



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FILIAL PUERTO MALDONADO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA EL COMERCIO AMBULATORIO DE
LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TAMBOPATA, MADRE DE DIOS – 2018”**

Tesis presentada por:

Bach. Jair Steven Vizcarra Huamán

Título A Optar al Título Profesional:

Licenciado en Administración

Asesor: Lic. Carlos Alberto Quispe

Mendoza

PUERTO MALDONADO-PERU-2018



PRESENTACIÓN

**Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
de la Universidad Andina del Cusco**

Señores miembros del jurado:

En mención al reglamento de títulos y grados de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, según lo establecido en la Resolución N° 142-CU-2017-UAC, pongo a vuestra distinguida consideración la tesis denominada: “Estrategias para el control del comercio ambulatorio en la provincia de Tambopata, Madre de Dios - 2018”, para así obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Este trabajo de investigación nació con la finalidad de dar a conocer como son las estrategias para el control del comercio ambulatorio del personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios. Aplicando el juicio sobre este tema el cual puede servir para futuras investigaciones.



AGRADECIMIENTO

Principalmente agradezco a dios, por permitirme haber llegado a esta etapa de mi vida con la fortaleza y las ganas de poder ser mejor persona y profesional.

A mis padres, por haberme inculcado buenos valores y orientarme a discernir sobre las decisiones que me favorecerían respecto a mi formación personal y laboral, a mi familia en general por depositar su confianza en mí, y brindarme su apoyo en cada momento del desarrollo del presente proyecto de investigación.

Agradecer de forma especial e infinitamente a mi asesor Mg. Carlos Alberto Quispe Mendoza, quien me sirvió de guía y apoyo para poder llevar a cabo este trabajo de investigación.

Al Gerente de Seguridad Ciudadana y al Sub Gerente de la Policía Municipal y Serenazgo de Puerto Maldonado, por brindarme las facilidades necesarias para llevar a cabo este trabajo de investigación.



PÁGINA DEL JURADO

JURADO DE TESIS

ASESOR

CO-ASESOR



ÍNDICE

PRESENTACIÓNii

AGRADECIMIENTOiii

PÁGINA DEL JURADO.....iv

INDICE DE TABLASviii

INDICE DE GRAFICOS.....ix

RESUMEN x

ABSTRACTxi

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN..... 1

1.1 Planteamiento del problema 1

1.2. Formulación del Problema..... 5

 1.2.1. Problema general..... 5

 1.2.2. Problema específico 5

1.3 Objetivos de la investigación..... 6

 1.3.1. Objetivo general 6

 1.3.2. Objetivos específicos..... 6

1.4 Justificación de la investigación..... 6

 1.4.1 Relevancia social..... 6

 1.4.2 Implicancias prácticas 7

 1.4.4 Utilidad metodológica 8

 1.4.5 Viabilidad o factibilidad..... 8

1.5 Delimitación de la investigación 9

 1.5.1 Delimitación temporal..... 9

 1.5.2 Delimitación espacial 9

 1.5.3 Delimitación conceptual..... 9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRIO 10

2.1 Antecedentes de la investigación..... 10



2.1.1	Antecedentes internacionales	10
2.1.2	Antecedentes nacionales	14
2.2	Bases legales.....	18
2.3	Bases Teóricas	18
2.3.1	Definición de estrategia.....	18
2.3.2	Definición de control.....	19
2.3.3	Control ambulatorio	24
2.4	Marco Conceptual.....	28
2.5	Variable.....	31
2.5.1	Variable	31
2.5.2	Dimensiones	32
2.5.3	Conceptualización de las variables	32
2.6	Operacionalización de las variables	33
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN		34
3.1	Tipo de investigación	34
3.2	Enfoque de la investigación.....	34
3.3	Diseño de la investigación.....	34
3.4	Alcance de la investigación.....	34
3.5	Población y muestra de la investigación	35
3.5.1	Población.....	35
3.6	Técnica e instrumento de recolección de datos	35
3.6.1	Técnica	35
3.6.2	Instrumento.....	35
3.7	Procesamiento de datos	36
3.7.1	Procesamiento manual	36
3.7.2	Procesamiento electrónico	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		37



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	56
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	74



INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	34
Tabla 2: Distribución de los ítems del cuestionario	39
Tabla 3: Confiabilidad de los instrumentos	40
Tabla 4: escala de interpretacion	41
Tabla 5: Distribución comparativo para la variable estrategias de control por dimensiones	41
Tabla 6: Distribución de la variable estrategia de control	43
Tabla 7: Distribución de la dimensión control operacional.....	45
Tabla 8: Distribución de dimensión control operacional por indicadores.....	46
Tabla 9: Distribución de la dimensión control de gestión	49
Tabla 10:Distribución de dimensión control de gestion por indicadores	50
Tabla 11: Distribución de la dimensión control estratégico	53
Tabla 12: Distribución de dimensión control estrategico por indicadores	55



INDICE DE GRAFICOS

Ilustración 1: Comparativo para la variable estrategias de control.	42
Ilustración 2: Distribucion de la variable estrategias de control	43
Ilustración 3: Distribución de dimensión control operacional.....	45
Ilustración 4: Distribución de dimensión control operacional por indicadores.....	47
Ilustración 5: Distribución de dimensión control de gestion	49
Ilustración 6: Distribución de dimensión control de gestion por indicadores	52
Ilustración 7: Distribución de dimensión control estrategico	53
Ilustración 8: Distribución de dimensión control estrategico por indicadores	56



RESUMEN

El estudio denominado “Estrategias de control para el comercio ambulatorio de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios – 2018”, se realizó con el objetivo de describir las estrategias para el control del comercio ambulatorio de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, 2018. Se realizó en una muestra no probabilística que involucro a la totalidad de trabajadores de la Gerencia Municipal de Seguridad Ciudadana. Es un estudio descriptivo transversal, que aporta información en relación a tres dimensiones de control operacional, control de gestión y control estratégico.

Sobre la estrategia del control de gestión se realizo una escala interpretativa en el que se clasifica que está sujeto a una categoría alta, en la primera dimensión de control operacional se realizo una escala interpretativa en el que se clasifica que está sujeto a una categoría alta y la segunda dimensión que es el control de gestión se realizo una escala interpretativa en el que se clasifica que está sujeto a una categoría alta.

Siendo el caso de la primera dimensión en los indicadores un 75.6% dicen que siempre usan de manera correcta el uniforme y un 6.7% mencionan que tienen orden en el momento de la intervención, para la segunda dimensión en sus indicadores se observa que el 60% de los trabajadores dicen que casi siempre realizan la sincronización de actividades de supervisores y un 16% solo dice que siempre existe reuniones previo a intervenciones, para la tercera dimensión en sus indicadores, se resalta que el 57.8% casi siempre evalúan la posible intervención en función a requisas y un 2.2% afirman que siempre realizan la verificación del cumplimiento de normas.

PALABRA CLAVE: Estrategias de control.

**ABSTRACT**

The study entitled "Control strategies for outpatient commerce of the Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios - 2018", was carried out with the objective of describing the strategies for the control of ambulatory trade of the Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, 2018. It was carried out in a non-probabilistic sample that involved all the workers of the Gerencia Municipal de Seguridad Ciudadana. It was a cross-sectional descriptive study that provides information in relation to three dimensions of operational control, management control and strategic control.

On the strategy of management control, an interpretive scale was made in which it is classified as subject to a high category, in the first operational control dimension an interpretive scale was made in which it is classified as subject to a high category and The second dimension, which is management control, was an interpretive scale in which it is classified as subject to a high category.

Being the case of the first dimension in the indicators, 75.6% say that they always use the uniform correctly and 6.7% mention that they have order at the moment of the intervention, for the second dimension in their indicators it is observed that 60% of the workers say that they almost always perform the synchronization of supervisors' activities and 16% only say that there are always meetings prior to interventions, for the third dimension in their indicators, it is highlighted that 57.8% almost always evaluate the possible intervention in function to requisitions and a 2.2% affirm that they always carry out the verification of compliance with standards.

KEY WORDS: *Control strategies.*



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El comercio ambulatorio es la actividad informal efectuada por un grupo de individuos en el afán de realizar actividades económicas con la finalidad de proveerse de medios económicos para su subsistencia. Los niveles de informalidad son variables de acuerdo a los países, más notables en África sub sahariana y Asia, donde llega a 80%, mientras que en América Latina presenta alrededor de un cuarto de la población económicamente activa(OIT - OMC, 2009).

El problema del comercio ambulatorio no es una singularidad peruana, muchos otros países luchan contra el comercio informal, el cual está presente por muy desarrollado que sea el país, así, aunque el reflejo de Brasil tenga sus similitudes, refleja lo que ocurre en toda América Latina. Es decir, las actividades informales son una fuente importante de empleo en este continente”(Veleda Da Silva, 2003).

De acuerdo a la Constitución Política en el Título III del Régimen Económico, reconoce que las personas tienen derecho a la “iniciativa privada libre. Se ejerce en una economía social de mercado”(Congreso de la República, 1993), reconoce además como derecho fundamental el derecho a “trabajar libremente con sujeción a ley”(Congreso de la República, 1993), en este marco el comercio ambulatorio resulta ser un problema social y económico, pues el comerciante informal no llega a tributar en favor del estado.

También acota en el Artículo 61° de la Carta Magna que “el estado facilita y vigila la libre competencia”(Congreso de la República, 1993), es decir toda forma de actividad realizada por los ciudadanos. Sin embargo, el comercio ambulatorio supone



para las municipalidades una forma de evasión de tributos (licencia de funcionamiento, entre otros), al margen de otros problemas que tienen que ver con el ornato y la salud pública.

De acuerdo a la Ley de Tributación Municipal (Decreto Legislativo N° 776): “Los impuestos municipales son los tributos mencionados en favor de los gobiernos locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente”(Congreso de la República, 2004).

Ahora bien, la Ley Orgánica de Municipalidades señala que “Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico local, con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través de planes de desarrollo económico local”(Congreso de la República, 2003), por lo tanto crear condiciones para la formalización de las personas que trabajan en comercio ambulatorio, encajaría en sus atribuciones., tanto es así que expresamente señala que el gobierno local tiene con respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios “Establecer las normas respecto del comercio ambulatorio”.

Para ello cuenta con seguridad ciudadana, que de acuerdo a esta misma Ley, tiene entre sus funciones “Establecer un sistema de seguridad ciudadana, con participación de la sociedad civil y de la Policía Nacional, y normar el establecimiento de los servicios de serenazgo, en la jurisdicción provincial, de acuerdo a ley”(Congreso de la República, 2003). Los serenazgos se rigen por su propio reglamento de organización y funciones.

Para un adecuado manejo existe en la Municipalidad Provincial de Tambopata, varias gerencias, la que se hace cargo del control de ambulantes es la Gerencia de Seguridad Ciudadana, que a su vez está conformada por dos sub gerencias, la



Subgerencia de Tránsito y Seguridad Vial y la Sub Gerencia de Serenazgo y Policía Municipal.

El personal que efectúa de manera directa este control está representado en el agente municipal, que para el caso de la Municipalidad Provincial de Tambopata asume el nombre Policía Municipal.

El problema ante el comercio ambulatorio surge cuando se verifica que en la práctica continúan los ambulantes en los lugares tradicionales de venta, tomando calles y avenidas como espacio de venta de sus productos, en especial en las zonas aledañas a los mercados que tiene la Municipalidad de Tambopata, ahondando el problema con la presencia de basura, animales nocivos, y siendo espectadores de un trato inadecuado del policía municipal hacia el vendedor ambulante. Con lo que se constata que cumple eficientemente su función, pues el realizar una o dos rondas amedrentadoras por día no implica ni siquiera la posibilidad de un “control” de esta actividad comercial paralela.

Las estrategias de control permiten asegurar que las acciones planificadas faciliten el logro de los resultados. El control asegura que las tareas se cumplan con eficiencia y eficacia. Desde el punto de vista de la investigación el análisis de las estrategias para el control ambulatorio que emplean los trabajadores de la Sub Gerencia de Serenazgo y policía municipal, no tienen los efectos deseados, por lo que es imperioso un análisis de los procesos internos, en la búsqueda de información para la toma de decisiones en el afán de mejorar el trabajo de la Municipalidad de Tambopata.

El comercio ambulatorio de manera estrictamente formal, puede considerarse como una “forma de iniciativa privada libre”(Congreso de la República, 1993) , que la efectúan los ciudadanos pues el “estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo el ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo ala moral, ni ala



salud ni a la seguridad públicas”(Congreso de la República, 1993). Sin embargo, las condiciones en las cuales el vendedor ambulante desarrolla esta actividad distan mucho de las deseables, pues al ser una actividad informal se realiza bajo condiciones poco higiénicas, desorganizadas, bloqueando veredas y zonas de circulación peatonal o hasta invadiendo pistas, atrayendo animales nocivos como perros callejeros, roedores, moscas y palomas, dejando el ambiente donde se desarrolla con restos de basura es decir toda una inmundicia.

Sin embargo, se ha reconocido que esta actividad surge de la necesidad social, ante la ausencia de trabajo formal, y que el incorporar a los actores del comercio informal se podría ampliar la base tributaria(Cotrina Reyes, 2016), con efectos positivos para la economía del país. El comercio ambulatorio no es precisamente saludable en las actuales circunstancias, si bien se reconoce que “ocupa un espacio importante en la economía peruana, dado que, actualmente, hay mucha informalidad y eso afecta tanto a las personas como a las empresas”(Cotrina Reyes, 2016), pero su formalización sería saludable, económicamente hablando.

Las municipalidades administran a nivel local los mercados, por lo que algunas estrategias que permitan la disminución del comercio informal, bien podrían ser analizadas y ensayadas, con lo que se resolverían algunos problemas antes mencionados.



1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo son las estrategias para el control del comercio ambulatorio de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018?

1.2.2. Problema específico

PE1. ¿Cómo es la estrategia del control operacional para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018?

PE2. ¿Cómo es la estrategia del control de gestión para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018?

PE3. ¿Cómo es la estrategia del control estratégico para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018?



1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir las estrategias para el control del comercio ambulatorio de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Conocer la estrategia del control operacional para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018.

OE2. Describir la estrategia del control de gestión para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, 2018.

OE3. Describir la estrategia del control estratégico para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

Los mercados son puntos de encuentro, espacios de compra venta y también de socialización, se hallan bajo la administración municipal, misma que tiene como función cuidar por la limpieza y el orden, seguridad y condiciones de idoneidad para el comercio de alimentos y enseres. Así La Gerencia de



Seguridad ciudadana, mediante su personal, efectúa su labor al interior del Mercado, donde trata de controlar la venta ambulatoria y la calidad de los alimentos y perecibles, con el objetivo de intentar controlar este problema de orden social. Sin embargo, esta función no necesariamente se cumple en las condiciones más adecuadas. Así el comercio ambulatorio persiste, la venta de alimentos sobre el suelo, y la basura y el desorden. Por ello analizar la eficiencia del cumplimiento de las funciones del personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y de la Su Gerencia de Serenazgo y Policía Municipal, como directos involucrados en el cumplimiento de funciones.

1.4.2 Implicancias prácticas

Si bien es parte de las atribuciones de los gobiernos locales el mantener organizado y en condiciones el comercio en mercados, también es cierto que su falta de presencia permanente, sus acciones algo erráticas evidenciadas en verificación y retiro de la actividad informal en los alrededores de los mercados o en pasadizos al interior de estos, no logran disuadir a los comerciantes en su afán de generarse algún ingreso económico, peor aún por el trato hostil y déspota que por lo general exhiben.

Por ello el presente estudio tiene relevancia para poder mediante la investigación científica conocer las características de las variables de estudio para aportar información relevante, que sea tomada en cuenta por los responsables de la Gerencia de Seguridad Ciudadana en su abordaje. Obteniendo los resultados de esta investigación podrán ser tomadas por los subgerentes y los gerentes de la municipalidad para así poder tener una base de información importante y así superar este problema social que hay en nuestra localidad.



1.4.3 Valor teórico

Esta investigación ofrece información objetiva sobre el control del comercio ambulatorio, debido que se consideró importantes teorías, para que después ayude a generar estrategias y mejora en dicha actividad comercial, tanto para futuras Gestiones en la municipalidad como también como antecedentes para posteriores investigaciones.

1.4.4 Utilidad metodológica

Los resultados del estudio son validos por haber tomado en cuenta una aplicación estricta del método descriptivo y por lo tanto, pueden ser tomados en cuenta para efectos de realizar estudios similares, puesto que el tema de control no ha sido abordado suficientemente en nuestro medio.

Por ello es importante efectuar estudios empleando la metodología de la investigación que garanticen la idoneidad de los resultados y obviamente su validez como conocimiento científico.

1.4.5 Viabilidad o factibilidad

El estudio es viable, puesto que el personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y de la Sub Gerencia de Serenazgo y Policía Municipal se encuentra dispuesto a participar del estudio de investigación. Se cuenta con anuencia del administrador del mercado para la realización del estudio. Se formalizará con solicitud y autorización escrita.



1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

El estudio está planificado para ejecutarse en el lapso de cuatro meses, tomando como fecha de inicio la concepción de la idea de investigación y el desarrollo del proyecto hasta su sustentación final.

1.5.2 Delimitación espacial

El presente estudio se efectuará entre el personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, para analizar desde su punto de vista como son las estrategias del control del comercio ambulatorio asignadas por su jefe inmediato en la Provincia de Tambopata, Madre de Dios – 2018.

1.5.3 Delimitación conceptual

El proyecto explora aspectos relacionados a las estrategias del control del comercio ambulatorio por parte de la Municipalidad Provincial de Tambopata.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRIO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Título: “Causas del crecimiento informal y semi formal en la ciudad de la paz y su incidencia en la creación de empleos directos e indirectos”

Autor: Cruz Cocarico, María Isabel

Universidad: Universidad Mayor San Andrés. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras

Lugar: La Paz

Fecha: 2015

Cuyo objetivo fue identificar los factores que generan el crecimiento del comercio informal y semi formal, con ello poder determinar la importancia que tiene esta actividad en el ámbito laboral. Se empleó el método de investigación deductiva.

De acuerdo a la conclusión indica que mediante esta actividad genera un gran número de empleo en la población, por consiguiente, se le es más viable optar por este tipo de actividad laboral. Un factor determinante y muy significativo de acuerdo a los resultados, es el nivel educativo, en tanto que las personas que adquieren educación superior tienen tres veces



menos posibilidades de trabajar como comerciantes en la vía pública(Cruz Cocarico, 2015).

Título: “Comerciantes informales del centro de la ciudad de Machala de las calles Sucre, Guayas, Boyacá y 9 de mayo del año 2013”

Autor: Bustamante Matamoros, Jimmy Gregorio

Universidad: Universidad Técnica de Machala

Lugar: Machala, El Oro, Ecuador

Año: 2013

El objetivo fue determinar la adecuada utilización del espacio urbano de las calles Sucre, Guayas, Boyacá y 9 de mayo por parte de los ambulantes informales del casco urbano de la ciudad de Machala. La metodología empleada en este trabajo fue descriptivo, explicativo y propositivo.

Concluyendo con el presente trabajo, el autor menciona que el impacto que tiene esta actividad genera y provoca gran malestar hacia los pobladores residentes en lugares cercanos a estos sitios ya que mencionan que provoca gran congestión vehicular y genera el desorden en las compras por parte de los consumidores(Bustamante Matamoros, 2013).

Título: “Evaluación al cumplimiento al régimen impositivo simplificado del ecuador de los comerciantes informales de la ciudad de la libertad durante el periodo 2011 y su incidencia en la economía local”



Autor: Suarez Reyes, Eduardo Javier

Universidad: Universidad de Machala

Lugar: Ecuador

Año: 2013

Tenía como objetivo evaluar el impacto en la economía local en el cumplimiento del régimen impositivo simplificado del Ecuador de los comerciantes informales. Este trabajo de investigación es de carácter deductivo, análisis y síntesis.

Como conclusiones se recopiló en el análisis teórico permiten saber que existen tres tipos, el primero se relaciona a la actividad netamente económica, en el segundo punto, las respuestas relacionadas a asumir una responsabilidad como atribuyente. Considerando que el 67 % de las personas encuestadas estaría dispuesta a contribuir con el pago de RISE

Título: “Externalidades de la apropiación del espacio público por el comercio formal e informal barrio comercial de la Vega, Santiago”

Autor: Guzmán, Dalina

Universidad: Universidad Politécnica de Cataluña

Lugar: Cataluña, España

Año: 2015

En el proyecto de investigación el presente proyecto tiene como objetivo revisar y examinar de que manera esta actividad modificó las condiciones



del casco urbano, y respondiendo a la normativa en muchos casos es la respuesta a la realidad en la están expuestos.

Este proyecto de investigación es de carácter metodológico, como conclusión se señala que es de carácter problemático esta actividad en la vía pública y que interpretado como problema relativo y no absoluto. Para ello la población siente la antipatía hacia los actos contra el comercio informal, y los mismos comerciantes mencionan que es una alternativa contra la delincuencia por ello se concluye mencionando que el comercio ambulatorio se fundaría en alguna utilidad económica, que permita su existencia(Guzmán, 2015)

Título: “Estudio del comercio informal organizado en Monterrey, Nuevo León. ENOE 2005 – 2011”

Autor: Medrano Alvarado, Ernesto

Universidad: Universidad Autónoma de Nuevo León

Lugar: Nuevo León, México

Año: 2017

Se planteó como objetivo de este trabajo de investigación es conocer la situación real del comercio informal y con ello poder analizar los factores que suman y hacen del comercio ambulatorio aún más grande, para que posteriormente se examine como el comercio informal influye a la tasa de empleo en Monterrey. La investigación de carácter cualitativa y cuantitativa.



El autor concluye que los factores que han determinado su existencia y funcionamiento, además de cómo es que marca a la economía local, el sector informal ambulatorio se constituye como alternativa de trabajo para la satisfacción de necesidades tanto como el comerciante como el consumidor (Medrano Alvarado, 2017).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Título: “Factores asociados a la deficiente gestión comunitaria por parte de los agentes municipales de los A.A.H.H pertenecientes al distrito de Pueblo Nuevo en el año 2015”

Autor: Gómez Verástegui, Grecia Silvana

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo

Lugar: Trujillo, Perú

Año: 2016

El objetivo es analizar los factores asociados, el vínculo del sereno con la comunidad y las alternativas de mejoras de estos. Es una investigación de campo que emplea el método inductivo y deductivo. Se pudo concluir que en la actualidad las autoridades representativas de los AA.HH no están cumpliendo con las expectativas de su población, ya que no hay resultados claros en la gestión que vienen realizando, debido a la poca preparación en gestión local, el desinterés al ya ser proclamados como autoridades y a una imagen personal deteriorada por su mala labor en la gestión local (Gómez Verástegui, 2016).



Título: “Influencia de las ordenanzas municipales en el comercio ambulatorio de la avenida el sol y girón los incas, ciudad de Puno – 2015”

Autor: Pari Paye, Juan Carlos

Universidad: Universidad Nacional del Altiplano

Lugar: Puno, Perú

Año: 2017

El propósito es determinar la influencia de las ordenanzas municipales y determinar el comercio ambulatorio. Es una investigación de carácter descriptivo – explicativo que comprende aspectos cuantitativos. Se pudo concluir que las expectativas de los comerciantes informales se expresan en forma negativa, respecto a las ordenanzas municipales, por qué; consideran que les dificulta enormemente en el aspecto del progreso económico y social.

Las expectativas generadas son desfavorables porque no les permite alcanzar la formalización que ellos buscan, además las autoridades locales y regionales, no les brindan propuestas y alternativas de solución para implementar políticas públicas laborales en coordinación con las distintas entidades nacionales(Pari Paye, 2016)

Título: “Gestión estratégica y el comercio ambulatorio en la Municipalidad de los Olivos – 2016”

Autor: Velásquez Aquino, Jhan Antonio



Universidad: Universidad César Vallejo

Lugar: Lima, Perú

Año: 2017

El objetivo y propósito de este trabajo de investigación es dar a conocer cuál es la problemática social que causa la actividad informal, a fin de ordenar, regular, promover y fiscalizar el comercio ambulatorio. Este trabajo corresponde a una investigación sustantiva con el diseño no experimental, transversal (Velásquez Aquino, 2017)..

Respecto a las conclusiones, se logró demostrar que existe relación directa positiva débil y significativa entre la gestión estratégica y el orden del comercio ambulatorio en la Municipalidad de Los olivos(Velásquez Aquino, 2017).

Título: “Estudio de las causas y efectos, del comercio informal, rubro vestimentas, en el centro ferial Andrés Avelino Cáceres, del distrito de José Luis Bustamante y Rivero, provincia y región Arequipa – Perú”

Autor: Espinoza Fenández, Yois Kelly

Universidad: Universidad Autónoma de San Francisco

Lugar: Arequipa, Perú

Año: 2017

En el proyecto de investigación correspondiente al objetivo de este trabajo de investigación, se menciona que se deben establecer las causas que



impulsan la existencia del sector comercial informal, identificar las posteriores deficiencias del comercio informal y valorar la importancia de la normatividad informal, en el centro ferial Andrés Avelino Cáceres(Espinoza Fenández, 2018).

Se llegó a la conclusión de que en esta problemática existe mucha desinformación y desconocimiento de los trámites para tener un negocio formal, no creen en las leyes del estado considerando que son burocráticos, indicando que muchos de estos comerciantes están sujetos a créditos financieros, que dificultan el trámite de formalización ya que implicaría un gasto extra que prefieren evitar(Espinoza Fenández, 2018).

Título: “Factores que limitan la formalización del comercio ambulatorio en la ciudad de Chepén”.

Autor: Quiroz Briones, José Luís

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo

Lugar: Chepen, Trujillo, Perú

Año: 2011

En el proyecto de investigación el objetivo fue determinar los factores que limitan la formalización del comercio ambulatorio para así poder proponer alternativas de solución brindando métodos y beneficios para encaminarlos a desenvolverse laboralmente de manera legal. Es una investigación de campo que emplea el método analítico.



Como conclusión se determinó que los comerciantes informales, gran número de ellos vienen trabajando 5 años sin ningún problema, en las cuales solicitaron préstamo de entidades financieras para poder cubrir su inversión, y este motivo es por el cual les impiden llegar a la formalización(Quiroz Briones, 2011).

2.2 Bases legales

La Constitución Política del Perú. Promulgada el 23 de diciembre de 1993.

Ley de Tributación Municipal. Decreto Legislativo N° 776

Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Definición de estrategia.

La terminología “estrategia” es de origen griego. Es el arte de la guerra, procede de la fusión de dos palabras: stratos (ejército) y agein(conducir, guiar).

“La estrategia se constituye en un aspecto muy importante en las decisiones que deben tomar las personas que tienen a cargo la gestión de una organización, en la que hay recursos de todo tipo que deben ser utilizados en forma óptima para cumplir con las políticas y metas trazadas. Asimismo, la estrategia es una apuesta en un mundo globalizado en el que las empresas luchan por lograr mantenerse en el mercado utilizando todas las



herramientas que poseen, estableciendo políticas flexibles y agresivas de gestión que les permitan posicionarse y tener continuidad en el futuro”(Contreras Sierra, 2013).

Las estrategias son de acuerdo a Rivera y Malaver, el término es muy complejo, efectúa su aparición asociado a la guerra, pero ha sido incorporado a las organizaciones no sin antes haber sido moldeada por el derecho y las ciencias políticas, finalmente ensayan una explicación, que es como se menciona:

“La estrategia consiste en la gestión de la coordinación del trabajo cooperativo orientado, esto es, el desarrollo del ejercicio del poder para mantener el control en la asignación de recursos y poseer nuevos territorios en posiciones privilegiadas que faciliten doblegar al contrario y tomar dominio y propiedad de nuevos recursos”(Rivera Rodriguez & Malaver Rojas, 2011).

En este sentido mediante la estrategia se logra los objetivos de una organización, pues guardan relación con la actividad que efectúa la dirección de la misma, para perseguir que la organización trabaje de manera eficiente, y en la mejor manera evitando conflictos en la misma (Liderazgo y mercadeo.com, s.f).

2.3.2 Definición de control

“El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están



cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario”(Rivera Chacón, s.f).

El control desde la perspectiva de la administración es una función administrativa en la cual el principal objetivo es la medición del rendimiento, con la finalidad de garantizar que las operaciones que se realizan tengan coincidencia con aquellas que se han planificado.

El control puede definirse como la evaluación de la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado, desvíos que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos. También puede definirse como la regulación de actividades de acuerdo con los requisitos de los planes. El objetivo fundamental es asegurar el cumplimiento de los objetivos básicos de la organización. Lo que requiere tener conocimiento de las acciones que se ejecutan, la correlación existente entre estas acciones respecto al objetivo y la eliminación de los obstáculos que puedan trabar el logro de las metas establecidas.

Elementos del Control

Se puede concebir al Control como parte de un todo, o como un Subsistema dentro de un sistema mayor, superando al concepto clásico, estático, como una etapa más dentro del proceso administrativo típico de Planificar, Administrar y Controlar.

Esta concepción del control que lo ubica como un Subsistema dentro del Sistema Administrativo total de la Organización, permite analizar los elementos que componen este Subsistema de la siguiente manera:



- Una característica o atributo o condición a controlar.
- Un mecanismo o sistema sensor, que sea capaz de medir, a intervalos determinados, el atributo bajo control.
- Una red de comunicación que vincula al instrumento de control con el grupo de control.
- Una Unidad de Control, para que compare lo planeado con lo ejecutado, detectando la magnitud y el sentido de los desvíos.

Requisitos del control

- Debe reflejar la naturaleza y necesidades de cada actividad y organización
- Debe reflejar rápidamente los desvíos
- Debe ser flexible
- Debe reflejar el modelo de organización
- Debe ser económico
- Debe ser comprensible
- Debe asegurar una acción correctiva

2.3.4 Control operacional

Se caracteriza por la existencia de pautas o metas dentro de las cuales el sistema debe funcionar, al apartarse de ellas se determina una acción correctiva para que el proceso vuelva a desarrollarse dentro de los límites de tolerancia fijados. Este tipo es realizado por la gerencia media o las jefaturas departamentales que se ubican a continuación de los niveles superiores de la organización (Durán Juvé, Llopart Pérez, & Redondo Durán, 2010).



2.3.5 Control de gestión

Cuya característica saliente es que no está sujeto a pautas preestablecidas, sino que como consecuencia de la información recibida se van tomando las decisiones que fijan las políticas o futuros cursos de acción. Sin embargo, puede establecerse un Sistema de Control Superior, previendo un esquema de información dirigida a la Dirección Superior de la organización con el propósito de permitirle evaluar la marcha y el desarrollo de los programas y políticas en vigencia (Durán Juvé, Llopart Pérez, & Redondo Durán, 2010).

La estructuración de un sistema de este tipo se logra sobre la base de un "Manual de Control Superior", que debe reunir en un sólo cuerpo orgánico:

- Los cuadros, gráficos y demás instrumentos informativos que fueran diseñados para la organización.
- La designación de responsables de reunir y presentar la información en tiempo y forma, así como la debida especificación de las tareas o funciones para lograrlo.
- El cronograma de preparación, presentación y circulación de todos los instrumentos informativos que forman el "Manual" (Durán Juvé, Llopart Pérez, & Redondo Durán, 2010)

2.3.6 Control estratégico

El control estratégico es un tipo de control, que tienen algunas particularidades, así:

“establece los criterios que definen una buena actuación estratégica, motiva a los directivos a alcanzar resultados conforme a los mismos, permite una rápida identificación de las estrategias que se desvían de la trayectoria prevista y, cuando es necesario desencadena el proceso de formulación de una nueva



estrategia o la determinación de mejores medios para su implementación”
(Goold, 1991).

El control que se efectúa a los sistemas de dirección estratégica toma el nombre común de control estratégico (Naranjo Perez, Mesa Espinosa, & Solera Salas, s.f).

El control estratégico permite establecer vínculos con los directivos y todos los elementos de la organización, y contrariamente al típico control de gestión y otras formas tradicionales, por lo tanto, deberá influir en el comportamiento de las personas (Naranjo Pérez, Mesa Espinoza, & Solera Salas).

De ahí que el éxito respecto a la aplicación de un sistema de control estratégico queda determinado en la existencia de controladores estratégicos (Naranjo Pérez, Mesa Espinoza, & Solera Salas).

2.3.7 Otras formas de control

2.3.7.1 Control preventivo

Se realiza con el fin de prevenir la ocurrencia de fallas y mantener en un nivel determinado a los equipos en la organización, se conoce como control preventivo, directo o periódico, sus actividades están controladas por el tiempo; se basa en la confiabilidad de los equipos. Neto (2008)

2.3.7.2 Control concurrente

El control concurrente Ocorre mientras que una actividad está en marcha. Implica la regulación de las actividades en curso que son parte del proceso de la transformación para asegurarse de que se conforman con los estándares de organización. El control concurrente se diseña para asegurarse de que las actividades del trabajo del empleado producen los resultados correctos. Este se realiza a medida en que el trabajo está siendo ejecutado. Mediante la observación personal e inmediata, los jefes



determinan si el trabajo se está llevando a cabo según las políticas y los procedimientos. Los medios principales a través de los cuales se implanta el control concurrente son las actividades directivas y supervisivas de los administradores. Al control concurrente también se le conoce como control de sí/no, en virtud de que, por lo general, incluye puntos de medición en los que habrá de determinarse si continuar o no con el proceso, realizar alguna acción correctiva, o detener de plano el trabajo. Cuando el control se aplica durante la realización del trabajo, la gerencia puede corregir los problemas antes que estos se vuelvan excesivamente costosos (Mallqui, Sánchez, & Gonzales, 2014).

2.3.7.3 Control posterior

Los controles posteriores, son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares. Por ejemplo, en las Auditorías Contables, estadística, contabilidad, etc.

Se requiere una acción correctiva cuando el desempeño se desvía de manera significativa del estándar en una dirección no favorable. Para evitar que el problema ocurra, dicha acción debe seguirse después de un análisis de la causa de la desviación. Para que un problema sea controlado de manera eficaz, la acción correctiva debe identificar y tratar con la causa real. (Logendecker, 2012)

2.3.8 Control ambulatorio

Según el connotado economista Hernando De Soto el problema del país con respecto a este tema no es la economía informal sino el estado, pues esta es una



respuesta espontánea del pueblo, ante la incapacidad del estado para satisfacer las necesidades laborales de los menos favorecidos(De Soto, 2000).

Cuando se realiza un análisis de la problemática del comercio ambulatorio señala que existen “factores como el género, la edad, el desempleo, la migración, el nivel educativo, entre otros, han llevado a las personas a buscar sus propias fuentes de ingresos”(Saldarriaga Díaz, Vélez-Zapata, & Betancur Ramírez, 2015).

Señala al respecto CESOP que “la economía informal es un fenómeno muy amplio, pues incluye actividades en los distintos sectores de la economía. Sin embargo, la actividad informal en el comercio, particularmente, en la forma de vendedores ambulantes, es la más conocida debido a su presencia en la vida cotidiana de muchas personas”(CESOP, 2005).

Entre las funciones que cumple el policía municipal, que están directamente relacionadas con el tema del control ambulatorio, se puede señalar que básicamente existen tres funciones que se deben analizar.

2.3.9 Policía Municipal

De acuerdo a una retrospectiva histórica fue el Virrey Hurtado de Mendoza quien en el año 1555 creó el serenazgo, de la figura del sereno hablan las tradiciones Peruanas de Ricardo Palma, pues tenía entre sus funciones recorrer las calles, en especial las más oscuras para controlar la delincuencia anunciando además las condiciones meteorológicas y cantando literalmente las horas que trascurrían, por lo que al tener un trabajo de madrugada se le llamo precisamente sereno.



Hoy en día la figura del sereno, se ha reinstalado, instado por Rizo Patrón, alcalde de San Isidro, allá por el año 1991, pues consideraba un deber de la institución municipal el fomentar el bienestar de los vecinos, reforzando mediante el serenazgo la acción de la Policía (Facebook, 2016).

El sereno Municipal es una persona que trabaja en el servicio de Seguridad Ciudadana de un Municipio Provincial o Distrital. Es en la práctica el personal que está destinado al patrullaje, asistencia a personas que lo requieren en caso de accidentes, control del orden en mercados y zonas aledañas (Facebook, 2016).

De acuerdo a las normas vigentes el Perfil del Gerente de Seguridad Ciudadana de las Municipalidades y del Sereno Municipal, debe estar de acuerdo a lo indicado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), tomando además en cuenta los preceptos de la Dirección General de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior. Así se ha definido el perfil de los Gerentes de Seguridad Ciudadana de las Municipalidades, o los que hagan sus veces, en función a lo estipulado en el Manual de Puesto Tipo (MPT) del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (Congreso de la República, 2014).

De acuerdo al “Manual para el personal de serenazgo e inspectores municipales” (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2016), el personal del serenazgo tiene dos grandes responsabilidades: “prevenir/identificar y orientar/derivar” (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2016).



- a) Prevenir / identificar, se efectúa mediante la coordinación con la Policía Nacional del Perú, para la realización de patrullaje en zonas generales y zonas seleccionadas. Se delega al comisario el comando y la conducción de las operaciones, en estrecha vinculación con el municipio (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2016).

Se efectúa la vigilancia de las zonas de mayor vulnerabilidad que se encuentran en el distrito tales como cantinas, bares, locales nocturnos, locales que funcionan como prostíbulos, y otros tipos de locales) o de actividades donde pueden cometerse delitos, así como lugares de búsqueda de empleo, paraderos de transporte masivo, etc (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2016).

Finalmente se dedican a supervisar e informar respecto al cumplimiento de normas de seguridad en distintos tipos de establecimientos públicos (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2016).

- b) Orientar / derivar en aquellos casos de que una víctima se acerque a solicitar ayuda, en cuyo caso debe:

Conducirla a un espacio seguro, instándola a guardar la calma y explicarle que se encuentra bajo su protección (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2016).



Brindarle ayudar y ponerse en contacto con la Policía Nacional del Perú, a fin de que envíen una unidad de respaldo para protección y adicionalmente se haga cargo de la intervención (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2016).

Comunicar de forma inmediata a la comisaría del ámbito o al personal policial que se halle de patrullaje motorizado o a pie, facilitando de esta forma la intervención policial (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2016).

Explicar a la víctima respecto a las instituciones estatales que pueden brindarle asistencia. “En ninguna circunstancia se debe obligar a la víctima a permanecer, contra su voluntad, junto al sereno o al policía, ya que podría estar siendo vigilada por su tratante” (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2016).

2.4 Marco Conceptual

2.4.1 Áreas reguladas

Para los gobiernos municipales son espacios que la municipalidad autoriza temporalmente para realizar el ejercicio del comercio dentro de un espacio considerado público (Municipalidad Distrital de El Agustino, 2016).

2.4.2 Áreas rígidas

Son aquellos lugares del distrito en los que se encuentran terminantemente prohibido realizar el comercio en cualquier forma y modalidad (Municipalidad Distrital de El Agustino, 2016).



2.4.3 Comerciante ambulante

“Persona natural, mayor de edad, que cuenta con la autorización municipal y cuyo capital no exceda de un mil nuevos soles, ejercido en forma temporal, transitoria e individual”(Municipalidad Provincial de Tambopata, 2012).

2.4.4 Comerciante ambulante regulado

Persona natural debidamente empadronada que tiene registro vigente y ejerce actividad comercial mediante un programa y reconocido por un acto administrativo (Municipalidad Distrital de El Agustino, 2016).

2.4.5 Comercio en el espacio público

Actividad económica en áreas autorizadas o reguladas establecidas en una Ordenanza(Municipalidad Distrital de El Agustino, 2016).

2.4.6 Espacios públicos

Superficie de uso público, involucra las vías públicas y espacios de recreación pública, destinado a la circulación, la recreación y zonas rígidas o prohibidas para el comercio ambulatorio temporal debidamente autorizado(Municipalidad Distrital de El Agustino, 2016).



2.4.7 Formalización

“Es el proceso que emprende el comerciante en el espacio público autorizado a través del auto ahorro y/o ahorro asociativo conducente a formalizarse dentro de un establecimiento comercial. La municipalidad promueve su formalización otorgando facilidades y autorizaciones en sus locales adquiridos o alquilados”(Municipalidad Distrital de El Agustino, 2016).

2.4.8 Vía Pública

“Espacio de uso público que comprende las pistas, veredas y similares destinadas al tránsito vehicular y peatonal respectivamente”(Municipalidad Distrital de El Agustino, 2016).

2.4.9 Misión de la Municipalidad Provincial de Tambopata

Somos una institución proactiva que brinda servicios públicos eficientes y de calidad, con el fin de mejorar la calidad de vida de los vecinos, teniendo como pilares la eficiencia, concertación y transparencia.

2.4.10 Visión de la Municipalidad Provincial de Tambopata

La Municipalidad Provincial de Tambopata, es una institución eficiente, eficaz, transparente, concertadora, promotora del desarrollo económico local, ejecución de proyectos de inversión pública y en brindar servicios públicos de calidad. Cuenta con recursos humanos capacitados, identificados con los objetivos institucionales y con vocación de servicio que trabaja en estrecha coordinación. Así mismo cuenta con el apoyo de

la cooperación Técnica internacional y basa su desarrollo teniendo en cuenta los lineamientos de política de la gestión municipal.

2.4.11 Organigrama de la Gerencia de Seguridad Ciudadana

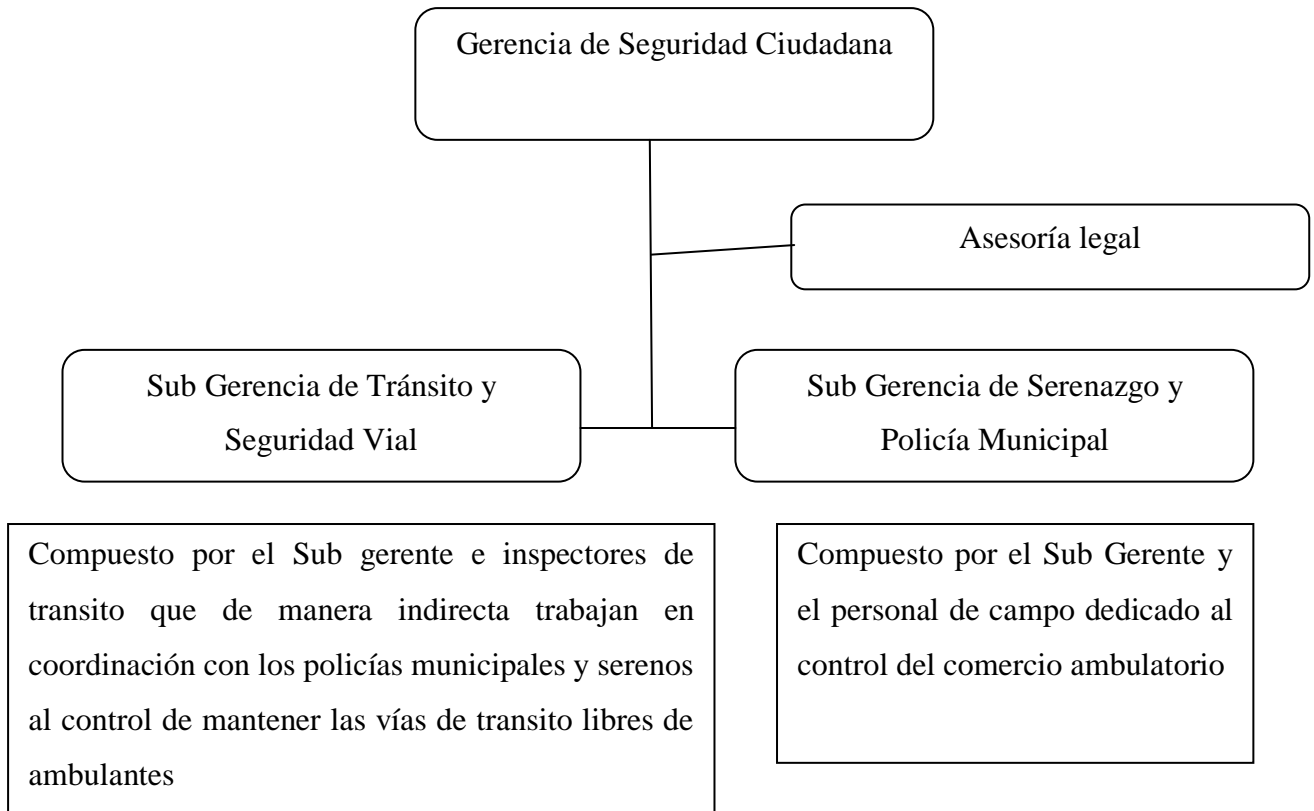


Ilustración 1: Organigrama de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Tambopata.

Fuente: Elaboración propia.

2.5 Variable.

2.5.1 Variable

La variable de la investigación es “Estrategia del control”



2.5.2 Dimensiones

- Control operacional
- Control de gestión
- Control estratégico

2.5.3 Conceptualización de las variables

- **Control operacional:** El control operacional es el proceso consistente en asegurar que las tareas específicas se cumplan en forma eficaz y eficiente (Anthony, 1986).
- **Control de gestión:** “supone la adaptación del sistema de control a los requerimientos de la Dirección Estratégica. El control estratégico se centra en dos puntos: si la estrategia se está implementando como se planificó, y si los resultados producidos por la estrategia son los esperados” (Durán Juvé, Llopart Pérez, & Redondo Durán, 2010)
- **Control estratégico:** “supone la adaptación del sistema de control a los requerimientos de la Dirección Estratégica. El control estratégico se centra en dos puntos: si la estrategia se está implementando como se planificó, y si los resultados producidos por la estrategia son los esperados” (Durán Juvé, Llopart Pérez, & Redondo Durán, 2010)

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
"Estrategia de control"	<p>Control operacional</p> <p>El control operacional es el proceso consistente en asegurar que las tareas específicas se cumplan en forma eficaz y eficiente (Anthony, 1986).</p>	<ol style="list-style-type: none"> Existencia de un Plan de trabajo Identificación de actividades de trabajo. Funciones que le corresponden orden existencia de normas y políticas previsión de contingencias vigilancia Realización de actividades preventivas Verificación de acciones preventivas Uso correcto de uniforme
	<p>Control de gestión</p> <p>"Cuya característica saliente es que no está sujeto a pautas preestablecidas, sino que como consecuencia de la información recibida se van tomando las decisiones que fijan las políticas o futuros cursos de acción con el propósito de permitirle evaluar la marcha y el desarrollo de los programas y políticas en vigencia (Durán Juvé, Llopart Pérez, & Redondo Durán, 2010).</p>	<ol style="list-style-type: none"> Reunión previa a una intervención Delimitación de funciones sincronización de actividades de supervisores. Sincronización de tareas de la policía municipal identificación de dificultades Abordaje de dificultades cumplimiento de normatividad durante la intervención Trato adecuado Evaluación de la posible fiscalización Monitoreo por parte del supervisor
	<p>Control estratégico</p> <p>"supone la adaptación del sistema de control a los requerimientos de la Dirección Estratégica. El control estratégico se centra en dos puntos: si la estrategia se está implementando como se planificó, y si los resultados producidos por la estrategia son los esperados" (Durán Juvé, Llopart Pérez, & Redondo Durán, 2010)</p>	<ol style="list-style-type: none"> Verificación del cumplimiento de normas Evaluación de la intervención en materia de recursos humanos Evaluación de la intervención en materia de ordenamiento del comercio ambulatorio Evaluación de la intervención en función a requisas Redacción del informe de la intervención Identificación de posibilidades de fiscalización multisectorial Detección de errores. Auditorias Acciones correctivas resultados obtenidos

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

De acuerdo con el abordaje, pertenece al tipo de investigación básica o sustantiva, mediante el cual se aporta al desarrollo del conocimiento teórico en razón del problema estudiado, el tipo de investigación básica cumple con el propósito de producir conocimiento y teorías. (Hernández y otros p.24)

3.2 Enfoque de la investigación

El presente estudio es de carácter cuantitativo pues el tema a tratar es correctamente medible.

“Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4)

3.3 Diseño de la investigación

El estudio de investigación pertenece al diseño no experimental, debido a que no se llega a ejercer ninguna manipulación sobre las variables de estudio (Hernández Sanpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

3.4 Alcance de la investigación.

El estudio es descriptivo transversal, debido a que la variable de estudio se medirá en un solo momento (Hernández Sanpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). Es transversal por que el análisis del comportamiento del fenómeno estudiado se



dará con una sola medición. Es descriptiva por que se concretara a describir las características de la variable de estudio.

3.5 Población y muestra de la investigación

3.5.1 Población

La población para la realización del estudio está representada por la totalidad de policías municipales que tiene a cargo la Municipalidad Provincial de Tambopata, que es de 45 trabajadores.

3.6 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1 Técnica

Para recabar la data se ha elegido como técnica la encuesta a los trabajadores de la gerencia de seguridad ciudadana, mediante esta obtendrá información de las unidades muestreo, con la finalidad de recabar información sobre la variable de estudio.

3.6.2 Instrumento

Se ha construido un Cuestionario tipo escala de Likert elaborado expofeso en función a la variable de estudio y sus tres dimensiones, caracterizado por ser más factible y aplicable a una población de estudio utilizando como referencia el control del comercio ambulatorio, añadiendo una ficha de observación para poder medir desde un punto de vista personal el control estratégico dentro de esta gerencia.



3.7 Procesamiento de datos

3.7.1 Procesamiento manual

Una vez recabada la información, se realizará el tabulado de la misma, para lo que se empleará una hoja Excel, que luego será importada al SPSS para su tratamiento final.

3.7.2 Procesamiento electrónico

Se realizará el análisis de las variables en el software IBM SPSS, donde se realizará el tratamiento de los datos mediante la estadística descriptiva e inferencial, en base a las características de las variables de estudio.

No se requieren pruebas o estadígrafos, pues es un estudio descriptivo.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS EN TABLAS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de aplicar a la muestra el instrumento validado. Una vez recibida la información se derivó a realizar el análisis de datos, para lo cual se hizo la distribución de frecuencias y porcentajes presentados en gráficos, en los mismos se aprecia los valores absolutos y la relación porcentual por variable y dimensiones, los valores se representaron mediante gráficos de barras, dentro las dimensiones.

4.2 PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO

Para describir las estrategias del control para el comercio ambulatorio de la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018, se realizó un cuestionario para los trabajadores de la entidad en el que se considera 30 preguntas distribuidas de la siguiente manera



Tabla 2: Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicadores	Item
ESTRATEGIAS DE CONTROL	CONTROL OPERACIONAL	1. Existencia de un plan de trabajo.	1
		2. Identificación de actividades de trabajo.	2
		3. Funciones que le corresponden	3
		4. Orden	4
		5. Existencia de normas y políticas	5
		6. Previsión de contingencias	6
		7. Vigilancia	7
		8. Realización de actividades preventivas	8
		9. Verificación de acciones preventivas	9
		10. Uso correcto de uniforme	10
	CONTROL DE GESTIÓN	11. Reunión previa a una intervención	11
		12. Delimitación de funciones	12
		13. Sincronización de actividades de supervisores.	13
		14. Sincronización de tareas de la policía municipal	14
		15. Identificación de dificultades	15
		16. Abordaje de dificultades	16
		17. Cumplimiento de normatividad durante la intervención	17
		18. Trato adecuado	18
		19. Evaluación de la posible fiscalización	19
		20. Monitoreo por parte del supervisor	20
	CONTROL ESTRATÉGICO	21. Verificación del cumplimiento de normas	21
		22. Evaluación de la intervención en materia de recursos humanos	22
		23. Evaluación de la intervención en materia de ordenamiento del comercio ambulatorio	23
		24. Evaluación de la intervención en función a requisas	24
		25. Redacción del informe de la intervención	25
		26. Identificación de posibilidades de fiscalización multisectorial	26
		27. Detección de errores.	27
		28. Auditorias	28
		29. Accione correctivas	29
		30. Resultados obtenidos	30



Validez y confiabilidad.

Se tomó en cuenta la siguiente escala valorativa para determinar si el instrumento aplicado, tiene la validez y confiabilidad necesaria que garantice la seguridad de los datos recogidos en la perspectiva de asegurar la seriedad y rigurosidad de las conclusiones que se han de construir.

Fiabilidad del instrumento.

Para identificar el nivel de confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a un 100% de la población de estudio de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Luego los resultados fueron analizados por el coeficiente Alpha de Cronbach's y se determinó un valor mayor a 0.87, para afirmar que el instrumento es altamente confiable. Los coeficientes obtenidos son:

Tabla 3: Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Coeficiente alfa de cronbachs	Número de elementos
ESTRATEGIAS DE CONTROL	0.87	30

Fuente: SPSS. V.22



4.1. Resultados.

4.1.1. Escala de interpretación

Tabla 4: escala de interpretación

Alternativas del Instrumento	Promedio	Alternativas de Interpretación
Nunca	1.00- 1.80	Muy malo
Casi nunca	1.81 – 2.61	Malo
A veces	2.62 – 3.42	Regular
Casi siempre	3.43 – 4.23	Bueno
Siempre	4.24 – 5.00	Muy bueno

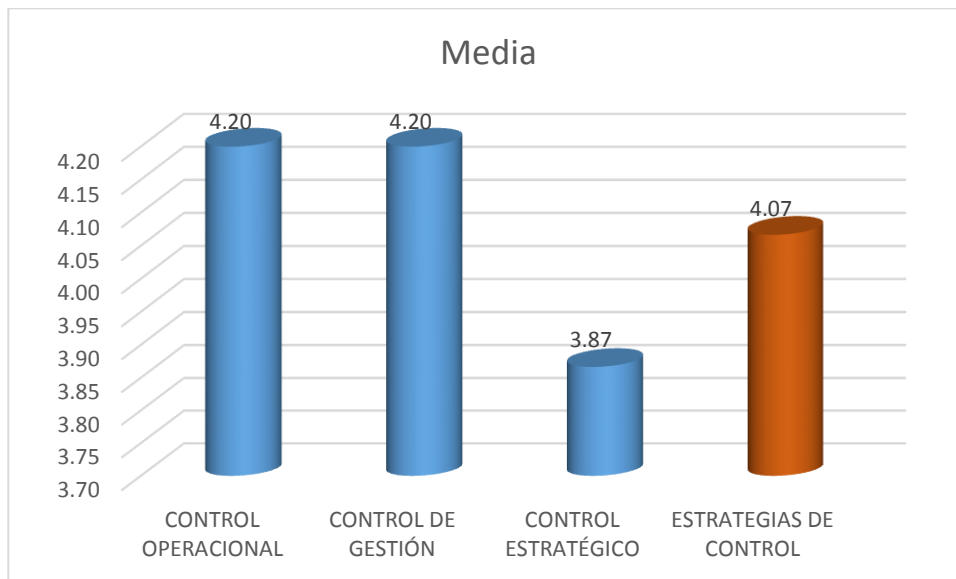
Fuente: base de datos

4.2.3. Resultados comparativos de la variable: Estrategias de control por dimensiones

Tabla 5: distribución comparativos para la variable: estrategias de control por dimensiones

VARIABLE – DIMENSIÓN	N	Media
CONTROL OPERACIONAL	45	4,20
CONTROL DE GESTIÓN	45	4,20
CONTROL ESTRATÉGICO	45	3,87
ESTRATEGIAS DE CONTROL	45	4,07

Figura N° 1: comparativos para la variable: Estrategias de control por dimensiones



Análisis:

En la tabla N°05 y Figura 01, se observa respecto a la variable estrategias de control, la percepción del personal de la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Tambopata. Se obtuvo una puntuación media de 4.07 correspondiente a la categoría alta, quiere decir que verdaderamente se percibe una buena estrategia de control, para la dimensión control operacional se obtuvo una puntuación media de 4.20 correspondiente a la categoría alto, correspondiente a que se percibe un buen control estratégico, para la dimensión control de gestión se obtuvo una puntuación media de 4.20 correspondiente a la categoría alta correspondiente a que se percibe un buen control de gestión y para la dimensión control estratégico se obtuvo una puntuación de 3.87 correspondiente a la categoría alta, de igual modo se logro percibir que existe un buen control estratégico dentro de la gerencia.

4.2.4. Resultados descriptivos para la variable: Estrategias de control

Tabla 6: distribución de la variable estrategias de control

CATEGORIAS	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	0	0.0%	0.0%
A VECES	7	15.6%	15.6%
CASI SIEMPRE	28	62.2%	77.8%
SIEMPRE	10	22.2%	100.0%
Total	45	100.0%	

Fuente: Base de datos

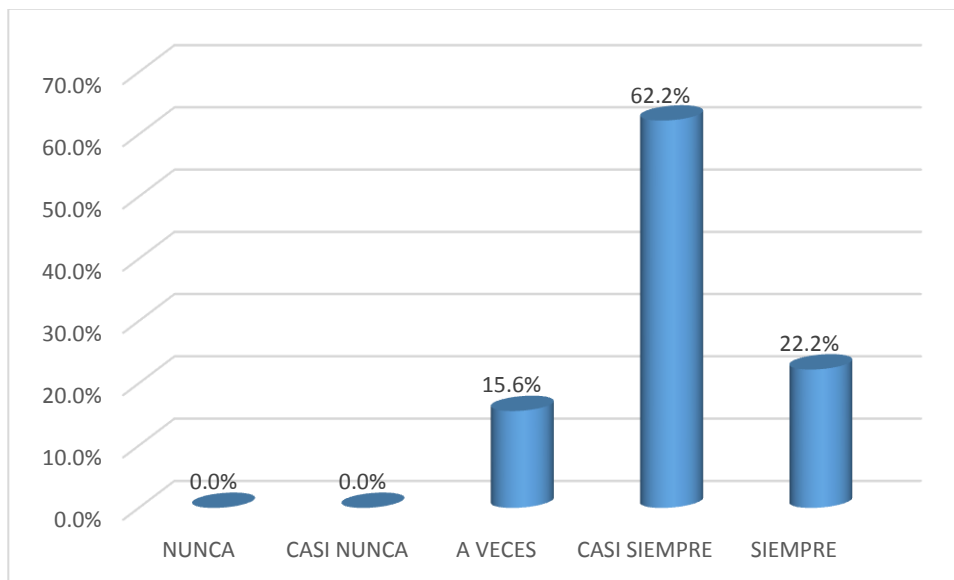


Ilustración 2: Distribución de variable estrategias de control

Fuente: Base de datos

Análisis: En la Tabla N°06 y la Ilustración N°02, se observa respecto a la variable **ESTRATEGIAS DE CONTROL:** El 62.2% de los trabajadores casi siempre perciben tener una estrategia de control, un 22.2% perciben que siempre tienen conocimiento de que existe una estrategia de control y solo el 15.6% a veces perciben una buena existencia de una estrategia de control para el comercio ambulatório. Conforme al



objetivo planteado en el trabajo mencionan que un 22.2% del personal perciben la existencia de estrategias de control para el comercio ambulatorio, pero no es verdaderamente aplicada ni llega a las expectativas de la gerencia ni del jefe inmediato, se podría decir que uno de los casos es porque el sub gerente no conoce en si la realidad ni el trabajo de campo de los policías municipales. Y es por ello que existe la no eficacia en el trabajo ni los resultados esperados serán negativos.

4.2.3. Resultados descriptivos para la dimensión: Control operacional

Tabla 7: distribución de la dimensión control operacional

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	0	0.0%	0.0%
A VECES	4	8.9%	8.9%
CASI SIEMPRE	28	62.2%	71.1%
SIEMPRE	13	28.9%	100.0%
Total	45	100.0%	

Fuente: Base de datos

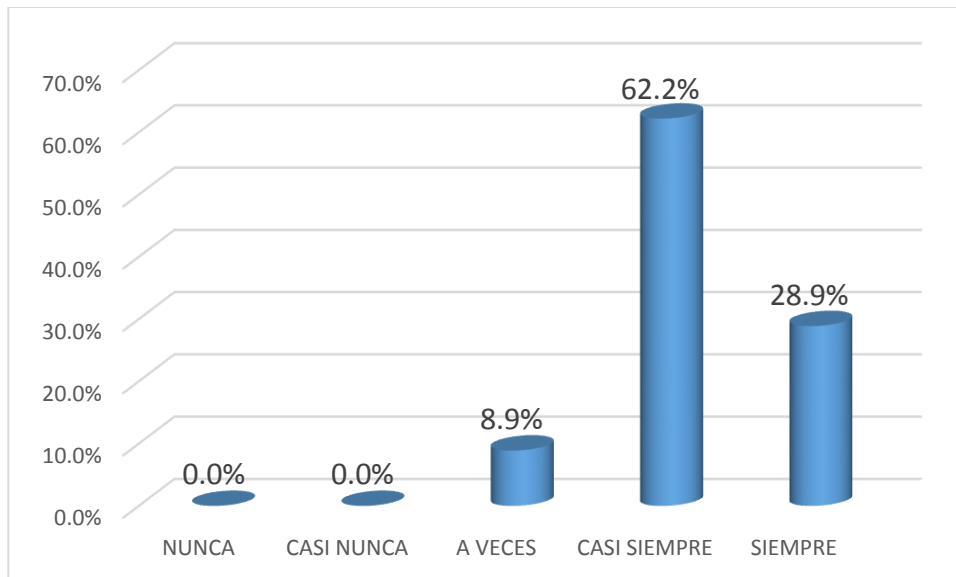


Ilustración 3: Distribución de dimensión control operacional

Fuente: Base de datos

Análisis: El 62.2% de los trabajadores afirman que casi siempre perciben un control operacional, el 28.9% de los trabajadores mencionan que perciben un control operacional y un 8.9% afirman que perciben un control operacional. Respondiendo al

objetivo para describir el control operacional se sabe que se desarrolla más que todo con el personal de campo, correspondiente al manejo de cómo son los operativos. Los ambulantes son desalojados de lugares donde exista gran concurrencia de personas y dificulten el libre tránsito de estas, siendo el caso de que estos ambulantes sean reincidentes o ya haya una gran cantidad de ellos, se desarrolla un operativo conjunto con los serenos municipales que brindan la seguridad y la integridad del personal competente, posteriormente se procede al decomiso de las cosas y bienes (considerada una acción correctiva) provocando así conflictos y en muchos casos agresiones entre las dos partes. Las cosas decomisadas son derivadas y donadas a las casas hogares donde habitan niños huérfanos o al asilo de nuestra localidad, siempre y cuando exista un acta de retención de bienes y un acta de entrega de bienes donados.

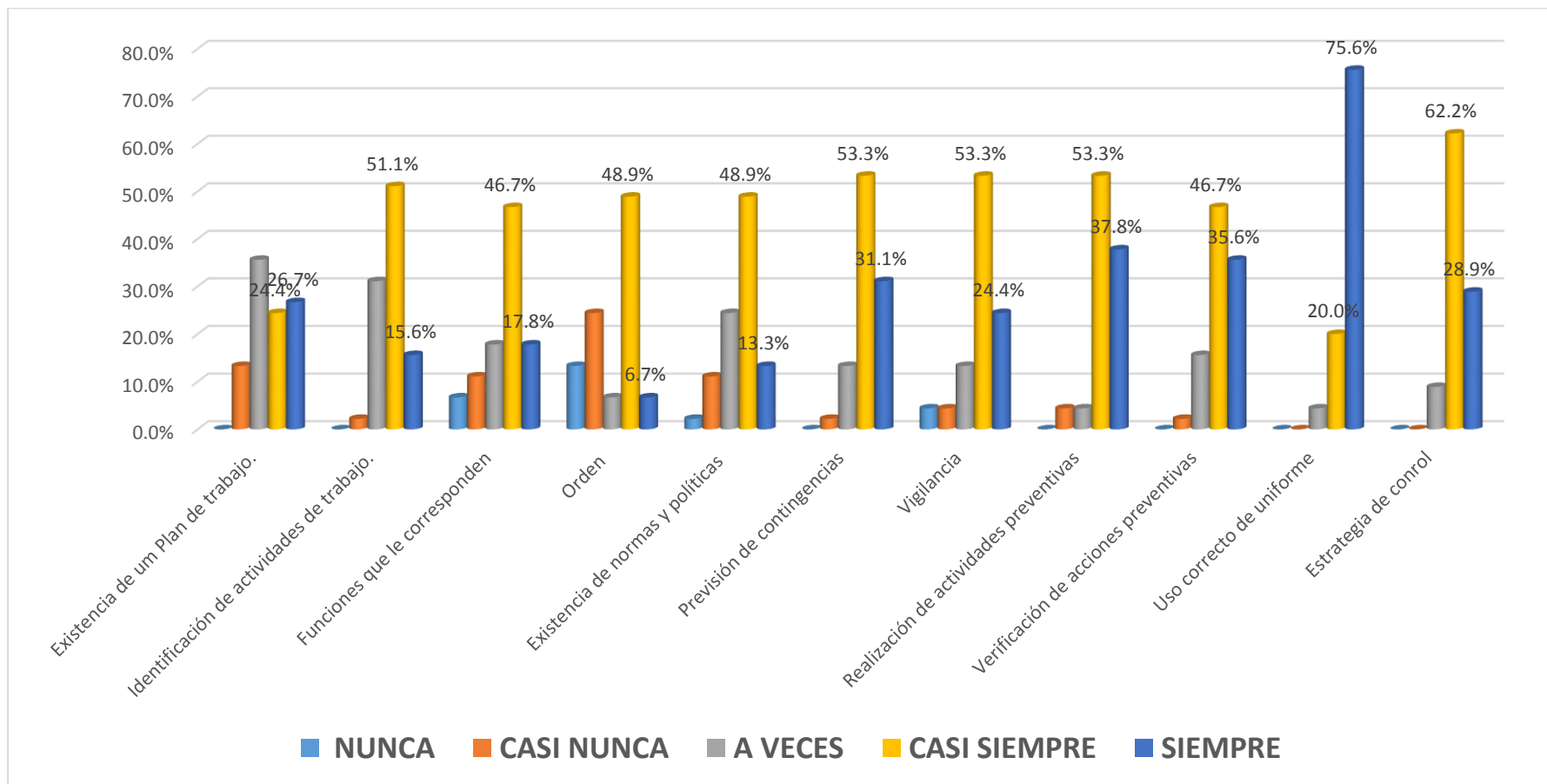
Resultados descriptivos para la dimensión “control operacional” por indicadores.

Tabla8: Distribución de dimensión control operacional por indicadores

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	tot
Existencia de un Plan de trabajo.	0.0%	13.3%	35.6%	24.4%	26.7%	100.0%
Identificación de actividades de trabajo.	0.0%	2.2%	31.1%	51.1%	15.6%	100.0%
Funciones que le corresponden	6.7%	11.1%	17.8%	46.7%	17.8%	100.0%
Orden	13.3%	24.4%	6.7%	48.9%	6.7%	100.0%
Existencia de normas y políticas	2.2%	11.1%	24.4%	48.9%	13.3%	100.0%
Previsión de contingencias	0.0%	2.2%	13.3%	53.3%	31.1%	100.0%
Vigilancia	4.4%	4.4%	13.3%	53.3%	24.4%	100.0%
Realización de actividades preventivas	0.0%	4.4%	4.4%	53.3%	37.8%	100.0%
Verificación de acciones preventivas	0.0%	2.2%	15.6%	46.7%	35.6%	100.0%
Uso correcto de uniforme	0.0%	0.0%	4.4%	20.0%	75.6%	100.0%
Estrategia de control	0.0%	0.0%	8.9%	62.2%	28.9%	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura N°04: Distribución de la dimensión “control operacional” por indicadores.





En el Tabla N° 08, se observa los indicadores respecto a la dimensión **control operacional** el 35.6% de los trabajadores manifiestan que a veces no tiene la existencia de un plan de trabajo le permite obtener los resultados esperados, el 51.1% de los trabajadores manifiestan que casi siempre el personal de la gerencia municipal cumple con lo programado en el plan de trabajo, el 46.7 % de los trabajadores manifiestan tener que casi siempre tienen conocimiento de las actividades programadas en el plan de trabajo, el 48,9% mencionan que casi siempre se clasifica y se ordena a los ambulantes con relación al tipo de negocio o rubro que realizan, el 48.9 % consideran que casi siempre tienen conocimiento de las normas y políticas municipales, el 53,3 % afirman que casi siempre se presentan y explican la función que realizan en el momento de la intervención, el 53.3% manifiestan de que casi siempre existe una constante vigilancia en el orden del comercio ambulatorio, el 53,3% aducen que casi siempre en las acciones se hacen previa coordinación con el jefe inmediato, el 46,7% manifiestan que casi siempre observan y analizan las deficiencias que existe en el control del comercio ambulatorio, y el 75.6% mencionan que siempre visten adecuadamente el uniforme del trabajo en el momento de la intervención.

4.2.3. Resultados descriptivos para la dimensión: Control de gestión

Tabla 9: distribución de la dimensión control de gestión

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	0	0.0%	0.0%
A VECES	7	15.6%	15.6%
CASI SIEMPRE	22	48.9%	64.4%
SIEMPRE	16	35.6%	100.0%
Total	45	100.0%	

Fuente: Base de datos

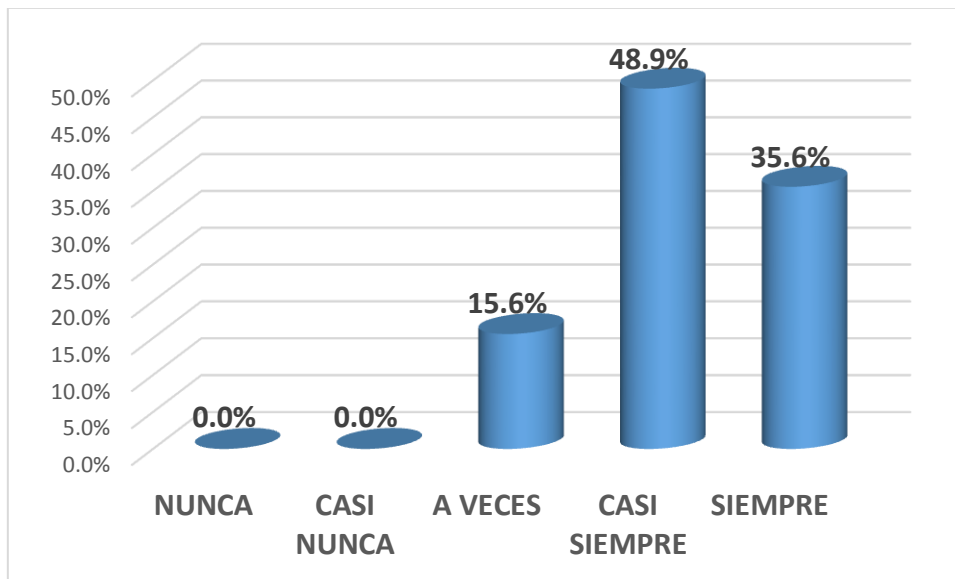


Ilustración 5: Distribución de dimensión control de gestión

Fuente: Base de datos

Análisis: En la Tabla N°09 y la Ilustración N°05, se observa respecto a la dimensión control de gestión: El 48.9% de los trabajadores presentan casi siempre tener conocimiento de la existencia de un control de gestión, un 35.6% mencionan que siempre tienen un control de gestión y solo el 15.6 % que a veces sienten la presencia de un control de gestión por parte de la gerencia de seguridad ciudadana. Respondiendo al objetivo del trabajo de investigación y describiendo el control de gestión se da en casos

a corto y mediano plazo, quiere decir que dependiendo a la información recibida por parte del personal de campo o información obtenida mediante los medios de comunicación, se opta por tomar decisiones que regularicen el comercio ambulante, por ejemplo se sabe que aquí en puerto Maldonado hay fechas en las que viene el clima frío, existen comerciantes ambulantes que se posicionan en un lugar ya establecido por ellos a vender sus productos como lo que es ropa para el frío, el jefe inmediato toma las decisiones del caso para así estar preparados para cuando estos casos sucedan.

Resultados descriptivos para la dimensión CONTROL DE GESTIÓN por indicadores

Tabla10: Distribución de dimensión control de gestión por indicadores

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	total
Reunión previa a una intervención	2.0%	20.0%	62.0%	16.0%	0.0%	100.0%
Delimitación de funciones	0.0%	2.0%	20.0%	36.0%	42.0%	100.0%
Sincronización de actividades de supervisores.	4.0%	2.0%	18.0%	60.0%	16.0%	100.0%
Sincronización de tareas de la policía municipal	0.0%	7.0%	20.0%	47.0%	27.0%	100.0%
Identificación de dificultades	2.0%	2.0%	16.0%	47.0%	33.0%	100.0%
Abordaje de dificultades	0.0%	9.0%	11.0%	49.0%	31.0%	100.0%
Cumplimiento de normatividad durante la intervención	4.0%	7.0%	18.0%	53.0%	18.0%	100.0%
Trato adecuado	0.0%	4.0%	16.0%	40.0%	40.0%	100.0%
Evaluación de la posible fiscalización	0.0%	2.0%	9.0%	56.0%	33.0%	100.0%
Monitoreo por parte del supervisor	2.0%	4.0%	24.0%	44.0%	24.0%	100.0%
CONTROL DE GESTIÓN	0.0%	0.0%	15.6%	48.9%	35.6%	100.0%

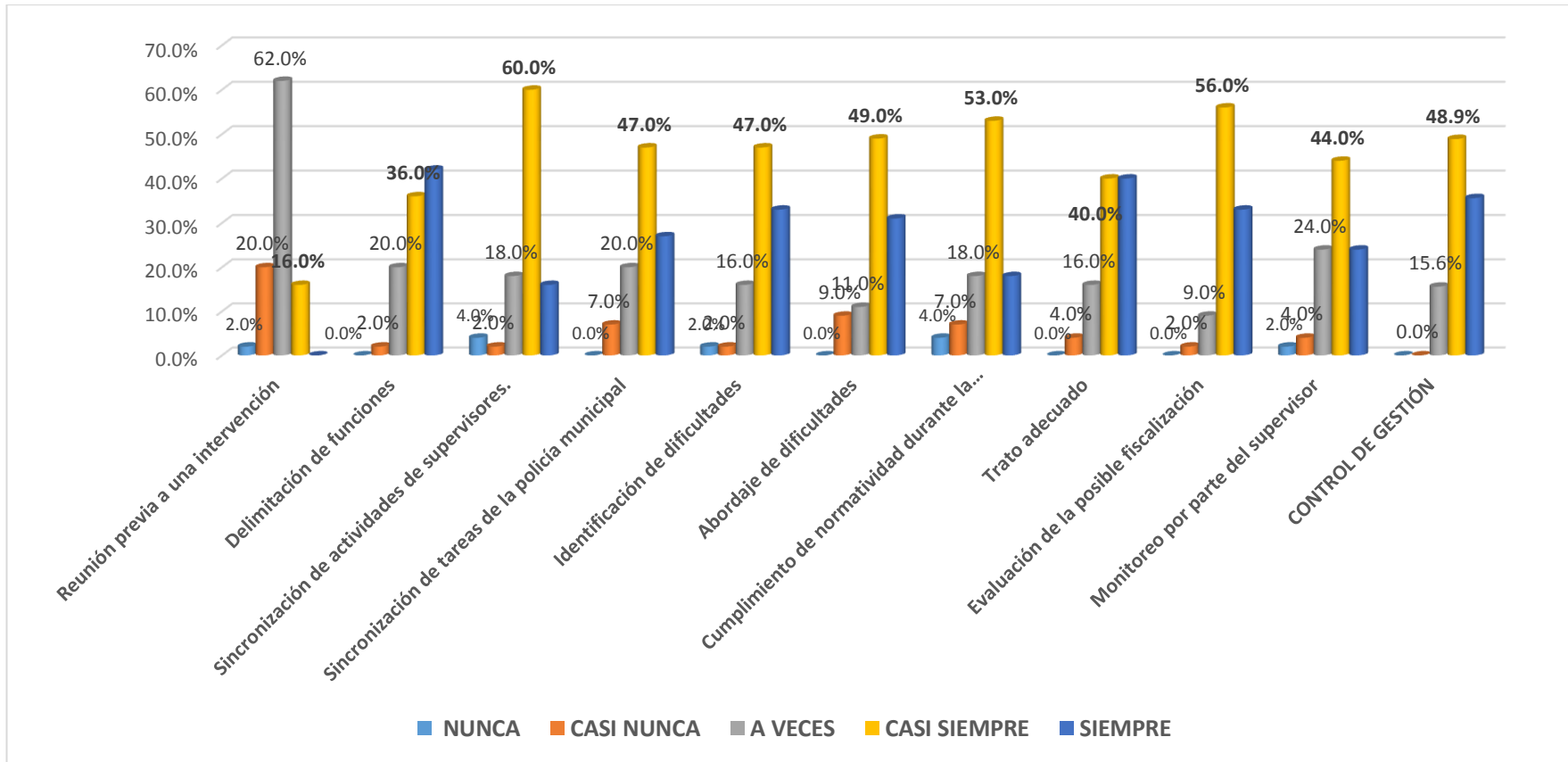
Fuente: Base de datos

En la tabla N° 10, se observa respecto a la dimensión **control de gestión**, que el 62 % de los trabajadores de la gerencia de seguridad ciudadana mencionan que a veces existen coordinaciones y reuniones previa intervención en la zona donde transitan los ambulantes, el 42 % mencionan de que siempre tienen conocimiento respecto a sus



limitaciones de funciones, el 60% afirman que casi siempre se maneja el control interno de las actividades de supervisión en el control ambulatorio, el 47% dicen que casi siempre a los ambulantes mediante un orden estratégico, el 47% manifiestan que casi siempre identifican rápidamente las dificultades en el trabajo, el 49% dicen que casi siempre brindan soluciones cuando se suscita problemas en la intervención hacia los ambulantes, el 53% coinciden que casi siempre piensan que las normas son las más adecuadas en el momento de la intervención hacia los ambulantes, el 40% consideran que casi siempre tienen criterio en el momento de intervenir a los ambulantes, el 56% afirman que casi siempre evalúan una posible fiscalización en caso sea de una persona reincidente, el 44% dicen que casi siempre tienen un monitoreo constante por parte del jefe inmediato en cada intervención.

Figura N°06: Distribución de la dimensión “control de Gestión” por indicadores.



4.2.3. Resultados descriptivos para la dimensión: Control estratégico

Tabla 11: distribución de la dimensión control estratégico

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	1	2.2%	2.2%
A VECES	13	28.9%	31.1%
CASI SIEMPRE	22	48.9%	80.0%
SIEMPRE	9	20.0%	100.0%
Total	45	100.0%	

Fuente: Base de datos

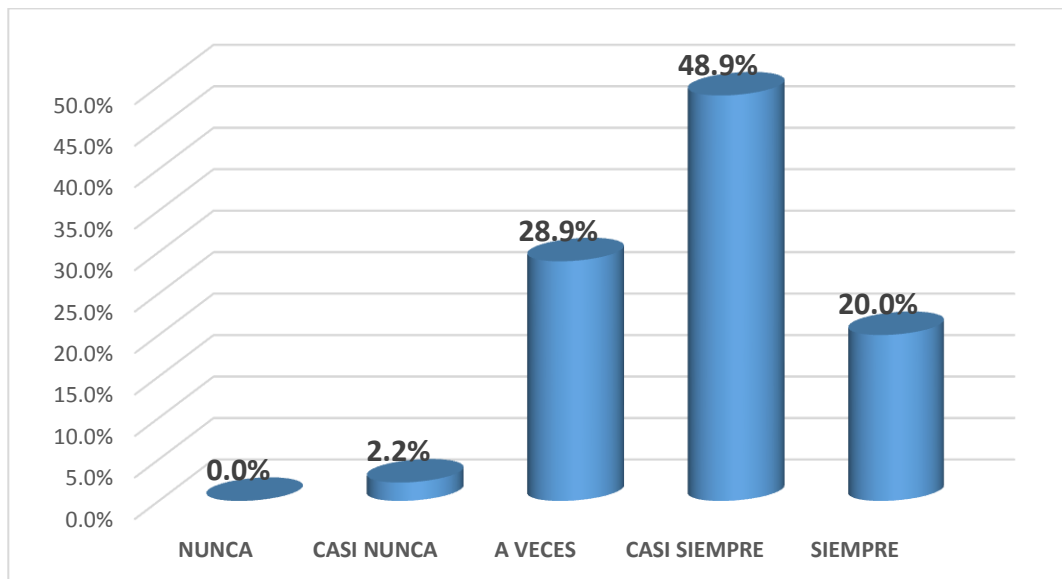


Ilustración 7: Distribución de dimensión control estratégico

Fuente: Base de datos

Análisis: En la Tabla N°11 y la Ilustración N°07, se observa respecto a la dimensión factores personales: El 48.9% de los trabajadores mencionan que casi siempre se da un control estratégico, un 28.9% afirman que a veces se da un control estratégico, un 20.0% aducen que siempre se da un control estratégico y un 2.2% alegan que casi nunca existe un control estratégico dentro de la gerencia de seguridad ciudadana. El control estratégico engloba y generaliza las decisiones tomadas desde la alta gerencia, para ello



es necesario estar muy relacionados tanto el directivo con los personales de campo (policías municipales) para así tomar decisiones asertivas respecto al control de comercio ambulatorio, sea el caso de fechas especiales como por ejemplo, en fiestas navideñas hay mucho mas movimiento de consumidores y con ello incrementara lo que es el numero de ambulantes, y con ello el riesgo de un accidente o peligros son mayores de lo habitual, para ello se plantea varios tipos de control para la ejecución en el trabajo de los policías municipales, que son: el control posterior, quiere decir que el personal de campo están en constante vigilancia y observando lo que pasa en las vías públicas donde saben estar los ambulantes, recomendándoles que se retiren o mencionando de que es una actividad que no está permitida, la segunda es el control concurrente, se lleva a cabo cuando el personal de campo interviene al ambulante desalojándolos de la zona y explicándoles la función que realizan, y como último punto es el control posterior en donde ya se aplica la acción correctiva, quiere decir el decomiso de los bienes o materiales y herramientas de trabajo de los ambulantes para luego ser donados.

Resultados descriptivos para la dimensión CONTROL ESTRATÉGICO por indicadores

Tabla 12: Distribución de dimensión control estratégico por indicadores

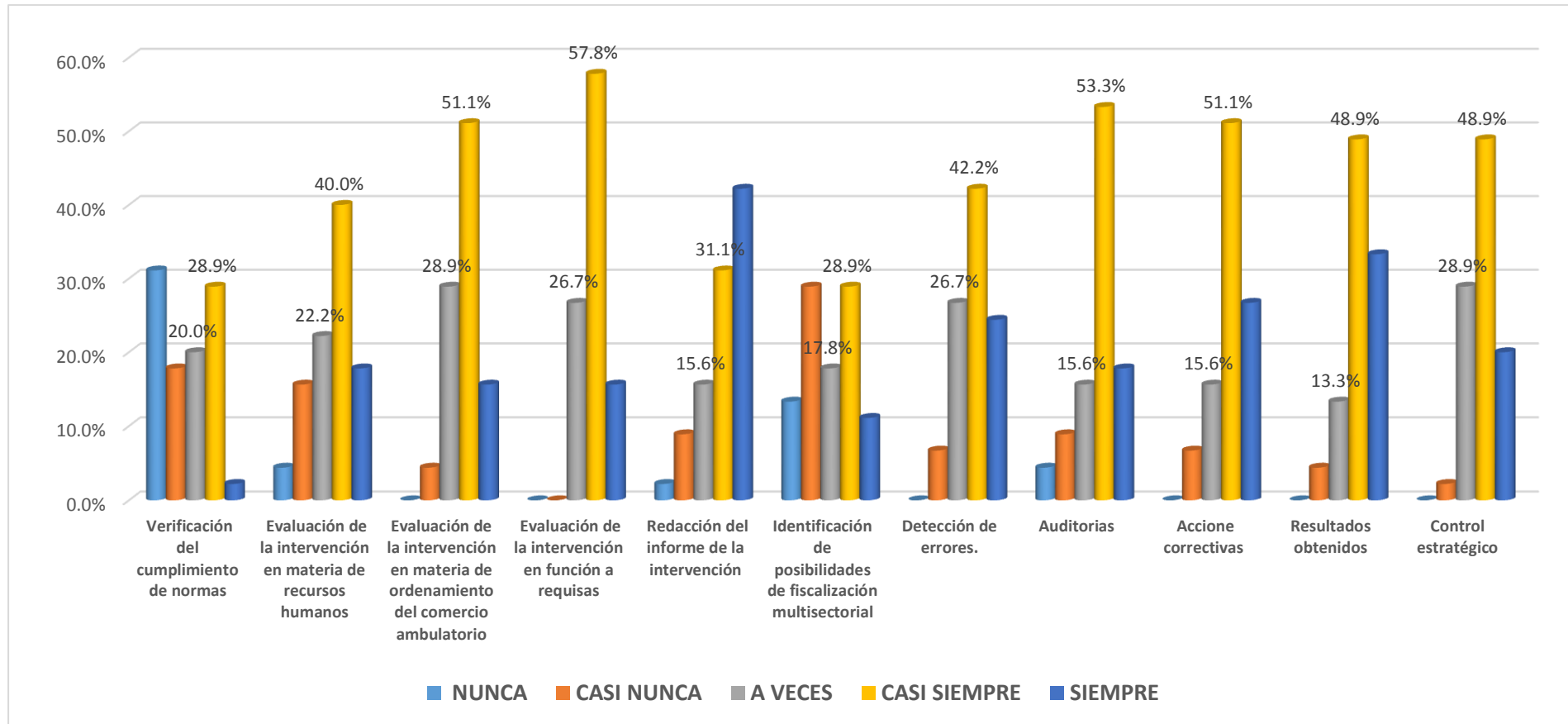
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
Verificación del cumplimiento de normas	31.1%	17.8%	20.0%	28.9%	2.2%	100.0%
Evaluación de la intervención en materia de recursos humanos	4.4%	15.6%	22.2%	40.0%	17.8%	100.0%
Evaluación de la intervención en materia de ordenamiento del comercio ambulatorio	0.0%	4.4%	28.9%	51.1%	15.6%	100.0%
Evaluación de la intervención en función a requisas	0.0%	0.0%	26.7%	57.8%	15.6%	100.0%
Redacción del informe de la intervención	2.2%	8.9%	15.6%	31.1%	42.2%	100.0%
Identificación de posibilidades de fiscalización multisectorial	13.3%	28.9%	17.8%	28.9%	11.1%	100.0%
Detección de errores.	0.0%	6.7%	26.7%	42.2%	24.4%	100.0%
Auditorias	4.4%	8.9%	15.6%	53.3%	17.8%	100.0%
Acciones correctivas	0.0%	6.7%	15.6%	51.1%	26.7%	100.0%
Resultados obtenidos	0.0%	4.4%	13.3%	48.9%	33.3%	100.0%
Control estratégico	0.0%	2.2%	28.9%	48.9%	20.0%	100.0%

Fuente: Base de datos

Se observa respecto a la dimensión Control Estratégico, que el 28,9 consideran que casi siempre los ambulantes cumplen con la normativa municipal, el 40% dicen que casi siempre se realiza una evaluación al personal en su labor diaria, el 51% dicen que casi siempre se realiza una evaluación constante en las actividades que realiza el policía municipal en el momento de la intervención, el 57.8% coinciden que casi siempre se realiza una evaluación constante en el momento de la fiscalización, el 42.2% dicen que siempre se realiza un informe después de cada intervención, 28.9% dicen que casi nunca se realiza constantemente operativos multisectoriales, el 42.2% dicen que casi siempre se detecta rápidamente los errores cometidos en cada intervención, el 53.3% mencionan que casi siempre existe un control permanente en el campo de trabajo, el 51.1% dicen que casi siempre las intervenciones fiscalizadoras ayudan a mejorar el cumplimiento de las normas municipales y el 48.9% concluyen que casi siempre las acciones fiscalizadoras fomentan la cultura y el orden en el comercio.



Figura N°08: Distribución de la dimensión “control estratégico” por indicadores.





CAPÍTULO V: DISCUSION

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La presente investigación se realizó en la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Tambopata- Madre de dios en el año 2018, teniendo como objetivo principal describir las estrategias de control que se emplean para el comercio ambulatorio.

En el estudio realizado al personal de la gerencia de seguridad ciudadana se obtuvo una cifra obtenida en el sistema SPSS v.22 cifra media para poder calcular o interpretar dentro de categorías la variable de estudio, en este caso se obtuvo el media de 4.07 interpretándolo como una cifra alta, buena para las estrategias de control, por lo tanto se concluye que los trabajadores en mucho de los casos perciben verdaderamente lo que es la estrategia de control de manera óptima, pero no lo ejecutan de manera correcta, habiendo muchos vacios en el accionar del personal de campo es por ello que este problema aun continua, quiero decir que tanto así exista una buena estrategia de control, si no está debidamente aplicada, no sirve de nada tanta planificación porque solo quedaría en teoría, esto se debe a que el personal administrativo y el gerente no conoce lo que en si el trabajo de campo del personal.

Con respecto a la variable estrategia de control arrojó un porcentaje de 62,2 % mencionando que casi siempre perciben una buena gestión y un 22,2% que siempre perciben una buena gestión de la misma variable, asumiendo que el resultado sería positivo, muy contrario al trabajo realizado por Bustamante, Jimmy en su tesis titulada “ comerciantes informales del centro de la ciudad de Machala de las calles Sucre, Guayas, Boyacá y 9 de Mayo en el año 2013” concluyendo de que esta actividad en esta localidad genera mucho malestar y desorden en las vías públicas tanto para los peatones



como las personas que viven cerca al lugar, ya que provocan gran congestión vehicular y genera el desorden de las compras por parte de los consumidores.

Con respecto a la dimensión control operacional se obtuvo un 62.2% de los trabajadores mencionan que casi siempre perciben un buen control operacional por parte de la gerencia y un 28,9% mencionan que siempre lo perciben, quiere decir que el control operacional tanto sea en base a las decisiones y las actividades que designa el gerente, el personal de campo (el policía municipal) no cumple de manera correcta lo que viene a ser sus actividades, se ah podido observar que estos personales tienen afinidad con alguno de los ambulantes ya que es una acción grave, que no se rige a la labor que se les encomendó, sino que por tener afinidad con alguno de ellos, evaden lo que es la fiscalización o los dejan pasar en caso suceda operativos, provocando de esta manera el crecimiento continuo de los comerciantes, muy similar a lo que se ve en el estudio planteado por Cruz, Maria Isabel en su proyecto de tesis titulado “causas del crecimiento informal y semi formal en la ciudad de la paz y su incidencia en la creación de empleos directos e indirectos” con esto se concluyó de que el crecimiento de los ambulantes se debe principalmente de que las personas no tienen facilidades o oportunidades de trabajar en otros lugares de manera formal, ya que no se consideran personas competentes en el mercado laboral por que no cuentan con estudios superiores y lo más simple para ellos es dedicarse a este tipo de negocio.

En cuanto respecta a la segunda dimensión Control de gestión arroja un resultado en porcentajes del 48.9% de los trabajadores afirman que casi siempre tienen un buen control de gestión por parte de la gerencia y un 35.6% afirman que siempre tienen un buen control de gestión, resolviendo estas cifras se llega a la conclusión de que es verdad que exista un control de gestión aceptable, pero viendo el caso de la realidad, si fuese así ya no habría más este problema y no tendría por que hacerse el estudio de



investigación, esta dimensión generaliza un poco más lo que es la sub gerencia de serenazgo y policía municipales, puesto que en las tomas de decisiones hay errores mínimos que el personal no logra percibir a tiempo, es más que evidente que los resultados esperados van a ser negativos. Yendo al caso de que exista una feria dentro de la localidad, se optaría por hacer gestiones y contratar más personal de campo para poder abastecer lo que es el número de personas que se dedican al comercio informal, viéndolo de este punto de vista, 20 personas que son policías municipales no abastece el gran número que hay de informales, y ello conlleva a que no se pueda hacer de manera correcta el trabajo en sí.

1.2. Comparación crítica con la literatura existente

“La estrategia se constituye en un aspecto muy importante en las decisiones que deben tomar las personas que tienen a cargo la gestión de una organización, en la que hay recursos de todo tipo que deben ser utilizados en forma óptima para cumplir con las políticas y metas trazadas. Asimismo, la estrategia es una apuesta en un mundo globalizado en el que las empresas luchan por lograr mantenerse en el mercado utilizando todas las herramientas que poseen, estableciendo políticas flexibles y agresivas de gestión que les permitan posicionarse y tener continuidad en el futuro”(Contreras Sierra, 2013).

Siendo el caso en sí relacionada a la realidad de este problema, menciona que cada institución cuenta con sus estrategias para poder cumplir con sus metas establecidas, dentro de ellas se encuentra todo tipo de recursos, en este caso sería los recursos humanos, el policía municipal que está en constante vigilancia en las calles para poder controlar el comercio ambulante, siempre y cuando hay falle o no se este manejando



de la mejor manera, ellos optan por tomar acciones correctivas con el fin de poder mantener todo en orden.

1.3. Implicancias del estudio

los resultados de la investigación realizada demuestran que el control estratégico dentro de la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Tambopata es bueno, debido a que toda la gestión está debidamente formulada con el fin de poder erradicar el comercio ambulatorio, pero en muchos de los casos no se asemejan a la realidad que se exponen el personal de campo, las decisiones y actividades que toma el gerente no son las más adecuadas en alguno de los casos por que este mismo no conoce la realidad o no trabaja conjuntamente con los policías municipales.

en este caso si bien se sabe que existen planes para el control del comercio ambulatorio, significa que no está resultando es por ello que el municipio y la gerencia de seguridad ciudadana debe cambiar de estrategias. Los resultados son producto de una actividad que está en constante movimiento, y al momento de poder obtener información de ellos, no podía llegar muy bien a los policías municipales ya que ellos se encontraban en pleno trabajo. Es por ello que los resultados obtenidos no reflejan lo que en si la realidad nos trata de mostrar, porque en caso fuese al 100% real no habría hoy en día esta problemática.



CONCLUSIONES

A. Respecto a la estrategia del control para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, se ha podido determinar que existe una media de 4.07 (categoría alta), quiere decir que la estrategia de control se maneja de una buena manera, en la primera dimensión que es el control operacional se determinó una media de 4.20 comparando en el cuadro de la escala de interpretación se menciona que existe un buen control operacional, en la segunda dimensión se obtuvo una puntuación de 4.20 llevándolo a la escala de interpretación se menciona que esta dimensión se maneja de buena manera una escala alta y en la última dimensión que es el control estratégico arrojó un 3.87 en puntuación media para interpretarlo de que si existe un buen control estratégico. siendo así el caso para poder erradicar a los ambulantes que causan este problema es necesario tener una capacidad de trabajo aún mucho mayor de lo que se viene practicando en la actualidad, quiero decir con esto que se necesita un mayor desempeño y una calidad de buen nivel de trabajo por parte de los trabajadores de campo (policías municipales) y el personal administrativo en cuando a la toma de decisiones y coordinaciones y estudio de campo necesario. Porque esta problemática es así, los ambulantes esperan cualquier error de las autoridades para poder ocupar las vías y nuevamente provocar el desorden y los conflictos, en otras palabras el criollismo del ciudadano de a pie que desea trabajar y subsistir acompañado de la necesidad de tener dinero lo lleva a dedicarse a este tipo de negocio, no importándoles el problema que causan, exponiéndose al decomiso, evadiendo las normas municipales y evadiendo lo que son los tributos y obligaciones que uno tiene.



B. En tanto que sobre los indicadores que corresponden a la dimensión control operacional el 62.6% de los trabajadores afirman que casi siempre perciben un control operacional en tanto que el 28.9% perciben un buen control operacional, con ello se puede mencionar el porcentaje más relevante en cuando se habla de sus indicadores, siendo así un 75.6% mencionan que siempre usan de manera correcta el uniforme y el índice más baja es el 6.7% que mencionan que siempre tienen orden en cuanto respecta a las actividades de trabajo, una cifra muy baja resaltada para tener conocimiento de que en este punto carecen mucho de orden, se concluye de que el personal verdaderamente perciben un control operacional, no en su totalidad pero una cantidad considerada afirma esto, no es una cifra suficiente para poder controlar o eliminar de las calles este problema, el personal de campo no aplica de manera efectiva el control operacional, por muchos factores siendo uno de ellos de que el personal administrativo y el jefe inmediato no conoce con exactitud la realidad de esta problemática, porque ellos no están constantemente día a día en el campo, su labor de ellos es más que todo administrativo, y son esporádicas las veces en las que salen al campo, y el trabajo duro y cansado se la llevan los policías municipales que es el personal de campo, esperando las decisiones del jefe para poder hacer una acción o sancionarlos, se quiere decir que el personal de campo conoce muy bien lo que son las debilidades de los comerciantes ambulantes y conocen muy bien lo que son sus fortalezas como autoridad de campo, pero no pueden tomar decisiones de manera autónoma, siempre están pendiente a que el jefe o sub gerente decida las actividades que se desarrollaran, es por eso que no se puede tener buenos resultados con lo que es las estrategias del control operacional. En los



indicadores se menciona que la existencia de un plan de trabajo le permite obtener los resultados esperados solo un 35.6% dice que a veces se da esto, y un 24.4% afirma que casi siempre existe esto, el siguiente el personal de la gerencia municipal cumple con lo programado en el plan de trabajo, solo el 51,1 dice que casi siempre se da esto, analizando que esta cifra no es la que se necesita para poder obtener buenos resultados de los que se esperan, el 17.8 % dice que siempre se conoce las actividades programadas en el plan de trabajo, y el 46.7 % solo dice casi siempre logran enterarse de las actividades que se realizaran, el 48,9% dicen que casi siempre se clasifican y se ordenan a los ambulantes con relación al tipo de negocio o rubro al que realizan, el 48.9% dice que casi siempre el personal tiene conocimiento de las normas y políticas municipales, analizando que aun así es una cifra muy baja para poder decir que existe un buen control operacional, de igual modo mencionan que el 53,3 % dicen que casi siempre existe constante vigilancia en el orden del comercio ambulatorio, el 53,3% afirman que casi siempre las acciones que realizan son previa coordinación con el jefe inmediato, en general las cifras alcanzadas en los indicadores de la posibilidad de que existe un buen control operacional, son muy bajas, no son las necesarias para poder cubrir con las expectativas que tiene la población y el jefe, lo que es el promover el orden y la limpieza conjuntamente con ellos poder alcanzar la seguridad en la ciudadanía respecto al orden del comercio ambulatorio.

- C. Ahora bien, respecto al segundo objetivo específico, es decir a la estrategia del control de gestión para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana: El 48.9% de los trabajadores presentan casi siempre



tener conocimiento de la existencia de un control de gestión, un 35.6% mencionan que siempre tienen un control de gestión y solo el 15.6 % que a veces sienten la presencia de un control de gestión por parte de la gerencia de seguridad ciudadana. Se resalta que un 60% de los trabajadores mencionan que casi siempre realizan las actividades de sincronización de supervisores y un 16% dicen que casi siempre se realizan reuniones previas a intervenciones, de igual manera una cifra muy baja en lo que respecta la planificación de operativos para erradicar el comercio ambulatorio. Concluyendo que a medida que exista un buen control de gestión el resto de actividades se encaminara de manera correcta, quiere decir que el control de gestión se dedica a la toma de decisiones por parte del jefe encargado en este caso la sub gerencia de policías municipales, las decisiones tomadas son netamente decisiones que no se planifican con anticipación, sino son tomadas casi al instante o faltando pocos días u horas, ya que estas decisiones son las más importantes en el caso de operativos por el hecho de que sucedan algún problema en el momento de la intervención, se tendría que abortar el operativo por falta de seguridad a la autoridad competente, o en otros casos hacer operativos en horarios muy difíciles de que los ambulantes sospechen algo, explico un caso, durante mi experiencia como trabajador y administrativo de la gerencia de seguridad ciudadana, observaba que el sub gerente organizaba los operativos a las 5 a.m con dirección a los alrededores de los mercados, porque en ese horario era que los ambulantes iban a posicionarse con sus mercaderías acompañado de sus vehículos, camionetas, motokares, cargueros a dejar lo que son frutas, verduras, pescados o carnes, los vecinos muchas veces se quejaban de que en esa hora había un caos y nos exigían de que hagamos algo al respecto, con ello



los operativos se llevaban a cabo solo con el conocimiento del sub gerente, del gerente y su personal de confianza, el resto de los trabajadores no tenían idea de lo que se haría esa hora, en muchos casos se les informaba de que se iba a realizar un entrenamiento trotando por las calles de la ciudad, (dándoles una información falsa) con el fin de que la verdadera información no se divulgue y llegue a oídos de los comerciantes, por que en muchas veces sucedían que cuando se realizaban los operativos los ambulantes ya tenían conocimiento de ello, por ende se dedujo que alguien de los trabajadores brindaba esta información.

D. Finalmente, sobre la estrategia del control estratégico para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata: El 48.9% de los trabajadores mencionan que casi siempre se da un control estratégico, un 28.9% afirman que a veces se da un control estratégico, un 20.0% aducen que siempre se da un control estratégico y un 2.2% alegan que casi nunca existe un control estratégico al interior de esta unidad. Así mismo un 57% mencionan que realizan una evaluación de la intervención en función a requisas y un 2.2% cifra muy baja dice que siempre se realiza la verificación del cumplimiento de normas. Concluyendo con el objetivo de el control estratégico se menciona que es un control por parte de la alta gerencia, la gerencia de seguridad ciudadana conjuntamente con la sub gerencia de policía municipales, para llevar a cabo esto es necesario tener una buena relación de trabajo entre todos, tanto como el gerente y el personal de campo, esto engloba ya a los operativos multisectoriales, como es el caso de los fines de semana en la avenida alameda existe un lugar llamado la feria alameda, en donde desde



tempranas horas de la madrugada los comerciantes ocupan su espacio asignado en el mercado, pero hay aun muchos más que se ocupan en las vidas públicas, pero a gran numero y teniendo en cuenta eso, el personal con el que contamos no es el suficiente para poder proceder con el operativo, se hace una coordinación interinstitucional como la Policía Nacional y la Policía de Tránsito, la Sub Gerencia de Promoción Empresarial MYPES y licencia de funcionamiento (ellos encargados de promover y fomentar la formalización de los ambulantes). El análisis interno permite afirmar que el 28,9 consideran que casi siempre los ambulantes cumplen con la normativa municipal, el 40% señalan que casi siempre se realiza una evaluación al personal en su labor diaria, el 51% indican que casi siempre se realiza una evaluación constante en las actividades que realiza el policía municipal en el momento de la intervención, el 57.8% coinciden que casi siempre se realiza una evaluación constante en el momento de la fiscalización, el 42.2% que siempre se realiza un informe después de cada intervención, 28.9% los operativos multisectoriales no se efectúan, el 42.2% dicen que casi siempre se detecta rápidamente los errores cometidos en cada intervención, el 53.3% mencionan que casi siempre existe un control permanente en el campo de trabajo, el 51.1% dicen que casi siempre las intervenciones fiscalizadoras ayudan a mejorar el cumplimiento de las normas municipales y el 48.9% concluyen que casi siempre las acciones fiscalizadoras fomentan la cultura y el orden en el comercio.



RECOMENDACIONES

- A. Se recomienda a la Gerencia de Seguridad Ciudadana, fortalecer la estrategia de control para el comercio ambulatorio con la finalidad de que se cumpla con los objetivos esperados por esa dependencia ya sea la clasificación de que esta estrategia se aplica de manera buena, es necesario que exista una calidad de trabajo de manera muy óptima por encima o igual en la categoría muy buena ya que este es un problema muy serio de combatir ya que existe muchísimas personas que se dedican a este negocio y la gerencia no se abastece con el personal que tiene en su cargo, es significativo que todos los documentos que los rigen sean accesibles a todos los trabajadores, comenzando por el que ejerce el cargo de jefe y terminando en cada uno de los integrantes de la Policía Municipal que es la encargada de realizar el trabajo operativo del control ambulatorio. A demás se sugiere una serie de mejoras para aumentar la difusión de la Estrategia de Control. Se requiere incrementar el conocimiento de que existe una estrategia de control, en especial en lo referente a conocer el plan de trabajo, cumplimiento de las acciones programadas en este documento, las actividades programadas en el plan de trabajo, clasificación y ordenamiento de los ambulantes en función al tipo de negocio o rubro que realizan y de las normas y políticas municipales. Es importante que al efectuar las intervenciones la Policía Municipal debe mantener una adecuada relación o trato con los comerciantes ambulantes, así como coordinar con el jefe inmediato antes de cada intervención de esta forma se llevara o se empezara una buena gestión de la estrategia de control del comercio ambulatorio.



- B. Se recomienda a la gerencia de seguridad ciudadana mejorar y/o implementar una estrategia de control operacional efectiva para conocer muy bien lo que es la realidad en la que se exponen los policías municipales, palpar el día a día ese trabajo y a partir de ello dar unas buenas decisiones a tomar, para poder llegar a los objetivos esperados se recomienda siempre ser amable con la persona intervenida, saber llegar a ellos y ser empáticos, porque estas personas no lo hacen por querer fomentar el desorden, simplemente por necesidad propia de querer tener ganancia lo suficientemente para mantener a su familia es que lo llevan a ejercer este tipo de trabajo, el personal de campo debe ser una persona que les ayude y oriente para que así de manera pacífica entiendan cual es su deber informándoles de que hay oficinas dispuestos a ayudarlos y brindarles algún puesto de negocio en algún mercado de la localidad. Siempre de la buena manera cambiando lo que es la mala imagen del policía municipal.
- C. Se recomienda capacitar constantemente al personal involucrado en la gestión de la gerencia de seguridad ciudadana con la finalidad de sensibilizar y concientizar las funciones en base a las actividades que se realizan control de comercio ambulatorio, para alcanzar así los objetivos trazados por la institución, para ello es necesario organizar charlas informativas fomentando el orden dentro de la institución como lo es en el trabajo de campo con los comerciantes ambulantes, en especial la limitación de sus funciones, mejorando la supervisión del control ambulatorio y el mantenimiento de un orden estratégico, permitiendo de esta forma identificar las dificultades en el trabajo, resolver los problemas durante la intervención de los ambulantes, aplicando las normas más adecuadas en el momento de la intervención,



yusando un buen criterio. Todas las actividades que realiza este personal están sujetas a una posible fiscalización por lo tanto deben monitorearse constante. El personal debe entender que sus acciones pueden ser pasibles de fiscalización.

- D.** Se recomienda implementar un control estratégico que permita salvaguardar el orden en las vías públicas asegurando de esta manera que no exista o reduzca en número los comerciantes que normalmente circulan por zonas concurrentes, conforme a ello se sugiere aumentar la socialización en relación al control estratégico, en el análisis interno se debe socializar la existencia de una normativa municipal, explicando que están sujetos a una evaluación al personal respecto de su labor diaria, de las actividades que efectúan, por lo que han de redactar un informe de sus actividades, en aras de una retroalimentación favorable, que permita identificar errores y anticiparlos o corregirlos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anthony, R. N. (1986). *Sistemas de planeamiento y control*.
- Bustamante Matamoros, J. G. (2013). *Comerciantes informales del centro de la ciudad de Machala de las calles Sucre, Guayas, Boyacá y 9 de mayo del año 2013*. Macahala, El oro, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Cañari Arce, C. (2008). *Las competencias y funciones específicas de los gobiernos locales*. Obtenido de <http://www.munijesusmaria.gob.pe/pdf/escuela-municipal/2008.09.procurador.pdf>
- CESOP. (2005). Comercio Ambulante. *Reporte Temático* , No 2, p. 30.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México D. F: Mc Graw Hill.
- Congreso de la República. (1993). *Constitución Política del Perú. Artículo 58°*. Lima: El Peruano.
- Congreso de la República. (1993). *Constitución Política del Perú. Artículo 59°*. Lima: El Peruano.
- Congreso de la República. (1993). *Constitución Política del Perú. Artículo 61°*. Lima: El Peruano.
- Congreso de la República. (1993). *Constitución Política del Perú. Capítulo i; Derechos fundamentales de la persona. Artículo 2°, apartado 15*. Lima: El Peruano.
- Congreso de la República. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades. Ley 27972. Artículo 6°*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas .



Congreso de la República. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades. Ley 27972.*

Artículo 85°. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.

Congreso de la República. (2004). *Ley de Tributación Municipal. Decreto Legislativo*

N° 776 . Lima, Perú: El Peruano.

Congreso de la República. (2010). *Boletín CAD.* Obtenido de Seguridad Ciudadana:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/BD79D7F32EC47AE70525779100733E18/\\$FILE/BoletinCAD_Electoral_109_Seguridad_Ciudadana.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/BD79D7F32EC47AE70525779100733E18/$FILE/BoletinCAD_Electoral_109_Seguridad_Ciudadana.pdf)

Congreso de la República. (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

Ley N° 29571. Lima: Indecopi.

Congreso de la República. (2012). *Constitución Política del Perú. Art. 192°.* Lima: El

Peruano.

Congreso de la República. (2012). *Constitución Política del Perú. Art. 194°.* Lima: El

Peruano.

Congreso de la República. (2014). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la*

Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Decreto Supremo N° 011-2014-IN. Lima: El Peruano.

Contreras Sierra, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la

planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión, núm. 35,* 152-181.

Cotrina Reyes, L. M. (2016). *La formalización del comercio ambulatorio como*

estrategia para ampliar la base tributaria en el Perú. Periodo comprendido entre 2015-2016. Lima: Universidad San Martín de Porres.



- Cruz Cocarico, M. I. (2015). *Causas del crecimiento informal y semi formal en la ciudad de la paz y su incidencia en la creación de empleos directos e indirectos*. La Paz: Universidad Mayor San Andrés. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras.
- De Soto, H. (2000). *El misterio del capital*. México: Empresa Editora El comercio.
- Durán Juvé, D., Llopart Pérez, X., & Redondo Durán, R. (2010). *La dirección y el control estratégico. Su aplicación en los recursos humanos*. Barcelona: Gráficas Rey.
- Espinoza Fenández, Y. K. (2018). *Estudio de las causas y efectos, del comercio informal, rubro vestimentas, en el centro ferial Andrés Avelino Cáceres, del distrito de José Luis Bustamante y Rivero, provincia y región Arequipa – Perú*. Arequipa, Perú: Universidad Autónoma San Francisco.
- Facebook. (2016). *El sereno peruano*. Lima.
- Gómez Verástegui, G. S. (2016). *factores asociados a la deficiente gestión comunitaria por parte de los agentes municipales de los A.A.H.H pertenecientes al distrito de Pueblo Nuevo en el año 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Guzmán, D. (2015). *Externalidades de la apropiación del espacio público por el comercio formal e informal barrio comercial de la Vega, Santiago*. Cataluña, España: Universidad Politécnica de Cataluña.
- Hernández Sanpieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D. F: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S. A.



Mallqui, J., Sánchez, C., & Gonzales, G. (2014). *Control concurrente-Auditoria*.

Obtenido de <https://es.slideshare.net/jansmp69/control-concurrente-auditoria>

Martínez Ibarra, J. C. (2012). *Cumplimiento del indicador trato digno por enfermería en la consulta externa de un hospital de tercer nivel*. Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Medrano Alvarado, E. (2017). *Estudio del comercio informal organizado en Monterrey, Nuevo León. ENOE 2005 – 2011*. Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables. (2016). *Manual para el personal de serenazgo e inspectores municipales*. Lima: Capital Humano y Social Alternativo.

Municipalidad Distrital de El Agustino. (2016). *Ordenanza que regula el Comercio Ambulatorio en los Espacios Públicos en el distrito de El Agustino*. Lima: El Peruano.

Municipalidad Provincial de Tambopata. (21 de Setiembre de 2012). *Regulan comercio ambulatorio en Tambopata*. Obtenido de Inforregión: <http://www.inforegion.pe/142528/regulan-comercio-ambulatorio-en-tambopata/>

Pari Paye, J. C. (2016). *Influencia de las ordenanzas municipales en el comercio ambulatorio de la Avenida El sol y Jirón Los incas, ciudad de Puno – 2015*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Portal del Consumidor Protectora. (2018). *Trato digno: Concepto de la Ley de Defensa al Consumidor y su aplicación*. Obtenido de Protectora: <http://www.protectora.org.ar/legislacion/trato-digno-no->



Quiroz Briones, J. L. (2011). *Factores que limitan la formalización del comercio ambulatorio en la ciudad de Chepén*. Chepén, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Madrid.

Rivera Chacón, J. C. (s.f). *Control de gestión*. Obtenido de Corporación Universitaria Remington: <http://files.juancarlosrivera.webnode.com.co/200000049-e6e9de7e3c/control%20de%20Gestión-organizacion.pdf>

Saldarriaga Díaz, J. M., Vélez-Zapata, C., & Betancur Ramírez, G. (2015). Estrategias de mercadeo de los vendedores ambulantes. *Semestre Económico*, 19(39), 155-172. Recuperado el 2 de Mayo de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v19n39/v19n39a08.pdf>

Superintendencia de Salud Chile. (2013). *¿Qué es trato digno para los pacientes? Elementos que componen el trato digno. Informe General*. Santiago de Chile: Departamento de Estudios y Desarrollo.

Velásquez Aquino, J. A. (2017). *Gestión estratégica y el comercio ambulatorio en la municipalidad de los olivos – 2016*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.



ANEXOS



ANEXO

ANEXO NRO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PLAN DE TESIS

TITULO: “ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DEL COMERCIO AMBULATORIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA, 2018”

Problema	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo son las estrategias para el control del comercio ambulatorio de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018? Problema específico PE1. ¿Cómo es la estrategia del control operacional para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la	Analizar las estrategias para el control del comercio ambulatorio de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, 2018. Objetivos específicos OE1. Determinar la estrategia del control operacional para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad	“Estrategia del control del comercio ambulatorio	Control operacional El control operacional es el proceso consistente en asegurar que las tareas específicas se cumplan en forma eficaz y eficiente (Anthony, 1986). Control de gestión Cuya característica saliente es que no está sujeto a pautas preestablecidas, sino que como consecuencia de la información recibida se van tomando las decisiones	Existencia de un plan de trabajo Identificación de actividades de trabajo. funciones que le corresponden orden existencia de normas y políticas previsión de contingencias vigilancia Realización de actividades preventivas Verificación de acciones preventivas Uso correcto de uniforme Reunión previa a una intervención Delimitación de funciones Sincronización de actividades de supervisores. Sincronización de tareas de la policía municipal	La investigación a realizar es de tipo básico. Diseño de la investigación es no experimental Enfoque de la investigación es cuantitativo. Población está conformada por los trabajadores de la gerencia de seguridad



<p>Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018? PE2. ¿Cómo es la estrategia del control de gestión para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018? PE3. ¿Cómo es la estrategia del control estratégico para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018?</p>	<p>Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2018 OE2. Definir la estrategia del control de gestión para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, 2018. OE3. Demostrar estrategia del control estratégico para el comercio ambulatorio que emplea la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, 2018.</p>		<p>que fijan las políticas o futuros cursos de acción. Sin embargo, puede establecerse un Sistema de Control Superior, previendo un esquema de información dirigida a la Dirección Superior de la organización con el propósito de permitirle evaluar la marcha y el desarrollo de los programas y políticas en vigencia (Durán Juvé, Llopart Pérez, & Redondo Durán, 2010).</p>	<p>identificación de dificultades Abordaje de dificultades cumplimiento de normatividad durante la intervención Trato adecuado Evaluación de la posible fiscalización Monitoreo por parte del supervisor</p>	<p>ciudadana de la municipalidad provincial de tambopata Técnica se aplicara la de encuesta El instrumento corresponde al cuestionario</p>
--	--	--	--	---	--



			<p>Control estratégico “supone la adaptación del sistema de control a los requerimientos de la Dirección Estratégica. El control estratégico se centra en dos puntos: si la estrategia se está implementando como se planificó, y si los resultados producidos por la estrategia son los esperados” (Durán Juvé, Llopart Pérez, & Redondo Durán, 2010)</p>	<p>Verificación del cumplimiento de normas Evaluación de la intervención en materia de recursos humanos Evaluación de la intervención en materia de ordenamiento del comercio ambulatorio Evaluación de la intervención en función a requisitos Redacción del informe de la intervención Identificación de posibilidades de fiscalización multisectorial Detección de errores. Auditorias Accione correctivas resultados obtenidos</p>	
--	--	--	---	--	--



ANEXO N°2 MATRIZ DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: “ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DEL COMERCIO AMBULATORIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA, 2018”

VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE CONTROL					
Dimensiones	Indicadores	peso	Numero de items	Ítems/reactivos (cuestionamientos o situaciones de observación de conductas)	Criterio de evaluación
Dimensión 1: Control operacional	Existencia de un Plan de trabajo	30%	10	1. ¿La existencia de un plan de trabajo le permite obtener los resultados esperados?	
	Identificación de actividades de trabajo.			2. ¿el personal de la gerencia municipal cumple con lo programado en el plan de trabajo?	
	Funciones que le corresponden			3. ¿conoce las actividades programadas en el plan de trabajo?	
	Orden			4. ¿se clasifica y se ordena a los ambulantes con relación al tipo de negocio o rubro que realizan?	
	existencia de normas y políticas			5.¿considera que todo el personal tiene conocimiento de las normas y políticas municipales?	
	previsión de contingencias			6. En el momento de interactuar con el	



				ambulante ¿te presentas y explicas la función que realizas?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre
	Vigilancia			7. ¿existe constante vigilancia en el orden del comercio ambulatorio?	
	Realización de actividades preventivas			8. ¿Las acciones que realizas son previa coordinación con el jefe inmediato?	
	Verificación de acciones preventivas			9. ¿Observas y analizas las deficiencias que existe en el control del comercio ambulatorio?	
	Uso correcto de uniforme			10. ¿Vistes adecuadamente el uniforme de trabajo en el momento de la intervención?	
Dimensión 2: Control de gestión	Reunión previa a una intervención			11. ¿existe coordinaciones y reuniones previa intervención y fiscalización hacia las zonas donde transitan los ambulantes?	
	Delimitación de funciones			12. ¿el personal de la gerencia de seguridad ciudadana conoce su limitación de función?	
	Sincronización de actividades de supervisores.			13. ¿en el lugar de trabajo se maneja el control interno de las actividades de supervisión en el control ambulatorio?	
	Sincronización de tareas de la policía municipal			14. ¿en el lugar de trabajo, como autoridad competente, supervisan a los ambulantes mediante un orden	



		40%	10	estratégico?	
	identificación de dificultades			15. ¿eres capaz de identificar rápidamente las dificultades en el trabajo?	
	Abordaje de dificultades			16. ¿Brindas soluciones cuando se suscita problemas en la intervención hacia los ambulantes?	
	cumplimiento de normatividad durante la intervención			17. En base al cumplimiento de normas, ¿crees que son las más adecuadas en el momento de la intervención a los ambulantes?	
	Trato adecuado			18. ¿consideras tener criterio en el momento de la intervención a los ambulantes?	
	Evaluación de la posible fiscalización			19. En caso sea una persona reincidente, ¿Evalúas la posible fiscalización?	
	Monitoreo por parte del supervisor			20. ¿existe un monitoreo constante de parte del jefe inmediato en cada intervención?	
Dimensión 3: Control estratégico	Verificación del cumplimiento de normas			21. ¿considera usted que los ambulantes cumplen con la normativa municipal?	
	Evaluación de la intervención en materia de recursos humanos			22. ¿se realiza una evaluación al personal en su labor diaria?	
	Evaluación de la intervención en			23. ¿se realiza una evaluación	



	materia de ordenamiento del comercio ambulatorio	30%	10	constante en las actividades que realiza el policía municipal en el momento de la intervención?	
	Evaluación de la intervención en función a requisas			24. ¿se realiza una evaluación constante en el momento de la fiscalización?	
	Redacción del informe de la intervención			25. ¿se realiza un informe después de cada intervención?	
	Identificación de posibilidades de fiscalización multisectorial			26. ¿se realiza constantemente los operativos multisectoriales?	
	Detección de errores.			27. ¿se detecta rápidamente los errores cometidos en el momento de la intervención?	
	Auditorias			28. ¿existe un control permanente en el campo de trabajo del personal de la gerencia de seguridad ciudadana?	
	Accione correctivas			29. ¿ah observado usted que las intervenciones fiscalizadoras ayudan a mejorar el cumplimiento de la normativa municipal?	
	resultados obtenidos			30. ¿Considera usted que las acciones fiscalizadoras fomenten la cultura y el orden en el comercio?	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

Presentación del instrumento

En base al objetivo general, para conocerlas estrategias para el control del comercio ambulatorio de la Municipalidad Provincial de Tambopata, se realizó una encuesta a los trabajadores de dicha institución, siendo considerados 30 ítems clasificados del siguiente modo.

Variable	Dimen.	Indicadores	PUNTAJE				
Estrategia del control del comercio ambulatorio	control operacional	1. Existencia de un Plan de trabajo	1	2	3	4	5
		2. Identificación de actividades de trabajo.	1	2	3	4	5
		3. Funciones que le corresponden	1	2	3	4	5
		4. Orden	1	2	3	4	5
		5. existencia de normas y políticas	1	2	3	4	5
		6. previsión de contingencias	1	2	3	4	5
		7. vigilancia	1	2	3	4	5
		8. Realización de actividades preventivas	1	2	3	4	5
		9. Verificación de acciones preventivas	1	2	3	4	5
		10. Uso correcto de uniforme	1	2	3	4	5
	Control de gestión	1. Reunión previa a una intervención	1	2	3	4	5
		2. Delimitación de funciones	1	2	3	4	5
		3. Sincronización de actividades de supervisores.	1	2	3	4	5
		4. Sincronización de tareas de la policía municipal	1	2	3	4	5
		5. identificación de dificultades	1	2	3	4	5
		6. Abordaje de dificultades	1	2	3	4	5
		7. cumplimiento de normatividad durante la intervención	1	2	3	4	5
		8. Trato adecuado	1	2	3	4	5
		9. Evaluación de la posible fiscalización	1	2	3	4	5
		10. Monitoreo por parte del supervisor	1	2	3	4	5
	Control estratégico	1. Verificación del cumplimiento de normas	1	2	3	4	5
		2. Evaluación de la intervención en materia de recursos humanos	1	2	3	4	5
		3. Evaluación de la intervención en materia de ordenamiento del comercio ambulatorio	1	2	3	4	5
		4. Evaluación de la intervención en función a requisas	1	2	3	4	5
		5. Redacción del informe de la intervención	1	2	3	4	5



	6. Identificación de posibilidades de fiscalización multisectorial	1	2	3	4	5
	7. Detección de errores.	1	2	3	4	5
	8. Auditorias	1	2	3	4	5
	9. Accione correctivas	1	2	3	4	5
	10. resultados obtenidos	1	2	3	4	5

Fuente: elaboración propia.

Tabla de baremación

tabla de baremación	
Medida	Nivel
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: elaboración propia



**FICHA DE OBSERVACION A LA VARIABLE
ESTRATEGIAS DE CONTROL CON SUS DIMENSIONES EN
LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA**

1=nunca	2=casi nunca	3=a veces	4=casi siempre	5= siempre	VALORACION				
ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA OBSERVACION DE LA VARIABLE					1	2	3	4	5
CONTROL OPERACIONAL									
1. ¿La existencia de un plan de trabajo le permite obtener los resultados esperados?						X			
2. ¿el personal de la gerencia municipal cumple con lo programado en el plan de trabajo?							X		
3. ¿conoce las actividades programadas en el plan de trabajo?							X		
4. ¿se clasifica y se ordena a los ambulantes con relación al tipo de negocio o rubro que realizan?					X				
5.¿considera que todo el personal tiene conocimiento de las normas y políticas municipales?						X			
6. En el momento de interactuar con el ambulante ¿te presentas y explicas la función que realizas?							X		
7. ¿existe constante vigilancia en el orden del comercio ambulatorio?						X			
8. ¿Las acciones que realizas son previa coordinación con el jefe inmediato?							X		
9. ¿Observas y analizas las deficiencias que existe en el control del comercio ambulatorio?						X			
10. ¿Vistes adecuadamente el uniforme de trabajo en el momento de la intervención?							X		
CONTROL DE GESTION									
11. ¿existe coordinaciones y reuniones previa intervención y fiscalización hacia las zonas donde transitan los ambulantes?					X				
12. ¿el personal de la gerencia de seguridad ciudadana conoce su limitación de función?					X				
13. ¿en el lugar de trabajo se maneja el control interno de las actividades de supervisión en el control ambulatorio?						X			
14. ¿en el lugar de trabajo, como autoridad competente, supervisan a los ambulantes mediante un orden estratégico?						X			
15. ¿eres capaz de identificar rápidamente las dificultades en el trabajo?						X			
16. ¿Brindas soluciones cuando se suscita problemas en la intervención hacia los ambulantes?					X				
17. En base al cumplimiento de normas, ¿crees que son las más					X				



adecuadas en el momento de la intervención a los ambulantes?					
18. ¿consideras tener criterio en el momento de la intervención a los ambulantes?		X			
19. En caso sea una persona reincidente, ¿Evalúas la posible fiscalización?		X			
20. ¿existe un monitoreo constante de parte del jefe inmediato en cada intervención?		X			
CONTROL ESTRATEGICO					
21. ¿considera usted que los ambulantes cumplen con la normativa municipal?		X			
22. ¿se realiza una evaluación al personal en su labor diaria?	X				
23. ¿se realiza una evaluación constante en las actividades que realiza el policía municipal en el momento de la intervención?		X			
24. ¿se realiza una evaluación constante en el momento de la fiscalización?		X			
25. ¿se realiza un informe después de cada intervención?		X			
26. ¿se realiza constantemente los operativos multisectoriales?		X			
27. ¿se detecta rápidamente los errores cometidos en el momento de la intervención?		X			
28. ¿existe un control permanente en el campo de trabajo del personal de la gerencia de seguridad ciudadana?	X				
29. ¿ah observado usted que las intervenciones fiscalizadoras ayudan a mejorar el cumplimiento de la normativa municipal?	X				
30. ¿Considera usted que las acciones fiscalizadoras fomenten la cultura y el orden en el comercio?			X		



Solicitud de realización de trabajo de investigación

**ESTRATEGIAS DEL CONTROL PARA EL COMERCIO AMBULATORIO DE
LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDD
PROVINCIAL DE TAMBOPATA, 2018**

Sr.

Director de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vialidad

ASUNTO **AUTORIZACIÓN PARA EFECTUAR TRABAJO DE TESIS**

De mi mayor consideración:

Me presento a Ud., en la condición de Tesista para poner en su conocimiento que vengo desarrollando un trabajo para Optar al Título Profesional de Administrador de Empresas por lo que solicité autorización para realizar encuestas a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Tambopata. La investigación intitula: “**ESTRATEGIAS DEL CONTROL PARA EL COMERCIO AMBULATORIO DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDD PROVINCIAL DE TAMBOPATA, 2018**”.

Este estudio es completamente anónimo, no es invasivo y no generará ninguna molestia a los participantes. Mucho agradeceré autorizar el mismo.

Atentamente,

Jair Steven Vizcarra Huamán

ANEXO 5: REGISTROS FOTOGRAFICOS



