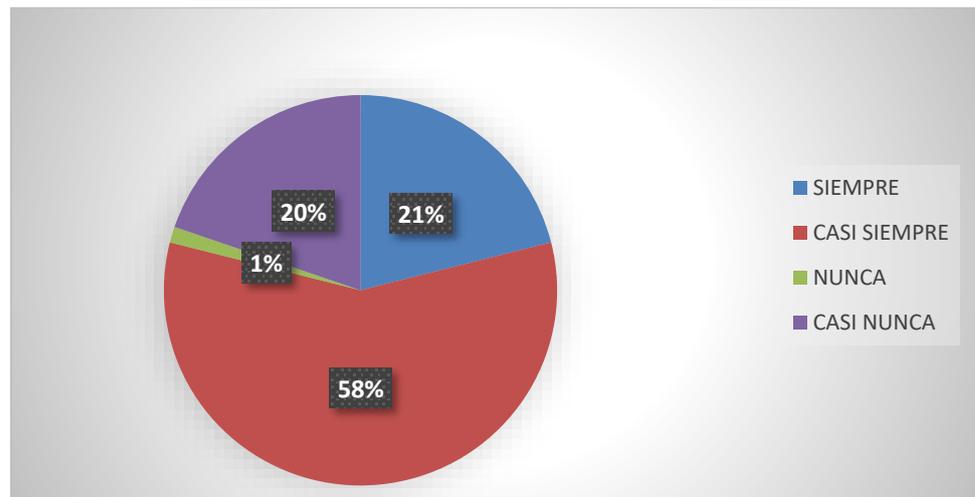


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 50% considera que siempre debe ejercerse sobre el Control Interno una supervisión permanente, el 38% considera que casi siempre y el 12% que casi nunca.

**Figura 14**

*¿Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios?*

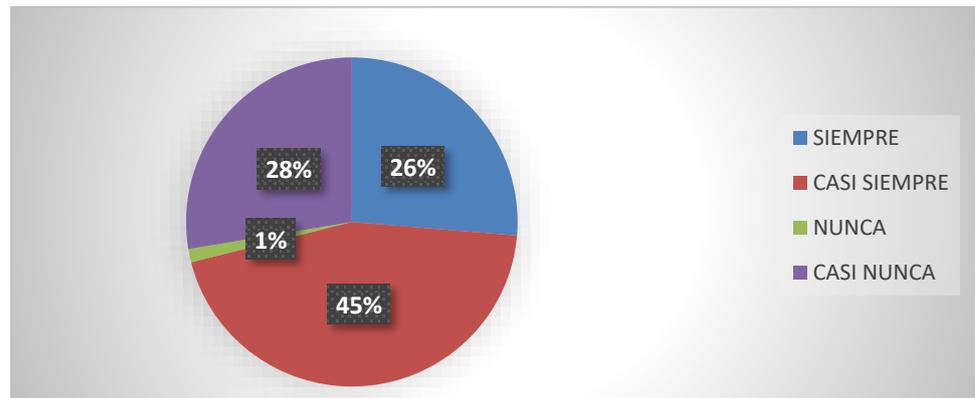


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 21% considera que siempre se promueve la efectividad, eficiencia y economía de la operaciones y calidad en los servicios, el 58% considera que casi siempre, el 1% informa que nunca y el 20% que casi nunca se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios.

**Figura 15**

*¿Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal?*

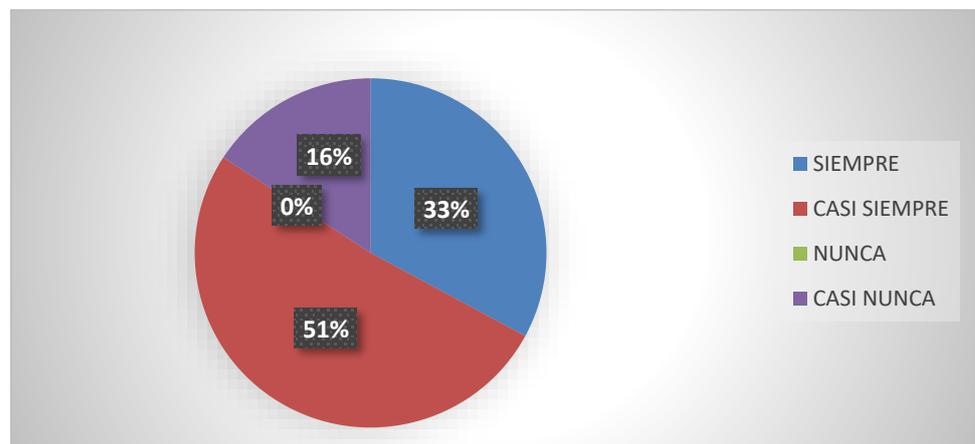


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 26% considera que siempre se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal; el 45% considera que casi siempre, el 1% informa que nunca y el 28% indica que casi nunca.

**Figura 16**

*¿Considera que los funcionarios cumplen con la aplicación de las leyes, reglamentos y normas gubernamentales?*

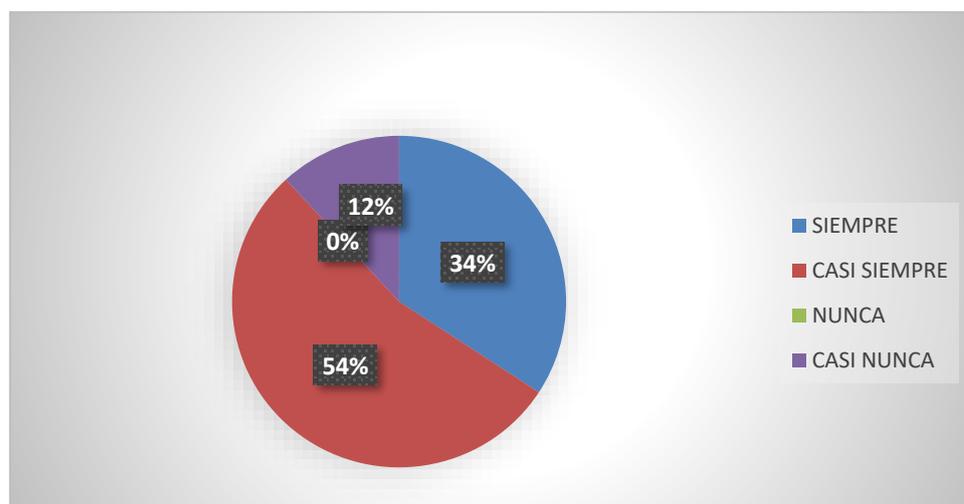


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 33% considera que siempre los funcionarios cumplen con la aplicación de las leyes, reglamentos y normas gubernamentales, el 51% considera que casi siempre y el 16% informa que casi nunca los funcionarios cumplen con la aplicación de las leyes, reglamentos y normas gubernamentales.

**Figura 17**

*¿Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable?*



Fuente: Elaboración propia.

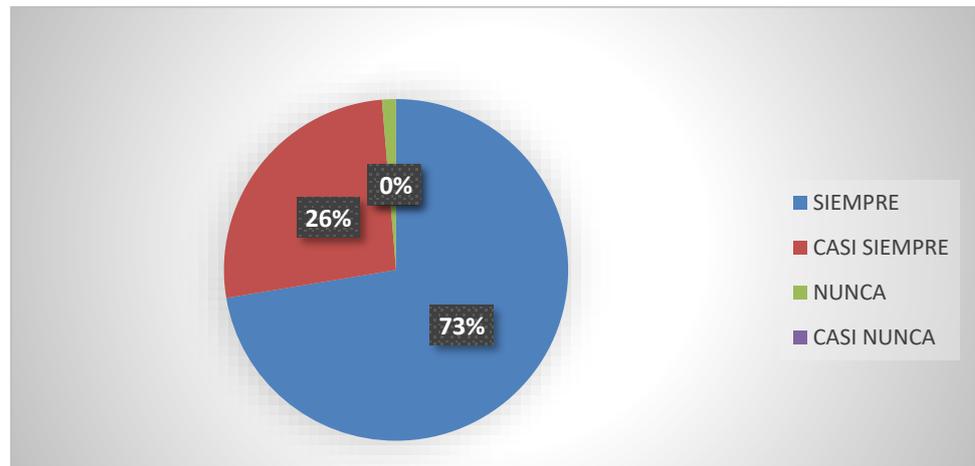
De los encuestados, el 34% considera que siempre la información que se brinda es oportuna, válida y confiable, el 54% considera que casi siempre y el 12% que casi nunca.

### **3.2. Evaluación del desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2021**

La evaluación del desempeño laboral se realizó mediante un test aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas 2021 y los resultados son los siguientes:

**Figura 18**

*Qué tan satisfecho esta Ud. ¿Con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en la DRTC-A?*

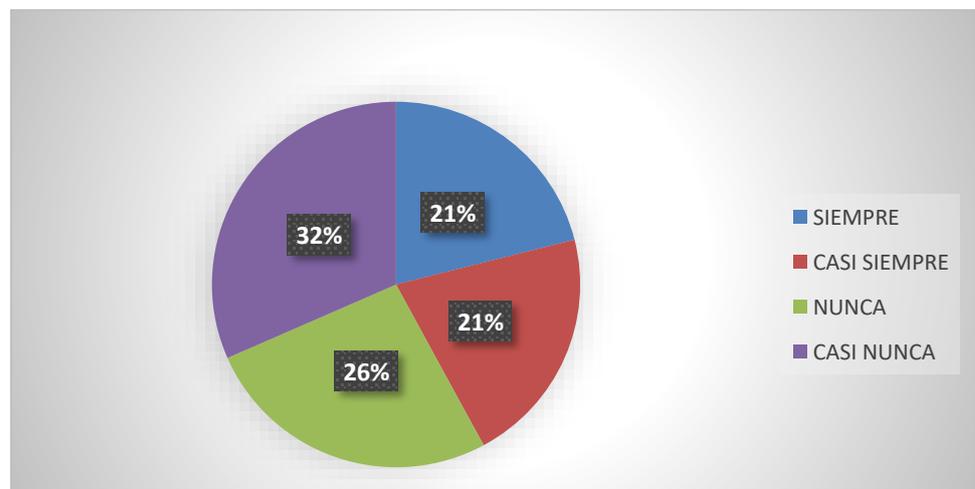


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 73% indica que siempre está satisfecho con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en la DRTC-A, y el 26% informa que casi siempre está satisfecho.

**Figura 19**

*¿En la DRTC-A en el año 2021 se realizó la evaluación de desempeño de sus trabajadores?*

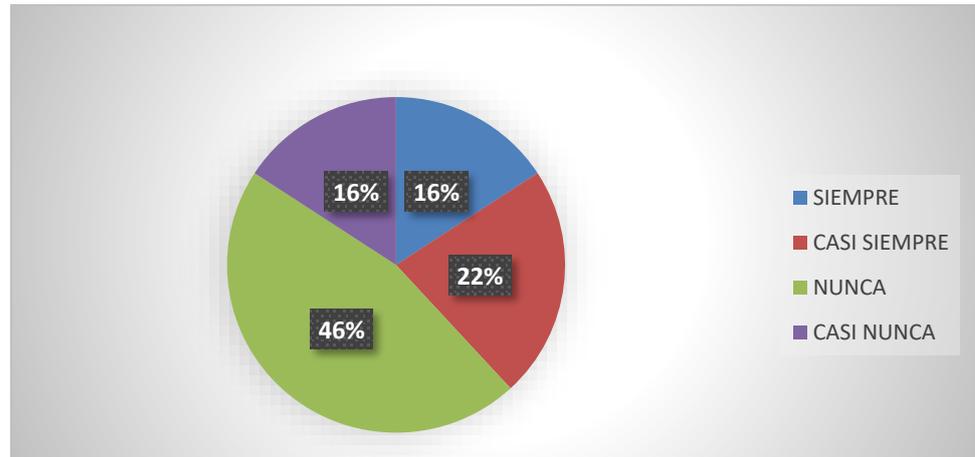


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 21% informa que en el año 2021 siempre se realizó la evaluación de desempeño de sus trabajadores, el 21% informa que casi siempre, el 26% informa que nunca se realizó y el 32% indica que casi nunca.

### Figura 20

*¿En el año 2021 ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño laboral?*

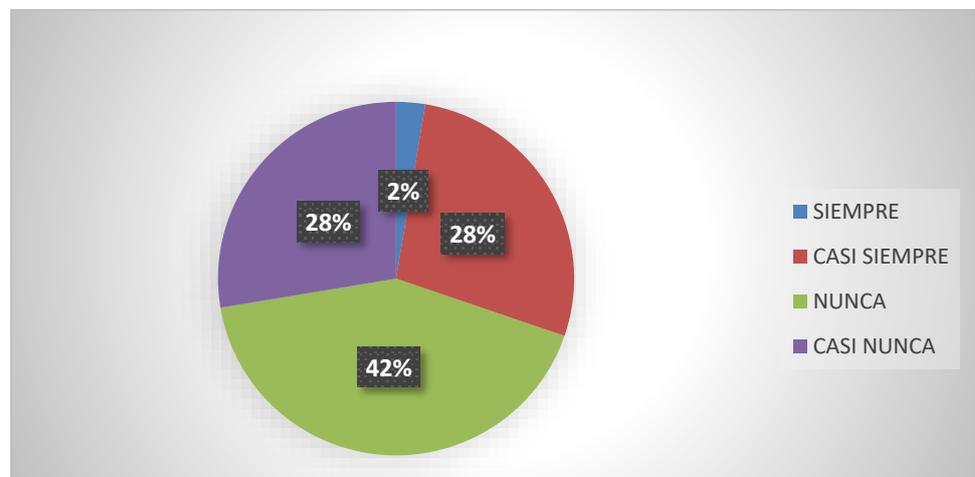


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 16% informa que en el año 2021 siempre ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño laboral, el 22% informa que casi siempre, el 46% indica que nunca recibió estímulos verbales y el 16% indica que casi nunca.

### Figura 21

*¿Conoce Ud. ¿Si en el año 2021, los ascensos en la DRTC-A se realizaron por mérito a su desempeño?*

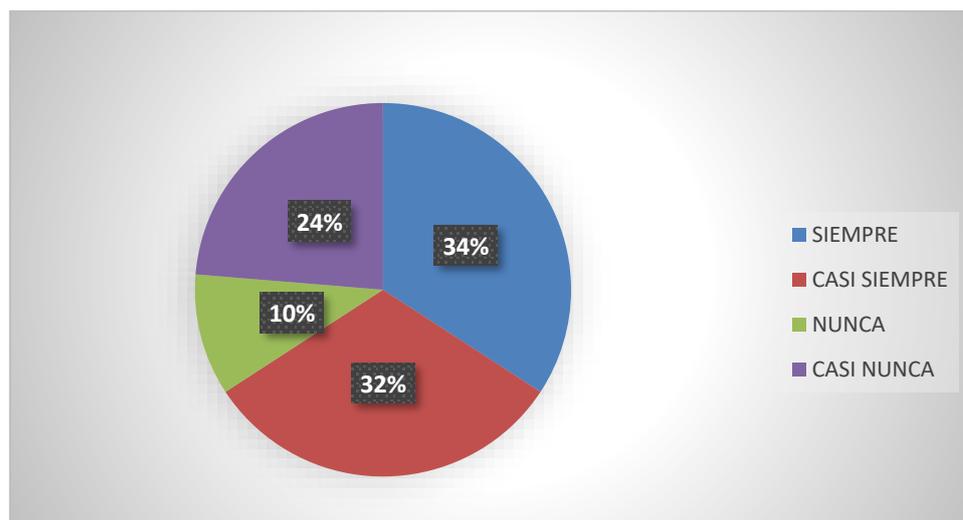


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 2% indica que en el año 2021 siempre se realizaron los ascensos por mérito a su desempeño, el 28% indica que casi siempre, el 42% informa que nunca se realizó por mérito a su desempeño y el 28% indica que casi nunca.

**Figura 22**

*¿En la DRTC-A le dan oportunidad de desarrollar sus capacidades?*

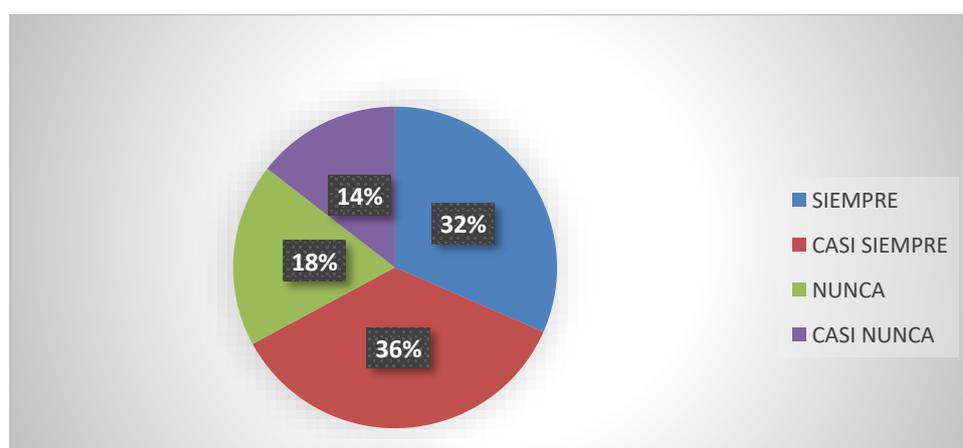


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 34% indican que siempre en la DRTC-A les dan oportunidad de desarrollar sus capacidades, el 32% indica que casi siempre, el 10% informa que nunca se les brinda oportunidades y el 20% informa que casi nunca.

**Figura 23**

*Tiene usted conocimiento, sobre el Plan Estratégico Institucional – PEI de la DRTC-A*

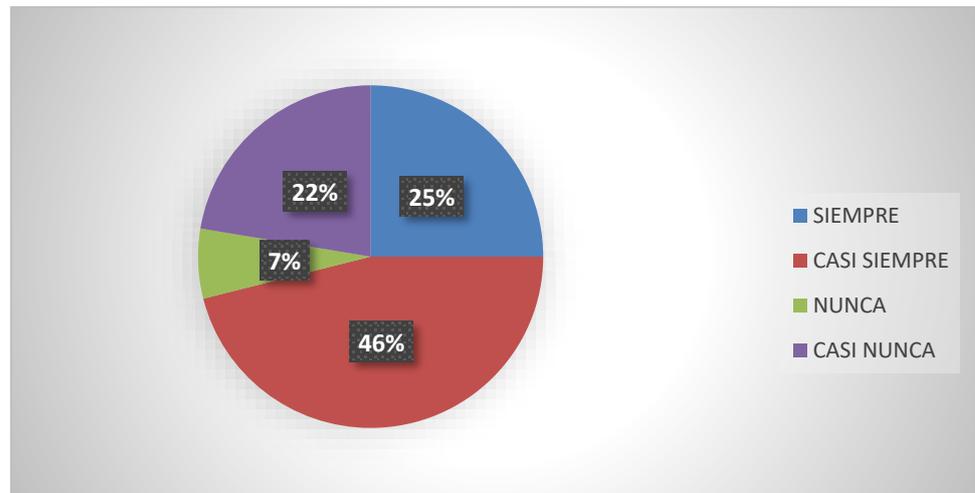


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 32% informan que siempre tienen conocimiento sobre el Plan Estratégico Institucional de la DRTC-A, el 36% indica que casi siempre, el 18% informa que nunca tienen conocimiento del PEI y el 14% informa que casi nunca.

**Figura 24**

*¿En el año 2021 en la DRTC- ¿A, se realizaron reuniones del personal con el jefe de área?*

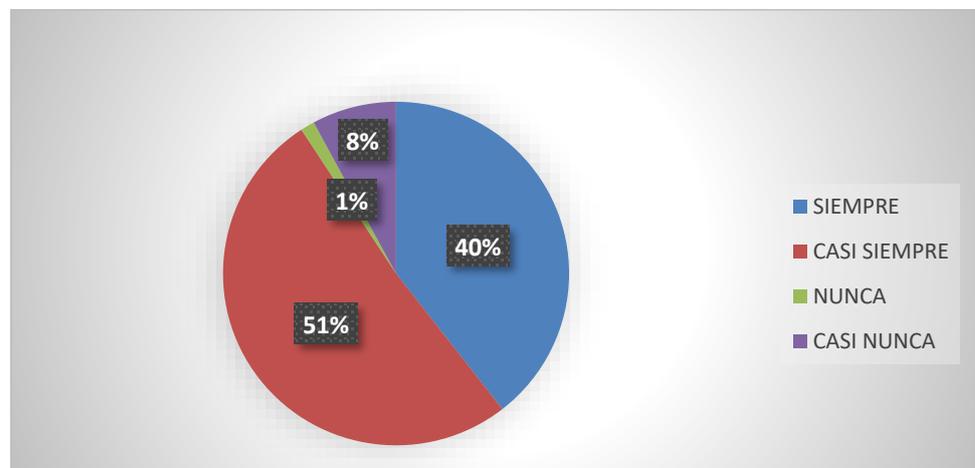


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 25% informa que en el año 2021 siempre se realizaron reuniones del personal con el jefe de área, el 46% informa que casi siempre, el 7% indica que nunca se realizaban las reuniones y el 22% indican que casi nunca.

**Figura 25**

*¿El internet en su institución fue rápido y constante, facilitó su trabajo en el año 2021?*

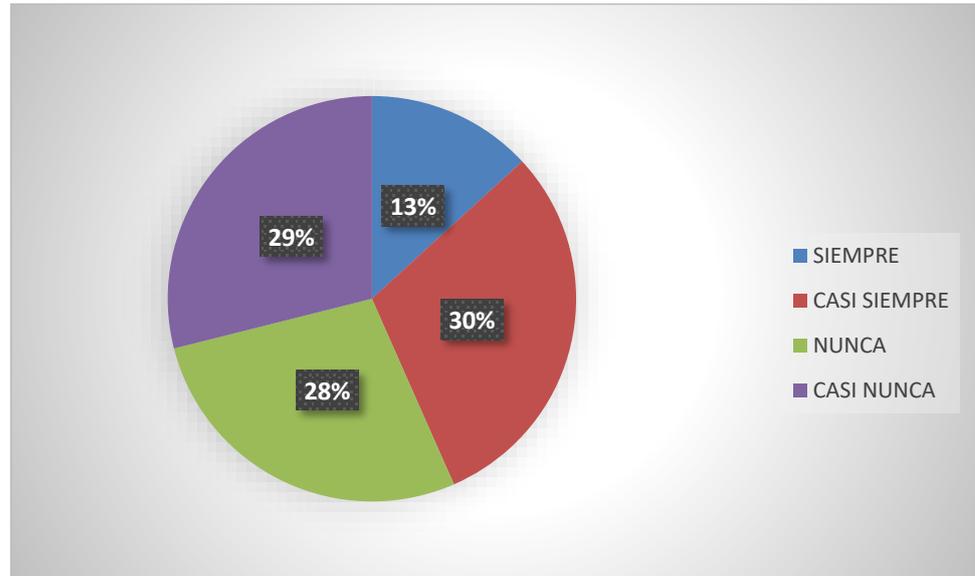


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 40% indica que siempre el internet fue rápido y constante y facilitó su trabajo, el 51% informa que casi siempre; el 1% indica que nunca el internet fue rápido y constante y el 8% indica que casi nunca.

**Figura 26**

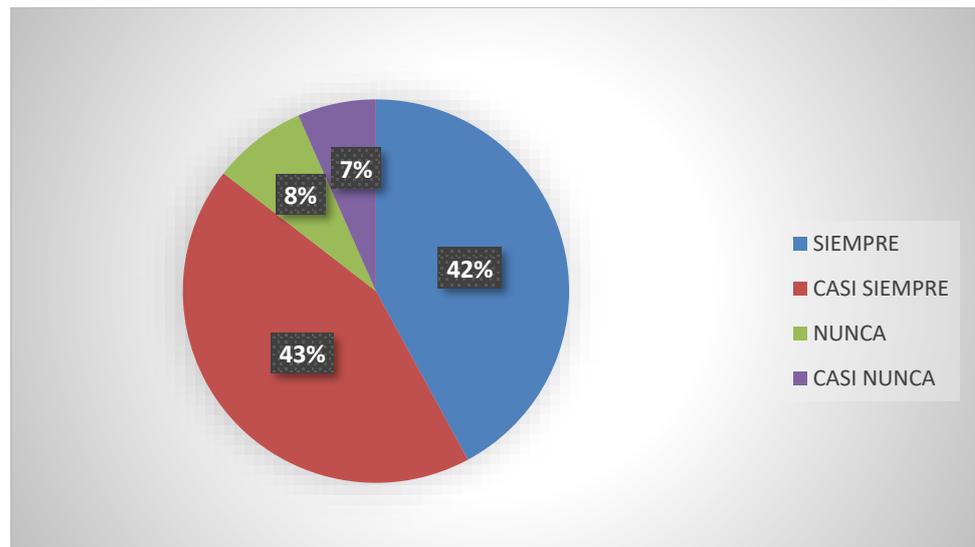
*¿Su institución adquirió equipos de última generación en el año 2021?*



De los encuestados, el 13% indica siempre la institución adquirió equipos de última generación durante el año 2021, el 30% indica que casi siempre, el 28% informa que nunca se adquirió equipos de última generación y el 29% informa que casi nunca.

**Figura 27**

*¿Se encuentra Ud. Capacitado en el uso del sistema en red?*

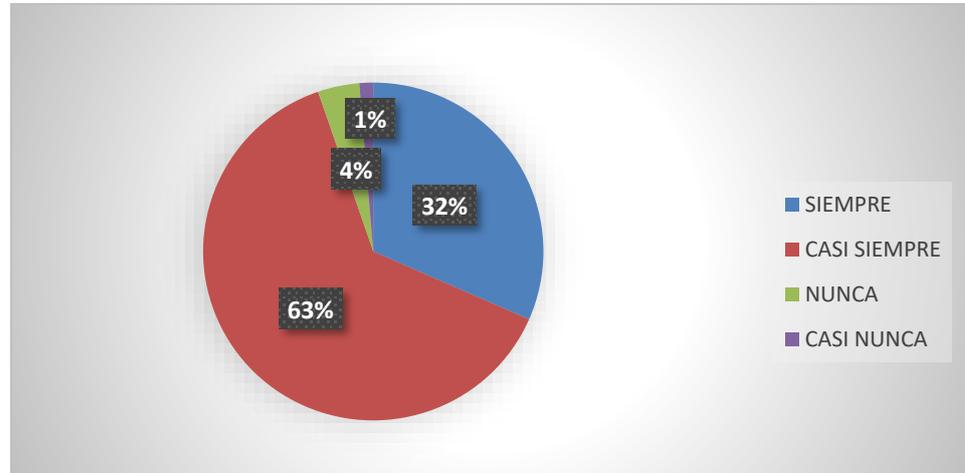


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 42% indica siempre se encuentran capacitados en el uso de sistema en red, el 43% informa que casi siempre, el 8% informa que nunca y el 7% que casi nunca.

**Figura 28**

*¿La información que Ud. Manejo o trabajo el año 2021 en la DRTC-A, se encontró sistematizada, organizada y ordenada, ¿siéndole de fácil acceso?*



Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 32% informa que siempre la información que se trabajó se encontraba sistematizada, organizada y ordenada, siendo de fácil acceso, el 63% informa que casi siempre, el 4% indica que nunca y el 1% que casi nunca.

**Figura 29**

*¿La infraestructura de su institución conto con un mantenimiento permanente en el año 2021?*

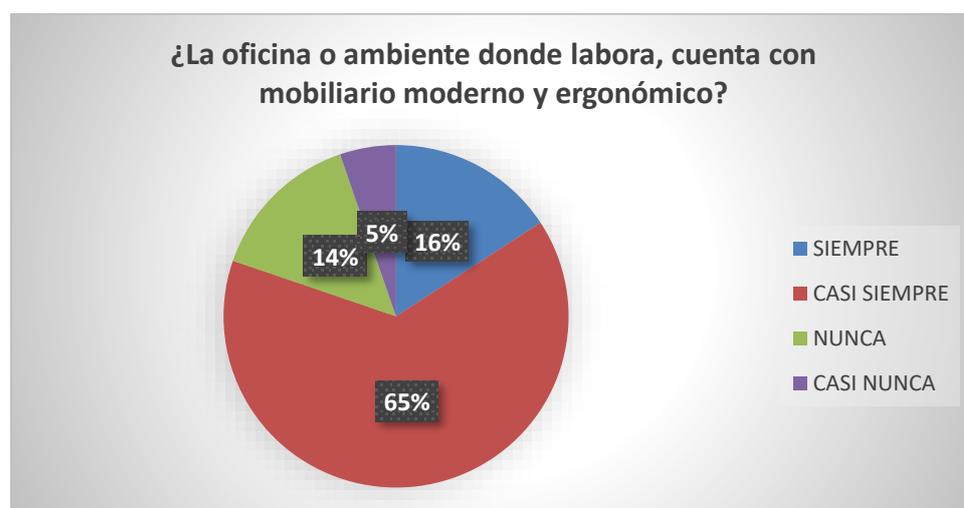


Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 31% informa que siempre la infraestructura de la institución contaba con mantenimiento permanente, el 46% indica que casi siempre, el 16% informa que nunca y el 7% que casi nunca.

**Figura 30**

*¿La oficina o ambiente donde labora, cuenta con mobiliario moderno y ergonómico?*



De los encuestados, el 16% informa que siempre la oficina donde labora, cuenta con mobiliario moderno y ergonómico, el 65% informa que casi siempre, el 14% indica que nunca se contaba con el mobiliario moderno y el 5% indica que casi nunca.

### **3.3. Análisis de la influencia del control de personal en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2021**

Para poder determinar la influencia del control del personal en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2021. se tiene como base los resultados de la descripción de cada variable realizado de manera independiente y ante esto se tiene los siguientes resultados:

Se puede identificar que los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, son una población relativamente joven y va desde los 18 a 40 años en un 60% y que en su mayoría por las características de los puestos que ocupan son de sexo masculino.

La población sostiene que existe capacidad institucional para definir normas políticas y procedimientos y que los funcionarios que ocupan cargos directivos en esta organización tienen las capacidades para evaluar

el trabajo de sus colaboradores y poder detectar si existe alguna problemática en torno a esto debido a que realizan su trabajo con responsabilidad, capacidad y ética sobre todo dentro de la función que ejerce el control inherente a su carga.

En el aspecto relacionado con la gestión administrativa la población manifiesta que existe capacidad institucional en un nivel aceptable para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa.

En cuanto a la normatividad existente, documentos de gestión, procesos y estructuras para llevar a cabo el adecuado control del personal la población manifiesta que existe el MOF y el ROF como documento de gestión pero un importante grupo de funcionarios manifiesta que estos documentos no son utilizados en plenitud para establecer el control de los colaboradores de una manera eficiente y que los funcionarios casi en un 45% dan importancia nula al control interno pero a pesar de ellos los funcionarios y servidores se encuentran separados en más de los  $\frac{3}{4}$  de población para afrontar situaciones adversas que afecten a la organización y sus objetivos.

En lo referente a las políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos la población cree que estas si sean las adecuadas a pesar de la existencia de un grupo menor de la tercera parte que opina lo contrario. Las opiniones en contra que no bajan del 25% casi en todas las preguntas son la evidencia que existe insatisfacción laboral en un grupo de trabajadores.

En lo referido a la gestión administrativa en el sector control la población considera que existe un déficit que casi se aproxima a un 50% de la opinión para utilizar mecanismos de información que apoyen al control interno. Ante esto los sujetos de estudio creen que es necesario tener un control interno y supervisión permanente. La población cree que si es posible promover la efectividad y eficiencia en las operaciones y calidad de los servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

En cuanto al cumplimiento de la normatividad que los directivos y funcionarios cumplen casi de manera permanente con lo suscrito y que la información que brindan los colaboradores a los usuarios es oportuna, valida y confiable y que se encuentran satisfechos por grado de responsabilidad inherente en su puesto de trabajo que va en relación con el desempeño laboral, considerado como la segunda variable de estudio de la presente investigación correlacional.

Los trabajadores dejan evidencia de que no se lleva un control de la evaluación del desempeño docente y esto es producto de que no existe lineamientos claves de control como se evidencio en la variable anterior donde los documentos de gestión no son utilizados y actualizados.

En cuanto a la motivación para el desempeño laboral existe un déficit bastante fuerte ya que el 62% no recibe estímulo motivacionales lo cual se ve reflejado en la brecha que existe en los sistemas de control donde un grupo que constituye la tercera parte de los colaboradores manifiesta insatisfacción.

Los ascensos que son el desarrollo humano y que influye dentro del desarrollo profesional de los colaboradores son prácticamente nulos durante el 2021 en la Dirección Regional de Transportes, esto también evidencia que existe una influencia alta que está relacionada con el sistema de control que es inadecuado y no permite la promoción de los funcionarios.

Los trabajadores tienen oportunidades limitadas para desarrollar sus capacidades y estos están relacionados con capacitaciones, pasantías, estudios superiores y otros lo cual influye directamente con el desempeño laboral.

El desconocimiento de los documentos de gestión y dentro de ellos el plan estratégico institucional influye en el desempeño de los gestores públicos.

Las reuniones son estrategias de coordinación que se dan con frecuencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. y como apoyo de herramientas tecnológicas se pueden ser eficientes. El análisis de los

resultados ha permitido identificar que existe una influencia directa y significativa de la variable control con la variable desempeño laboral.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El control y el desempeño laboral son dos variables que despiertan el interés de los investigadores tanto de las organizaciones públicas como en las privadas ya que estos muchas veces se convierten en dificultad para alcanzar el éxito organizacional y que muchas veces depende de tipos de liderazgo que ejerza en las empresas y las organizaciones.

El 2016 Álava y Gómez investigaron sobre el predominio de los sub sistemas de recursos humanos del funcionamiento gremial del personal en una organización publica con la finalidad de analizar la atribución de la gestión de los sub sistemas de recursos humanos en el funcionamiento gremial de personal. Esta investigación concluye en que el fortalecimiento de capacidades y el proceso de reclutamiento en la evaluación del desempeño influyen en el desenvolvimiento de su área de trabajo.

La presente investigación es de tipo correlacional, considera la variable control de personal y desempeño laboral en donde se ha concluido que la variable 1 influye en la variable 2 de manera directa y significativa sobre todo en las estrategias motivacionales que considera a Álava y que es la capacitación.

Santa Cruz el 2017 investiga sobre la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios en una municipalidad de Ecuador, esta investigación fue de análisis documental y de campo, concluye en que los trabajadores no cuentan con buena motivación laboral y esto se observa en el desenvolvimiento de sus actividades sobre todo enfocado a sus áreas de trabajo que les permita lograr un trabajo eficiente. La presente investigación ha evidenciado que existe un déficit en cuanto a la motivación desde el punto de vista del reconocimiento del trabajo y el ascenso y esto influye directamente en el desempeño laboral.

El 2017 Zans investiga sobre el clima organizacional y su incidencia en el desenvolvimiento genérico en trabajadores administrativos en una facultad universitaria, realiza un diagnóstico del ambiente laboral donde identifica el desenvolvimiento de sus colaboradores y evalúa la relación que existe entre la variable ambiente laboral y el desenvolvimiento de los colaboradores. En lo

investigado por Sans se puede dejar evidencia que el ambiente laboral influye en el desempeño laboral y que este va a depender significativamente de los lineamientos y políticas de control que tenga la organización y que para el caso de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, no están claramente establecidos, generando una dificultad importante en el desempeño, la satisfacción y el clima laboral, que no han sido objeto de estudio pero que han sido necesario mencionar porque forman parte del contexto de la variable desempeño.

Rivasplata, el 2018. investiga el control interno y el desempeño laboral en un hospital donde el presente ver la interacción del control interno y el desenvolvimiento del personal, usó para su investigación un procedimiento detallado y analítico que le permitió tener como resultado que la expansión de valoración gremial en el hospital objeto de estudio se constituyó en un indicador de esta situación que se evaluó y midió el compromiso entre los puestos de los colaboradores. La presente investigación tiene la variable control de personal en una primera instancia la población opina favorablemente, con el avance de las preguntas la misma población deja evidenciar su insatisfacción en cuanto los sistemas de control y algunos procedimientos de parte de los directivos y esto aún se evidencia con más claridad en los ítems de desempeño laboral donde la población en un alto porcentaje manifiesta que existen deficiencias motivacionales que limitan el buen desempeño de los colaboradores administrativos.

Yala y Pajuela el 2018. investigan la estimulación y su dominio del desenvolvimiento laboral en los trabajadores de los juzgados de su especialidad comercial en la corte superior de justicia de Lima, utiliza el método hipotético deductivo y concluye que la motivación influye en el funcionamiento gremial porque lo que se debería mejorar la efectividad de la motivación. En los hallazgos de la presente investigación se puede deducir que la motivación si influye en el desempeño laboral debido a que el colaborador siempre busca el desarrollo humano y profesional y muchas veces es dejado del lado como en el caso de la DRTC-A.

Con todo lo discutido y los resultados evidenciados en la presente queda comprobada la hipótesis que manifiesta que el control influye significativamente en el desempeño laboral.

## V. CONCLUSIONES

- El control de personal en la DRTC-A, no es planificado y los documentos de gestión que existen están desactualizados; los colaboradores son conscientes que no existe un control permanente y eficiente y que esto puede repercutir en los objetivos y metas de la organización.
- El desempeño laboral de la DRTC-A, no es evaluado de manera permanente y bajo los criterios de planificación que corresponde a esta actividad; la población manifiesta estar satisfechos en el área donde se desarrollan, pero no cuentan con las motivaciones necesarias como el fortalecimiento de capacidades y los respectivos asensos que influyen en su desarrollo personal y profesional.
- El control de personal influye directa y significativamente en el desempeño laboral, ya que esta variable se desarrollan las dimensiones de gestión que van acordes a la selección de personal, el control de cumplimiento y metas para garantizar la eficiencia y eficacia y la motivación de los colaboradores quienes para poder relajar un desempeño laboral efectivo tienen que estar motivados y trabajar en condiciones adecuadas para que sus funciones se cumplan a cabalidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda a investigadores docentes y estudiantes de la FACEA realizar una investigación propositiva que permita plantear lineamientos de gestión para mitigar la problemática encontrada en el presente estudio de carácter correlacional en las variables control y desempeño laboral.
  
- ✓ Se recomienda a la dirección de transportes y comunicaciones tomar el presente instrumento como una guía que les permita establecer estrategias de solución tanto en la variable control y desempeño laboral.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alava, M. &. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014*. (U. C. Guayaquil, Ed.) Guayaquil, Ecuador : Sistema de Posgrado. Recuperado el 1 de febrero de 2021 , de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Arribasplata, J. (2018). “*El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018*”. (U. C. Vallejo, Ed.) Lima, Perú : Escuela de Posgrado. Recuperado el 1 de enero de 2021 , de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata\\_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayala, T. &. (2018). “*La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*”. (U. T. Perú, Ed.) Lima, Perú : Facultad de Administración y Negocios. Recuperado el 1 de febrero de 2021 , de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala\\_Silvia%20Pajuelo\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf)
- Moreno, L. R. (2016). “*El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT*”. (U. I. Vega, Ed.) Lima, Perú: Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas. Recuperado el 1 de febrero de 2021 , de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Santacruz, J. (2017). “*La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*”. (U. C. Sur, Ed.) Quito, Ecuador : Carrera de Asistencia Ejecutiva de Gerencia. Recuperado el 1 de febrero de 2021 , de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional*

*Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.*  
(U. N. Nicaragua, Ed.) Managua, Nicaragua : Facultad Regional  
Multidisciplinaria. Recuperado el 1 de febrero de 2021 , de  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## ANEXOS

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AMAZONAS

#### SOBRE EL SISTEMA CONTROL INTERNO

La encuesta en referencia tiene la finalidad de recoger información valiosa sobre la investigación: Control de personal y desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas, 2021

Les solicitamos que en las preguntas que continuaciones señalamos Ud. tenga a bien elegir la alternativa que considere la más correcta, marcando para efecto un aspa (x) a la opción que considere la apropiada, le manifestamos que la encuesta es anónima, por lo que le agradecemos su valiosa participación.

**Edad:**

**Sexo:** M ( ) F ( )

**Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)**

| Nº | Descripción   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones? |   |   |   |   |
| 2  | ¿Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones?   |   |   |   |   |
| 3  | ¿Considera que los funcionarios expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo?                       |   |   |   |   |
| 4  | ¿Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa?                 |   |   |   |   |
| 5  | ¿Considera que existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno?  |   |   |   |   |
| 6  | ¿Considera que los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno?   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Considera que los funcionarios y servidores se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos?                       |   |   |   |   |
| 8  | ¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?   |   |   |   |   |
| 9  | ¿Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo a un plan?   |   |   |   |   |
| 10 | ¿Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno?  |   |   |   |   |
| 11 | ¿Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente?  |   |   |   |   |
| 12 | ¿Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios?   |   |   |   |   |
| 13 | ¿Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal?                                 |   |   |   |   |
| 14 | ¿Considera que los funcionarios cumplen con la aplicación de las leyes, reglamentos y normas gubernamentales?   |   |   |   |   |
| 15 | ¿Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable?  |   |   |   |   |

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN  
REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AMAZONAS**

**CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

TRABAJADOR.....

Estimado Señor (a):

Les solicitamos que en las preguntas que continuaciones señalamos Ud. tenga a bien elegir la alternativa que considere la más correcta, marcando para efecto un aspa (x) a la opción que considere la apropiada, le manifestamos que la encuesta es anónima, por lo que le agradecemos su valiosa participación:

**Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4).**

Le agradecemos infinitamente por su importante apoyo.

| Nº | Descripción   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Qué tan satisfecho esta Ud. Con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en la DRTC-A?                                   |   |   |   |   |
| 2  | ¿En la DRTC-A en el año 2021 se realizó la evaluación de desempeño de sus trabajadores?   |   |   |   |   |
| 3  | ¿En el año 2021 ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño labora   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Conoce Ud. Si en el año 2021, ¿los ascensos en la DRTC-A se realizaron por mérito a su desempeño?  |   |   |   |   |
| 5  | ¿En la DRTC-A les dan oportunidad de Desarrollar sus capacidades?   |   |   |   |   |
| 6  | Tiene Ud. Conocimiento, sobre el Plan Estratégico Institucional - PEI de la DRTC-A  |   |   |   |   |
| 7  | ¿En el año 2021 en la DRTC-A, se realizaron reuniones del personal con el jefe de Área?   |   |   |   |   |
| 8  | ¿El internet en su institución fue rápido y constante, facilitó su trabajo en el año 2021?  |   |   |   |   |
| 9  | ¿Su institución adquirió equipos de última generación en el año 2021?   |   |   |   |   |
| 10 | ¿Se encuentra Ud. Capacitado en el uso del sistema en red?  |   |   |   |   |
| 11 | ¿La información que Ud. manejó o trabajó el año 2021 en la DRTC-A se encontró sistematizada, organizada y ordenada, siéndole de fácil acceso? |   |   |   |   |
| 12 | ¿La infraestructura de su institución contó con un mantenimiento permanente en el año 2021?   |   |   |   |   |
| 13 | ¿La oficina o ambiente donde labora, cuenta con mobiliario moderno y ergonómico?  |   |   |   |   |