



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DRELM DE LIMA-2022

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

con mención en Administración de Empresas

Autor:

Tejada Estrada, Eduardo Carlos

Asesor:

Fernández Vega, Edinson Antonio

ORCID: 0000-0001-7002-2529

Jurado:

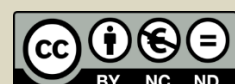
Zavala Sheen, Elmo Ramon

Pazos Almeyda, Miguel Ángel

Aquino Santos, Cesar Gustavo

Lima - Perú

2024



CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DRELM DE LIMA-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	20 %	4 %	10 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	www.rochiconsulting.com Fuente de Internet	1 %
3	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 %
4	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Murrieta Valley Unified School District Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1 %



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Control Interno y desempeño laboral en la DRELM de Lima-2022

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar título de Licenciado de Administración con mención en Administración de

Empresas

Autor:

Tejada Estrada, Eduardo Carlos

Asesor:

Fernández Vega, Edinson Antonio

ORCID: 0000-0001-7002-2529

Jurado:

Zavala Sheen, Elmo Ramon

Pazos Almeyda, Miguel Ángel

Aquino Santos, Cesar Gustavo

Lima – Perú

2024

DEDICATORIA

Gracias a Dios por ser mi maestro y guía en el desarrollo de mi tesis, proveyéndome de las habilidades necesarias para continuar con mi desarrollo y profesional. Nada en la vida es fácil, pero con perseverancia y ayuda divina todo es posible en el logro de las metas propuestas. Gracias a mis padres y hermanos, quienes me hicieron recordar y valorar lo que significan para mí, inculcándome valores y principios que rigen mi vida y la de mi familia.

Igualmente, a mi hijo Joaquín, quien es la razón de ser de mi existir, por lo que trato de inculcarle el espíritu de superación personal y profesional, con el ejemplo. Por último, mi eterno agradecimiento a mis profesores y amigos profesionales quienes contribuyeron en el logro de este importante objetivo profesional.

ÍNDICE

iii

Índice	iii
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Descripción y formulación del problema	7
1.1.1. Descripción del problema	7
1.1.2. Formulación del problema	9
1.2. Antecedentes	9
1.2.1. Antecedentes internacionales	9
1.2.2. Antecedentes nacionales	11
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación.....	13
1.4.1. Teórica.....	13
1.4.2. Práctica.....	13

	iv
1.4.3. Social.....	14
1.4.4. Económica.....	14
1.5. Hipótesis.....	14
1.5.1. Hipótesis general.....	14
1.5.2. Hipótesis específicas	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	15
2.1.1. Control interno	15
2.1.2. Desempeño laboral.....	20
2.2. Definición de términos.....	24
III. MÉTODO	25
3.1. Tipo y nivel.....	25
3.1.1. Tipo de investigación	25
3.1.2. Nivel de investigación.....	25
3.2. Ámbito temporal y espacial	26
3.2.1. Ámbito temporal	26
3.2.2. Ámbito espacial.....	26
3.3. Variables	26
3.3.1. Variable 1: V(X)	26
3.3.2. Variable 2.....	27

3.3.3. Operacionalización de variables	v 27
3.4. Población y muestra.....	30
3.4.1. Población.....	30
3.4.2. Muestra.....	30
3.5. Instrumentos	31
3.6 Procedimientos	32
3.7. Análisis de datos	33
3.8. Consideraciones éticas.....	33
IV RESULTADOS	34
4.1 Prueba de confiabilidad	34
4.2 Resultados descriptivos	35
4.2.1 Resultados “control interno”	35
4.2.2 Resultados de la variable 2 “desempeño laboral”	44
4.2. Tratamiento estadístico inferencial.....	55
4.2.1 Prueba de normalidad.....	55
V. DISCUSION DE RESULTADOS	59
VI. CONCLUSIONES.....	62
VII RECOMENDACIONES	64
Anexo.....	67

Anexo A: Instrumentos.....	vi
Anexo B: Vista de datos	68
Anexo C: Vista de variables	74
Anexo D: Implementación de control interno en la entidad.....	74
Anexo E: Matriz de consistencia	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	28
<i>Operacionalización de la variable1: Control interno V(x)</i>	28
Tabla 2	29
<i>Operacionalización de la variable desempeño laboral V(y)</i>	29
Tabla 3	32
<i>Escala para interpretar los resultados de confiabilidad</i>	32
Tabla 4	34
<i>Fiabilidad variable 1</i>	34
Tabla 5	34
<i>Fiabilidad variable 2</i>	34
Tabla 6	35
<i>Dimensión 1 – Ambiente de control</i>	35
Tabla 7	36
<i>Dimensión 1: Ambiente de control (por ítem)</i>	36
Tabla 8	37
<i>Dimensión 2 – Evaluación de riesgos</i>	37
Tabla 9	38

	viii
<i>Dimensión 2 – Evaluación de riesgos (por ítem)</i>	38
Tabla 10	38
<i>Dimensión 3 – Actividades de control</i>	38
Tabla 11	39
<i>Dimensión 3 – Actividades de control (por ítem)</i>	39
Tabla 12	40
<i>Dimensión 4: Información y comunicación</i>	40
Tabla 13	41
<i>Dimensión 4 – Información y comunicación (por ítem)</i>	41
Tabla 14	41
<i>dimensión 5: supervisión</i>	41
Tabla 15	42
<i>Dimensión 5 – Supervisión (por ítem)</i>	42
Tabla 16	43
<i>Variable 1: Control interno</i>	43
Tabla 17	44
<i>Variable 1 – Control interno (por dimensión)</i>	44
Tabla 18	44

<i>Dimensión 1: Relaciones laborales</i>	45
Tabla 19	45
<i>Dimensión 1: Relaciones laborales (por ítem)</i>	45
Tabla 20	46
<i>Dimensión 2 – Labor de equipo</i>	46
Tabla 21	47
<i>Dimensión 2 – Labor de equipo (por ítem)</i>	47
Tabla 22	47
<i>Dimensión 3 – Méritos laborales</i>	47
Tabla 23	48
<i>Dimensión 3 – Méritos laborales (por ítem)</i>	48
Tabla 24	49
<i>dimensión 4: Crecimiento personal</i>	49
Tabla 25	50
<i>Dimensión 4 – Crecimiento personal (por ítem)</i>	50
Tabla 26	51
<i>Variable 2: Desempeño laboral</i>	51
Tabla 27	51

	x
<i>Variable 2 – Desempeño laboral (por dimensión)</i>	51
Tabla 28	52
Desempeño Laboral	52
Tabla 29	53
<i>Nivel de eficiencia</i>	53
Tabla 30	54
<i>Nivel de eficacia</i>	54
Tabla 31	56
<i>Prueba de Normalidad</i>	56
Tabla 32	56
<i>Correlación entre la variable control interno y la variable desempeño laboral</i>	56
Tabla 33	57
<i>Correlación entre la variable control interno y la dimensión nivel de eficiencia</i>	57
Tabla 34	58
<i>Correlación entre la variable control interno y la dimensión nivel de eficacia</i>	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	18
<i>Modelo de Informe COSO</i>	18
Figura 2	36
<i>Dimensión 1: Ambiente de control</i>	36
Figura 3	37
<i>Dimensión 2: Evaluación de riesgos</i>	37
Figura 4	38
<i>Dimensión 3: Actividades de control</i>	38
Figura 5	40
<i>Dimensión 4 – Información y comunicación</i>	40
Figura 6	42
<i>Dimensión 5: supervisión</i>	42
Figura 7	43
<i>Variable 1 – Control interno</i>	43
Figura 8	45
<i>Dimensión 1: Relaciones laborales</i>	45
Figura 9	46

	xii
<i>Dimensión 2 – Labor de equipo</i>	46
Figura 10.....	48
<i>Dimensión 3 – Méritos laborales</i>	48
Figura 11.....	49
<i>Dimensión 4: Crecimiento personal</i>	49
Figura 12.....	51
<i>Variable 2 – Desempeño laboral</i>	51
Figura 13.....	53
<i>Desempeño laboral</i>	53
Figura 14.....	53
<i>Nivel de eficiencia</i>	54
Figura 15.....	54
<i>Nivel de eficiencia</i>	54

RESUMEN

El estudio desarrollado tuvo como propósito demostrar que el impacto del control interno y el desempeño laboral del personal en la DRELM, están relacionados directamente; mejorando la eficiencia en el manejo del recurso asignado y logrando desarrollar las tareas planteadas. Respecto al Control Interno implementado con la finalidad de mejorar el desempeño laboral, permitió detectar anomalías y reducirlas, evitando riesgos innecesarios; así como lograr que los directivos o el personal no cometan actos ilícitos en las entidades del estado, logrando un alto nivel de eficiencia y que los procesos que se manejan sean transparentes en la gestión pública, en los entornos educativos todos ellos orientados a lograr brindar un servicio de calidad. Podemos concluir que las empresas conviven en escenarios de riesgos que no les permiten cumplir los objetivos estratégicos planteados; si estos riesgos no se atienden en el tiempo adecuado pueden transformarse en pérdidas; sin embargo, establecer mecanismos de control permiten establecer una estructura adecuada que sirva de apoyo a los diferentes niveles tanto gerencial, al nivel de mando medio o nivel táctico como el nivel operativo. Finalmente aplicar control interno es entender que se tiene que planificar y esquematizar las técnicas y los procedimientos para el logro de los propósitos de las áreas funcionales y de la entidad en general; logrando adecuados niveles de eficiencia y eficacia que mejore la gestión empresarial.

Palabras clave: desempeño, control, supervisión, recursos, mejora continua

ABSTRACT

The purpose of the study was to demonstrate that the impact of internal control and the work performance of the personnel in the DRELM are directly related, improving the efficiency in the management of the assigned resources, and achieving the development of the proposed tasks. Regarding the Internal Control implemented with the purpose of improving work performance, it allowed detecting anomalies and reducing them, avoiding unnecessary risks; as well as ensuring that managers or staff do not commit illegal acts in state entities, achieving a high level of efficiency and that the processes that are handled are transparent in public management, in educational environments all of them oriented to provide a quality service. We can conclude that companies coexist in risk scenarios that do not allow them to meet the strategic objectives set; if these risks are not addressed in a timely manner, they can turn into losses; however, establishing control mechanisms allows establishing an appropriate structure to support the different levels, both managerial, middle management or tactical level and operational level. Finally, to apply internal control is to understand that it is necessary to plan and outline the techniques and procedures for the achievement of the purposes of the functional areas and the entity in general; achieving adequate levels of efficiency and effectiveness to improve business management.

Keyword: performance, control, supervision, resources, continuous improvement

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

El estudio a realizar tiene como objetivo general determinar el impacto del control interno y el desempeño laboral del personal en la Dirección Regional de Lima Metropolitana; ya que las entidades públicas tienen como objetivo principal, supervisar el manejo de los recursos dispuestos con la finalidad de desarrollar las tareas dispuestas; sin embargo la situación problema detectada como común denominador en la administración de las entidades del estado, muestran un manejo ineficiente y con recursos que se desperdician, resumiendo ello en un servicio de mala calidad a los usuarios; con permanentes reclamos por la actitud, el trato y desempeño laboral del personal a cargo.

Según, (Mazariegos et al., 2013), nos dice las organizaciones del estado en el contexto mundial, consideran inadecuada la gestión del capital humano y por tanto la falta de control y la escasa, poca o nula capacitación contribuye en un desempeño laboral, deficiente; por tanto hoy en día, muchos países están planteando diferentes enfoques sobre el control interno, orientados a su adecuada aplicación, a la optimización del rendimiento laboral del personal administrativo y por supuesto a un mejor servicio de calidad y efectividad que sea reconocida por la satisfacción del usuario.

Es de relevancia entender que las organizaciones gubernamentales realizan esfuerzos denodados por optimizar el manejo de la comunicación, el control, la gestión y el desempeño laboral, a fin de enfrentar las nuevas demandas en la actualidad (Coombs y Timothy, 2020).

Según (Martínez et al., 2018), nos dice el rendimiento de los trabajadores administrativos en el entorno laboral es clave para la gestión de las organizaciones; por tanto, el recurso humano tiene un rol muy relevante en el cumplimiento de los objetivos trazados en las entidades del estado; por tanto, el rendimiento del personal administrativo debe mejorar

permanentemente. En ese sentido las políticas de las entidades del estado deben ser renovadas continuamente en materia de lograr un capital humano de calidad con alto nivel de especialización y con capacidad de servicio que permitan cumplir con los objetivos estratégicos de las entidades públicas.

Asimismo según la Contraloría, las Instituciones del Sector Público, van dando mayor énfasis a generar procesos que permitan lograr un adecuado control Interno; según estudios realizados en las entidades del estado, el 38% de estas organizaciones están en una situación paupérrima, el cual nos permite entender que se debe propiciar mejoras en el aspecto normativo, en la mejora de las competencias de los servidores públicos con alta sensibilidad humana y vocación de servicio orientado a cumplir con las funciones de control.

Referente al rendimiento laboral, las entidades del estado y las entidades privadas. Lluncor et al. (2021) manifiestan que en las organizaciones del estado dicho rendimiento es bajo por el desconocimiento y poco aprovechamiento de las ventajas que hoy ofrecen las tecnologías de la información y comunicación.

Dentro de lo manifestado, la DRELM; está enmarcado que en el sector educativo se tiene el gran reto de asumir la programación de capacitaciones permanentes en materia de manejo de las tecnologías de información y comunicación en los trabajadores administrativos y directivos con la finalidad de alcanzar y cumplir con los logros u objetivos definidos; previo diagnóstico situacional a fin de detectar las causas urgente por atender , midiendo y dimensionando la situación problemática del desempeño laboral y sobre todo el nivel de aplicación del control interno; redefiniendo los procedimientos administrativos en términos de capacitación y gestión del conocimiento bajo un marco de las buenas prácticas en términos de valores y ética orientados a lograr un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios y sobre todo con la finalidad de eliminar comportamientos inadecuados en el

cumplimiento de los procedimientos administrativos estipulados por la OCI. Ello implica plantear el escenario problemático, para formular las siguientes preguntas de investigación.

1.1.2. Formulación del problema

Problema General.

¿Cómo se relaciona el control interno, y el desempeño laboral de los colaboradores en la DRELM-2022?

Problemas Específicos.

- ¿Como se relaciona el control interno y el nivel de eficiencia de los colaboradores en la DRELM-2022?
- ¿Cómo se relaciona el control interno y el nivel de eficacia de los colaboradores en la DRELM-2022?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Gamboa y López, (2018) en su investigación “El control interno y la gestión administrativa de las empresas del Ecuador”; cuyo estudio tuvo como propósito evaluar el alcance del control interno y su aplicación en la gestión de las organizaciones productivas , de comercialización y de servicios con la finalidad de realizar acciones correctivas orientadas a optimizar la gestión administrativa ; la investigación por el nivel de conocimiento es descriptivo, correlacional no experimental; los resultados obtenidos nos permiten inferir que existe una relación directa ($r=065$), entre el control interno y la gestión de la organización; elevando la eficiencia en un 25%; a partir del uso óptimo de los recursos, la disminución de los costos (35%) y reducción de tiempos muertos (30%); la actividad humana se convierte en

crucial para tal fin; por tanto se requiere contar con personal altamente capacitado que cumpla ese rol de control.

(Salinas et al., 2019) en su investigación para optar el grado de maestro, “Implementación de un Sistema de Control Interno y el Nivel de Servicios para la estación de servicios la Argelia de la ciudad Loja”; en el cual el principal problema es el deficiente nivel de servicios ofrecido a los usuarios , quizás por la poca importancia que se le daba al nivel de desenvolvimiento del personal que laboraba; por tanto, el papel de control interno brillaba por su ausencia, ante tal evidencia; se convertía en una necesidad de contar con el área de control interno. El método de la investigación fue descriptiva correlacional ($r=0,51\%$), el estudio se orientó a un área específica aplicando teorías administrativas existentes; que permitió llevar a cabo la implementación de un sistema de control interno; se sometió a prueba para esta investigación a una muestra de dieciocho trabajadores de la estación “Argelia”, una vez aplicado el sistema; se llegó a la conclusión de que la eficiencia mejoro en 50% gracias a la mejora del desempeño del personal y la adecuada funcionalidad de la estación; optimizando las operaciones diarias alcanzando a partir de ahí los propósitos del negocio.

Vera y Puente, (2019) en su investigación. “Importancia del Control Interno y la Gestión Pública” publicada en la Revista Publicando No 8 de Colombia, dicha investigación es correlacional($r=0.72\%$); se evaluó al personal y se capacito a los trabajadores del sector público, optimizando los procesos involucrados logrando una mejora en un 20%, el nivel de eficiencia ; se manejó los recursos a medida, reduciendo costos y tiempo; esa mejora se logró gracias a la implementación de puntos de control en el manejo del fondo público, verificando las causas o cuellos de botella.

Acevedo (2018), en su investigación para optar el grado de maestro cuyo título es “Sistema de estructuración integral de control interno y la gestión de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el Estado Aragua”; cuyo estudio lo aplico en el área de

contabilidad e inventarios; debido a la deficiente gestión de inventario, generado posiblemente por la falta de control en el desempeño laboral de los trabajadores. Se determinó un $r=0.42\%$; que determina que existe una relación directa entre el control interno y la gestión de inventarios; la gestión deficiente trajo como consecuencia el incumplimiento de los objetivos de las áreas y por supuesto ello no permitió alcanzar una adecuada funcionalidad; el autor del estudio reestructuró los procedimientos en base a puntos de control estratégicos priorizando el seguimiento y supervisión, elevando en un 10% el nivel de eficiencia.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Zamata (2018) en su investigación realizada para optar el grado de maestro titulada, “Control interno y la gestión pública”; identificó como problema principal la gestión deficiente en las entidades del estado, identificando como causa principal la falta de un proceso eficiente en el control interno; determinó que existe una relación directa $r= 0.36\%$, identificando las causas que desembocaron en una gestión deficiente en las entidades públicas; estas causas son los incidentes que si no se controlan generan situaciones que podrían impedir el cumplimiento de los objetivos de la entidad; razón por la cual se priorizó la implementación de políticas y normas de control interno de tal manera que se pueda al menos mejorar en un 5%, la eficiencia en la gestión pública.

Villacorta (2017) en su investigación para optar el grado de maestro titulado “Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martín”; identificó como situación problema el bajo desempeño de los trabajadores; al ser una investigación descriptiva correlacional se calculó el $r=0.60\%$; demostrando que existe una relación directa entre el sistema de control interno y el desempeño laboral. Esta investigación permitió determinar que la principal causa es la falta de un proceso eficiente en control interno; el cual trae como consecuencia un

bajo desempeño laboral, si mejora el control interno se espera una mejora de al menos un 10% el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de San Martín.

García (2018), en su investigación correlacional, realizada para optar el grado de maestro, cuyo título es “El control interno y el logro de objetivos en la unidad de gestión educativa local de Tacna”; en el cual determino una $r=0.35$; donde el control interno tiene relación directa con el logro de objetivos de la unidad de gestión pública; la investigación permite analizar que la falta de control en la organización no permite cumplir con los indicadores en cada uno de los procesos; quizás por los recursos o por el desempeño laboral de los colaboradores en la entidad pública; estos aspectos afectan en forma integral a toda la institución, generando como consecuencia; que no se alcancen los propósitos de la unidad de gestión educativa.

Estrada, (2019) en su investigación para optar el grado de maestro, cuyo título es, “Control Interno y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate” , identifico como principal problema la gestión deficiente en la municipalidad en mención identificando como principal causa de la situación problema la falta de control interno; al calcular el coeficiente de correlación de Spearman $r=0.60$; plantea que los procedimientos de control interno deben estar redactados, documentados; para luego hacer del conocimiento de todo el personal, ello permitirá mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate.

Valera (2017) en su trabajo de investigación para optar el grado de maestro; cuyo título es. “Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central”; para demostrar el nivel de influencia, se determinó el coeficiente de Spearman $r=0.35$; es muy importante aplicar el proceso de control interno en las institución, demostrando una relación directa entre el control interno y la gestión administrativa; dentro de los procesos admirativos desde la planificación, organización ,

dirección y control en su investigación; es necesario ejercer control en cada uno de los procesos; ello permitirá mejorar los niveles de eficiencia y eficacia.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno, y el desempeño laboral de los colaboradores en la DRELM-2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el control interno y el nivel de eficiencia de los colaboradores en la DRELM-2022
- Determinar la relación entre el control interno y el nivel de eficacia de los colaboradores en la DRELM-2022

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

La importancia del estudio permite aportar nuevos conocimientos a los existentes y sus resultados pueden ser motivo de discusión y análisis, para incorporarlos como nuevos conocimientos en las áreas específicas de la administración y el proceso académico. Se contrastarán teorías y normas sobre control interno y desempeño laboral, Álvarez & Risco (2020).

1.4.2. Práctica

Se justifica porque, en la mayoría de las entidades públicas el desempeño laboral es ineficiente, debido a que no se cumplen con los procedimientos específicos del control interno; orientado a una administración óptima y con la correcta aplicación de los procesos de la administración, empezando por la planificación, la organización, la dirección y el control; por ello la aplicación práctica del ejercicio del control interno permitirá

monitorear y supervisar el desempeño laboral orientado a lograr su mejora (Álvarez y Risco, 2020).

1.4.3. Social

Es de gran relevancia puesto que, los resultados y aportes de la investigación estarán dirigidos a la solución del problema, que afecta directamente a la DRELM, porque es un tema relevante cuyas implicancias o efectos involucra a los colaboradores y al nivel de servicio ofrecido en el sector educativo; de otro lado, en el proceso investigativo se trabajará con los colaboradores para conocer su percepción y efectos en su desempeño laboral.

1.4.4. Económica

Se justifica porque, los resultados y aportes de la investigación, permitirá mejorar en términos de eficiencia y eficacia, reducir costos y beneficios, lo que significaría una mejora del desempeño laboral, haciendo uso de las herramientas de control y monitoreo. De otro lado, económicamente el trabajo permitirá contar con una data de desempeño, que servirá para la planificación económica de las actividades en las oficinas de la DRELM. Álvarez & Risco (2020).

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores en la DRELM-2022

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre el control interno y el nivel de eficiencia de los colaboradores en la DRELM-2022
- Existe relación entre el control interno y el nivel de eficacia de los colaboradores en la DRELM-2022

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Control interno*

2.1.1.1 **Definiciones.**

Fernández y Vásquez (2011) lo definen como un proceso que los directivos de la entidad han impuesto para que exista un mayor nivel de seguridad sobre la eficiencia de las estrategias usadas para alcanzar las metas propuestas

Rodríguez (2009) lo define como un proceso que abarca los aspectos administrativos y financieros de una entidad, para revisar su funcionamiento con la finalidad de identificar lo que se debe mejorar para dar un servicio más acorde a las expectativas de los clientes / usuarios; se elaboran informes que reflejan el seguimiento efectuado.

Gómez (2004) lo conceptualiza como el conjunto de procedimientos y políticas normados por la entidad, que permiten contar con una mayor seguridad sobre la efectividad del impacto adecuado de lo avanzado.

2.1.1.2. **Importancia del control interno.**

Rodríguez (2009) describe que en todas las organizaciones deben implementarse los mecanismos de control interno, puesto que su principal finalidad es prevenir que se cumpla de forma eficiente con la consecución de los objetivos expuestos en los planes estratégicos, planes operativos, otros; de ahí su relevancia para la organización, dado que prioriza estrategias para proteger los diversos recursos contra escenarios de no cumplimiento con las expectativas en los plazos predeterminados, genera la formación de una confianza en la entidad, permite hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos por las diversas áreas de trabajo.

Carranza et al. (2016) complementan lo anterior, señalando que el control interno es importante para la entidad, puesto que le permite a los directivos la realización de un uso adecuado de los recursos, el poder reflejar la realidad del comportamiento financiero de la

entidad en los diversos estados que facilite la realización de decisiones acertadas en bien de la organización.

En resumen, el control interno se debería convertirse en una acción estratégica crítica para quienes se encargan de tomar las decisiones en lograr la mejora del desempeño laboral en la entidad pública a partir de la supervisión y monitoreo permanente, permitiendo identificar los “cuellos de botella” para determinar las acciones a seguir para adoptar las medidas correctivas pertinentes.

2.1.1.3. Tipos de control interno

Rodríguez (2009) describe que el control interno presente la siguiente tipología, se tiene:

- **Control preventivo:** Es de responsabilidad directa de los responsables de la entidad, cuya principal finalidad es cautelar los recursos organizacionales que permitan conseguir las tareas propuestas; se presenta principalmente en las etapas de planificación, donde se analiza el potencial riesgo de las decisiones a adoptar.
- **Control concurrente:** Se caracteriza porque los directivos priorizan efectuar un seguimiento frecuente a los avances parciales en la ejecución de las actividades y procesos, con la finalidad de efectuar las correcciones a las desviaciones en el momento; este tipo de control se evidencia con la existencia de comités de control interno, el cual se encuentra conformado por los directivos / funcionarios de la entidad, que se reúne periódicamente para evaluar el avance de la gestión respecto a su plan de desarrollo, plan estratégico, otros, que permita conformar un tablero de control.
- **Control posterior:** Se caracteriza por implementar las acciones de control después de que las acciones se han ejecutado, mayormente se hace en el periodo siguiente al cual se está evaluando, es un trabajo más detallado en donde se plasman las causas de las

desviaciones y sus responsables, por tanto, se individualizan las responsabilidades generando un informe de observaciones dirigido al titular de la entidad.

2.1.1.4. Informe COSO

El informe COSO es una metodología que nos permite implementar un sistema de control interno. Esta metodología está integrada por 5 componentes, los cuales son: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la comunicación e información y las actividades de monitoreo.

Según Salizar (2007); manifiesta que el control interno es vital para una adecuada gestión en las organizaciones y por tanto de principal atención por quienes gerencian las entidades del estado y porque no decirlo de las entidades privadas; ello permite detectar posibles errores y corregir de forma inmediata; logrando el cumplimiento de los propósitos de las empresas con eficiencia y eficacia orientados a una gestión de calidad; a partir del manejo adecuado de los procesos de toma de decisiones. La efectividad de un adecuado control interno se refleja en la calidad de la información, en la funcionalidad de los procesos, en el correcto uso de los fondos financieros y en la correcta aplicación de las normas.

El informe COSO está orientado para aplicarlo en cualquier tipo de entidad ya sea del estado o privado, a continuación, presentamos las cinco dimensiones o componentes: (ver Figura 1):

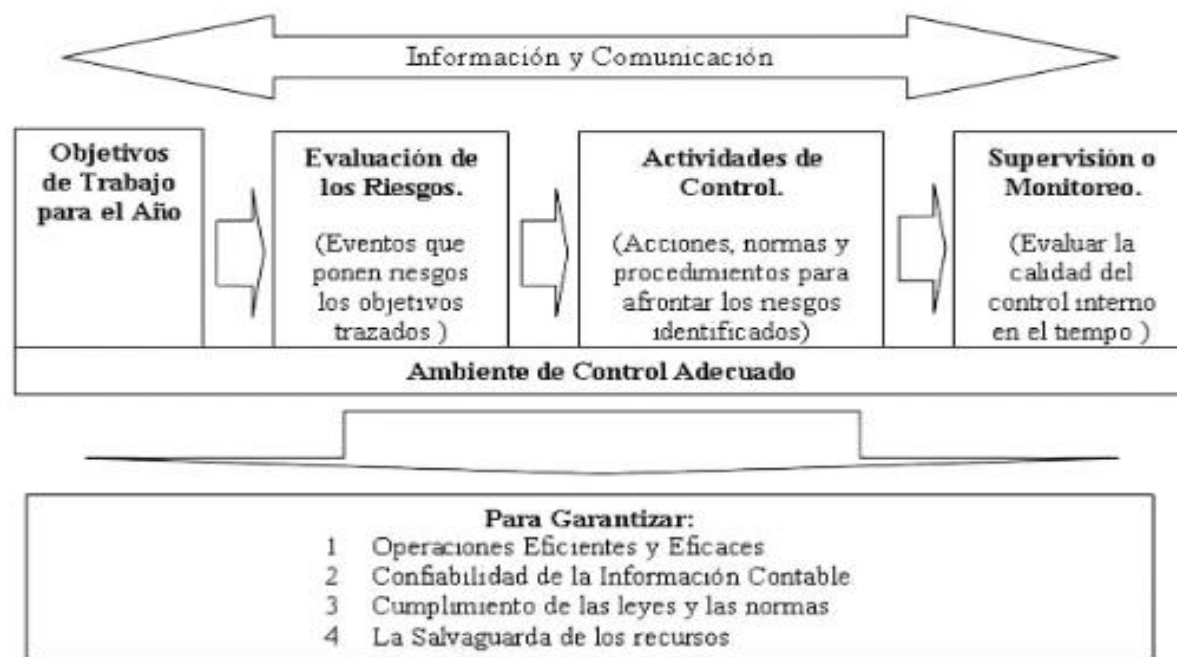
- Sistema de control interno o Entorno de control: al inicio un factor que debe tener prioridad es la concientización de los colaboradores sobre la importancia de llevar a cabo el proceso de control sobre los recursos o medios y los resultados definidos; así como la correcta aplicación de los procedimientos bajo un contexto de la ética y moral orientado a gestionar con efectividad.
- Evaluación de los riesgos: es muy importante que los ejecutivos de la alta dirección evalúen riesgos ya sea en su entorno o su interno de la organización con la finalidad

que decisiones tomar; con la finalidad de evitar amenazas en el cumplimiento de los propósitos organizacionales; considerando los diferentes factores tanto normativos, financieros, económicos y sociales; entre otros.

- **Actividades de control:** Se considera los puntos de control relacionados con las normativas organizacionales, los diferentes procedimientos y los diferentes direccionamientos que emanan de la gerencia ejecutiva; sobre todo con el cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas para la ejecución de las actividades en función a los indicadores de desempeño definidos; con las tareas encargadas dentro de los parámetros previamente establecidos; permitiendo el control efectivo de las incidencias y prevenir riesgos innecesarios.
- **Información y comunicación:** la relación con los colaboradores debe ser permanente logrando un adecuado nivel de comunicación a partir de la interacción; en ambiente sinérgico motivador y empáticos. Es muy importante hacer entender el rol que cumple en la organización y cuáles son las expectativas de su desempeño La interacción con los colaboradores debe ser permanente, las actividades que realizan deben estar orientado a generar un alto nivel de eficiencia y eficacia; para ello se debe realizar la supervisión y monitoreo en todos los niveles para alcanzar los propósitos de la organización
- **Actividades de Monitoreo o Supervisión:** esta actividad nos permitirá realizar las medidas correctivas a través de la retroalimentación en todos los niveles y en cada uno de los procesos según los niveles de responsabilidad y nivel de autoridad priorizando el alcance de los objetivos de las áreas y de manera integral de la organización.

Figura 1

Modelo de Informe COSO



Fuente: COSO

2.1.1.5. Dimensiones de Control Interno

Proceso de verificar

Dentro del control interno el proceso de verificar implica evaluar las actividades si se están desarrollando con normalidad de acuerdo con lo previsto y si se está cumpliendo con los requerimientos estipulados y de acuerdo con las normas establecidas (Cuellar, 2010). Ello implica considerar los siguientes aspectos:

- **Ambiente de control**

Es el ambiente interno que permite a los colaboradores de la entidad desempeñarse en función al control que se ejerce a sus tareas o actividades que realiza. Este ambiente es vital para la gestión administrativa de la empresa proporcionando disciplina y estructura.

- **Niveles de control o evaluaciones de riesgos**

En este nivel evaluamos los riesgos y comparamos los resultados de las actividades realizadas con los resultados esperados con la finalidad de tomar decisión sobre las acciones correctivas que permitan verificar el nivel de gestión gerencial (Cuellar, 2010).

- **Proceso de actuar**

Una vez desarrollado el proceso de verificar, viene el proceso de actuar; el cual consiste en implementar todas las medidas correctivas o las mejoras del proceso o del desarrollo de las actividades; orientados a una mejora continua (Cuellar, 2010).. Ello implica considerar los siguientes aspectos:

- **Actividades de Monitoreo**

Son las actividades de seguimiento que realiza control interno en el desarrollo y ejecución de las operaciones verificando si son efectivas y eficientes bajo el marco normativo (Cuellar, 2010).

- **Medidas de control o acciones de información y comunicación**

Son las acciones orientadas informar, comunicar y controlar los riesgos de manera eficiente; ya sea a nivel gerencial o estratégico, a nivel táctico y a nivel operativo (Cuellar, 2010).

2.1.2. Desempeño laboral

2.1.2.1. Definiciones sobre Desempeño laboral. En base a la revisión bibliográfica, se resaltan los siguientes conceptos sobre el desempeño laboral del personal, se tiene:

- Chiavenato (2017) precisa que se trata de los comportamientos o capacidades que caracterizan a la persona, los cuales le permiten alcanzar las metas propuestas por los directivos de la entidad.
- Robbins (2009) considera que se trata del grado en que los directivos, gerentes, jefes o personal de una entidad logran las funciones encargadas, en base a los recursos

asignados. La salud es el "estado en el que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones" y "conjunto de las condiciones físicas en que se encuentra un organismo en un momento determinado"(Real Academia Española [RAE], 2022).

- Davenport (2000) resalta que se trata del nivel de logro alcanzado por el trabajador respecto a las metas propuestas, considerando el tiempo y los recursos asignados.

2.1.2.2 Factores que afectan el desempeño laboral

Koontz y Weihrich (2007) señalan que, si se desean mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores en la entidad, los directivos deben priorizar estrategias para focalizarse en los siguientes aspectos:

- La labor efectuada en la entidad debe ser compensada de forma adecuada; ello implica que se debe tener claridad sobre las funciones asignadas, además la entidad debe proveer de los medios indicados que permita asumir y lograr el cumplimiento de sus funciones según el nivel de responsabilidad asumida, contar con los medios adecuados permitirá al colaborador establecer sus estrategias y lograr su objetivo; el cual debe ser reconocido y valorado.
- Las potencialidades de los colaboradores deben reforzarse permanentemente; para ello se debe de realizar un análisis situacional para evaluar el nivel de sus competencias y a partir de ello programar actividades de mejora orientado a alcanzar un alto nivel de competitividad. - Existencia de una interacción fluida entre los miembros de la entidad; implica que los directivos deben fomentar que existe un acercamiento frecuente con su personal a cargo, que permita escuchar sus aportes e informarles sobre la problemática y avances de la entidad, que le permita sentir que son importantes para la entidad.
- Entorno laboral adecuado; las autoridades responsables en los diferentes niveles de la organización; sobre todo los de la alta dirección o pertenecientes al nivel gerencial esperan un alto nivel de desempeño de sus colaboradores; para ello deben de

preocuparse por generar un adecuado ambiente de trabajo con las condiciones óptimas que permitan en los colaboradores actuar con creatividad.

2.1.2.3. Presentación de Teorías de Desempeño Laboral

Para ello nos orientamos a la referencia de Klingner y Nabaldian (2002), ellos indican que los colaboradores de una organización deben estar altamente motivados, con la finalidad de cumplir no solo con las necesidades sino con las expectativas deseadas en las actividades que se le atribuye a cada uno de ellos; dentro de esas teorías tenemos:

- Teoría de la equidad: es el nivel de reciprocidad entre el reconocimiento económico que percibe el colaborador y el desempeño laboral que efectúa, de la misma forma el contraste que existe frente algún otro colaborador que pertenece al mismo nivel jerárquico; quiere decir que se debe dar en las mismas condiciones.
- Teoría de las expectativas: se orienta al nivel de satisfacción que experimenta el colaborador frente al desempeño que realiza y el nivel de identificación que logra en la organización. Las condiciones laborales en el cual actúa influyen en su nivel de desempeño. Considera muy importante los siguientes elementos:
 - Expectativa: relación entre el desempeño laboral y el esfuerzo que realiza.
 - Instrumentalidad: es la relación entre el reconocimiento económico o las congratulaciones y el desempeño logrado.
 - Valencia: corresponde al nivel de valoración que significa su desempeño para el colaborador y su posterior reconocimiento.
- Teoría de las metas: se basa en el factor motivacional que percibe el colaborador y la actitud que asume en su desempeño frente a una situación compleja; facilitando quizás estrategias y tácticas para el alcance de sus logros frente a la actividad asumida en un escenario de riesgo.

2.1.2.4. Dimensiones del desempeño laboral

Según Chiavenato (2007); se puede considerar como dimensiones de desempeño laboral:

Eficiencia: en el entorno laboral, la eficiencia se orienta a la capacidad que tiene el equipo de trabajo para desarrollar las actividades en función al uso adecuado de los recursos y al cumplimiento de dichas actividades en los tiempos establecidos. Cruz (2008), para ello implica tomar en cuenta algunos aspectos como:

- Relaciones laborales: comprende el nivel de interacción o sinergia de los colaboradores orientado al logro de los objetivos.
- Labor de equipo: comprende el nivel de prioridad y disponibilidad de las personas para alcanzar los propósitos de la organización de manera integral con un trabajo en equipo.
- Méritos laborales: mostrar actitud como individuo para generar un ambiente empático, con vocación de servicio hacia el grupo de interés tomando en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas.
- Crecimiento personal: reconoce su desarrollo personal como parte de reconocimiento de la organización.

Eficacia: La eficacia laboral es la capacidad de respuesta que tiene el equipo de trabajo para cumplir con las actividades asignadas y las funciones a cumplir en los diferentes procesos; nos permite medir el desempeño esperado con el desempeño realizado, en términos de beneficios y utilidades (Cruz, 2008).

Para ello se consideran algunos aspectos:

- Claridad de los objetivos a alcanzar, verificar si los colaboradores tienen conocimiento sobre los objetivos y metas específicos para lograr los objetivos organizacionales.

- Claridad de la estrategia para el logro de metas, verificar si los procedimientos o los caminos son específicos y claros, así como la asignación de recursos, la determinación de la percepción del tiempo, el impacto y la concentración de esfuerzos.
- Formulación de políticas relacionadas con las metas a alcanzar y las estrategias a realizar.

2.2. Definición de términos

- Control interno: instrumentos y procedimientos que aplica la alta dirección para recabar información de calidad que permita realimentar y corregir incidencias a partir de una adecuada toma de decisiones.
- Desempeño laboral: nivel de rendimiento laboral de un colaborador dentro de la organización en el cumplimiento de sus actividades.
- Objetivos: propósitos definidos orientados a alcanzar la visión de la organización.
- Estrategia: actividades definidas por la organización para alcanzar sus objetivos.
- Riesgo: acciones no planeadas o incidentes inesperados que muchas veces no son posible controlar.
- Gestión: nivel de funcionalidad o capacidad de administración de recursos y resultados.
- Plan estratégico: Documento donde se registra la visión de la organización, los objetivos estratégicos, las actividades y estrategias que la organización prioriza para el grupo de interés.
- Logro de objetivos: lograr el fin, cumplir con sus tareas en función a su propósito en el plazo indicado.
- Recompensas: grado de reconocimiento de la organización al colaborador por desempeño laboral.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Correlacional

Según, Hernández (2014), este tipo de investigación consiste en medir dos o más variables; de tal manera que se pueda establecer una relación entre ambas. Por tanto, en la investigación se recolecta la información y se determina, en términos estadísticos, su relación entre las variables.

Observacional.

Según, Hernández (2014), este tipo de investigación se caracteriza por el nivel de observación que tiene el sujeto al fenómeno, es independiente a su ocurrencia; por tanto, no lo puede manipular menos controlar.

En nuestro estudio levantaremos información en campo con relación directa en el fenómeno observando las variables control interno y desempeño laboral; de la misma forma que abstraeremos por medio de una encuesta el punto de vista de los colaboradores que trabajan en la DRELM.

Analítico.

Supo (2021), señaló que, consiste en el análisis de dos variables; en nuestro caso, analizaremos las variables Control interno y Desempeño laboral, de manera específica, identificando el estado situacional de cada una de ellas. Para conocer el nivel de aplicación del control interno; y analizar las consecuencias a través de la opinión de los colaboradores, respecto a los efectos en el desempeño laboral y proponer las medidas de corrección y prevención, para mejorar el desempeño laboral.

3.1.2. Nivel de Investigación

Aplicada.

Lozada (2014), manifiesta que se aplica el conocimiento y las tecnologías existentes para generar o mejorar nuevos conocimientos a partir del planteamiento de posibles soluciones al problema estudiado.

Será aplicada porque utilizamos las teorías existentes sobre el control interno, orientándonos a la atención de un problema concreto como es el desempeño laboral y buscar en la solución al deficiente nivel de desempeño de los colaboradores de la DRELM.

Explicativa.

Según, Hernández (2014), nos permite estudiar el fenómeno en su verdadero contexto identificando las causas y efectos del problema; para poder plantear la posible solución. En nuestro estudio nos permite explicar el fenómeno estudiado identificando las causas por las que no se efectúa un adecuado control en la organización y la forma en que afecta al desempeño laboral de los colaboradores; para ello determinamos las dimensiones e indicadores de las variables.

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. *Ámbito temporal*

Se realizaría en 2022.

3.2.2. *Ámbito espacial*

Será en DRELM de lima

3.3. Variables

3.3.1. *Variable 1: V(x)*

Según Vara (2012), la variable 1: control interno, es aquella variable que se relaciona con la variable 2: Desempeño de personal”.

$$V(x) = \text{Control interno (1)}$$

Definición conceptual. El control interno consiste en la aplicación de un conjunto de procedimientos necesarios para ejercer un adecuado control que permita asegurar la buena

funcionalidad de las áreas evitando riesgos innecesarios, preservando el uso adecuado de los recursos, el cuidado de los activos y la adecuada aplicación de las normas. (Perez,2007).

Definición operacional. El control interno es el monitoreo y supervisión de las actividades diarias de las horas de labor de los colaboradores; verificando el cumplimiento de las tareas asignadas.

3.3.2. *Variable 2*

Vara (2012), señaló que, “es la otra variable que se relaciona con la variable 1”.

$$V_2 = \text{Desempeño laboral} \dots \dots \dots (2)$$

Definición conceptual. Se trata de los comportamientos o capacidades que caracterizan a la persona, los cuales le permiten alcanzar las metas propuestas por los directivos de la entidad. (Chiavenato, 2017)

Definición operacional. El Desempeño laboral, es el nivel de rendimiento y cumplimiento de las actividades asignadas al colaborador de acuerdo con los objetivos de la organización.

3.3.3. *Operacionalización de variables*

Nos permite determinar el nivel de relación entre la variable 1 y variable 2, dentro de la situación problemática estudiada y la posible solución planteada; bajo un enfoque analítico yendo de lo general a lo particular (Moreno, 2013). En este sentido se operacionalizan las variables control interno y desempeño laboral (Tablas 9 y 10).

Tabla 1

Operacionalización de la variable1: Control interno V(x)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V(X): CONTROL INTERNO	Es el conjunto de procedimientos necesarios que permiten ejercer control con la finalidad de lograr el cumplimiento de los propósitos de la organización, evitando riesgos innecesarios y practicas inadecuadas en el ejercicio de sus funciones bajo el marco legal establecido (Perez,2007).	El control interno es el monitoreo y supervisión de las actividades diarias de las horas de labor de los colaboradores; verificando el cumplimiento de las tareas asignadas.	Proceso de verificar	Ambiente de control	1. Mecanismos de control 2. Comportamiento ético 3. Funciones y responsabilidades
				Evaluación de riesgos	4. Riesgos 5. Priorización 6. procedimientos
					Actividades de control
			información y comunicación		
				Actividades de monitoreo	

Fuente. Elaboración sobre la base del problema y objetivos.

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral V(y)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V(y): DESEMPEÑO LABORAL	Se trata de los comportamientos o capacidades que caracterizan a la persona, los cuales le permiten alcanzar las metas propuestas por los directivos de la entidad. Chiavenato (2017)	. Nos permite determinar el nivel de relación entre la variable independiente y variable dependiente dentro de la situación problemática estudiada y la posible solución planteada; bajo un enfoque analítico yendo de lo general a lo particular (Moreno, 2013). En este sentido se operacionalizan las variables control interno y desempeño laboral	Eficiencia	Relaciones laborales	1. Cumplimiento de actividades
					2. Nivel de servicio
					3. Relaciones laborales
					4. Mejora de desempeño
				Labor de equipo	5. Fortalecimiento de capacidades
					6. Nivel de colaboración
					7. Cumplimiento de metas
					8. Nivel de interacción
			Eficacia	méritos laborales	9. Puntualidad
					10. Capacidad de resolución
					11. Nivel de productividad
					12. Dedicación
				Crecimiento personal	13. Capacitación
					14. Actitud
					15. Resolución de Conflictos
					16. Priorización

Nota. Elaboración sobre la base del problema y objetivos.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Según Supo (2018), la población es la cantidad de personas que cumplen ciertas funciones y que tienen cualidades homogéneas sujetos de estudio”. Se considera como población a los 360 colaboradores de la DRELM.

3.4.2. Muestra

Según Supo (2018), la muestra es una parte representativa de la población con cualidades comunes. Dicha muestra se calcula de la siguiente forma:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

En esta fórmula:

n = dimensión de la muestra.

N = cantidad de la población:360

σ = desviación estándar de la población. Para datos no conocidos le asignamos el valor de 0.5

Z = Según el nivel de confianza requerido. El 99% es el valor más elevado (equivale a 2.58) y el 95% (equivale a 1.96) es el valor mínimo admitido para que la investigación se considere confiable. Por tanto, se considera el valor de 1.96

e = es el límite de error muestral admisible. Comúnmente oscila entre el 1% (0.01) y el 9% (0.09). El 5% (0.05) es el valor estándar que se usa en investigaciones. Consideramos 0.05

por tanto, n es igual a:

$$n = (1.96)^2 * (0.05)^2 * 360 / ((0.05)^2 * 360 + (1.96)^2 * (0.05)^2) = 345.744 / 1.8604$$

→ n = 185 (Colaboradores de la DRELM)

3.5. Instrumentos

3.5.1. Documentales

Cuestionario.

Según Hernández (2014), el cuestionario está conformado por una serie de preguntas correspondientes a cada una de las variables de acuerdo con sus dimensiones; es uno de los instrumentos más utilizados en la recolección de datos.

En la investigación utilizamos dieciséis preguntas en la variable independiente control interno y dieciséis preguntas en la variable dependiente desempeño laboral; instrumento que aplicamos a los colaboradores.

Guía de observación.

Según Hernández (2014), la guía de observación nos permitirá abstraer dato e información del fenómeno percibido; dicha actividad necesariamente se realiza en campo; en nuestro estudio determinamos puntos de control para obtener información del nivel de aplicación de control interno y el nivel de desempeño laboral.

3.5.2. Validez y confiabilidad del instrumento.

Validez.

Según. Fernando y Baptista, (2014). Es la acción de validar el contenido de las preguntas formuladas dentro del dominio y alcance de las dimensiones e indicadores. En nuestro estudio se inicia validando el instrumento en base al juicio de tres expertos; conocedores de la importancia del control interno en el desempeño laboral de los colaboradores.

Confiabilidad.

Según Barraza (2007), la confiabilidad es la acción de calcular el nivel de variabilidad; orientado a lograr la estabilidad del instrumento. Para ello utilizaremos el más común el Alfa de Cronbach, donde el rango esta entre 0 y 1; cero determina confiabilidad nula y la unidad

implica alto nivel de confiabilidad. Consideramos para medir la confiabilidad de los ítems comprendidos dentro la variable independiente y variable dependiente (16 preguntas por cada variable: Control interno y Desempeño laboral).

El Alfa de combrach es igual al Coeficiente (α); por tanto, se calcula de la siguiente forma:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

K = Número de ítems

$\sigma_{Y_i}^2$ = Varianza del ítem i.

σ_X^2 = Varianza de las puntuaciones observadas en los individuos.

La confiabilidad del instrumento se realizará a través de una prueba aplicada a los 185 colaboradores de la DRELM.

Tabla 3

Escala para interpretar los resultados de confiabilidad

Valores	Nivel
De 0.01 a 0.49	Bajo nivel de confianza
De 0.5 a 0.75	Moderado nivel de confianza
De 0.76 a 0.89	Fuerte nivel de confianza
De 0.9 a 1.0	Alto nivel de confianza

Fuente: Barraza (2007)

3.6 Procedimientos

Dentro del cuestionario utilizamos la Encuesta.

Según Supo (2020), la encuesta es el instrumento de la actividad investigativa que nos permite recabar información en forma secuencial y ordenada tanto para la variable 1: control interno y la variable 2: desempeño laboral en el entorno de la DRELM. De la misma forma se llevará a cabo el pretest antes de aplicar el control interno y posttest posterior a la aplicación del control interno.

Según Castillo (2020), utilizamos la observación en campo en relación directa con el fenómeno en estudio, abstraen do información para su análisis respectivo

3.7. Análisis de datos

La técnica de analítica de la data tiene como propósito organizar los procesos investigativos, permitiendo lograr nuevos conocimientos para ello tomamos como referencia a (Espinoza, 2010). En este contexto, acorde al método desarrollado y el tipo de investigación. Se sistematiza los datos para procesarlos utilizando el software estadístico SPSS v.25. De la misma forma se llevará a cabo el pretest antes de aplicar el control interno y posttest posterior a la aplicación del control interno.

3.8. Consideraciones éticas

En el proceso investigativo se tendrá en cuenta los principios éticos de confidencialidad y anonimato de los participantes, los cuales no se divulgarán ni revelarán información de sus datos personales ni de sus opiniones, guardando en todo momento su identidad; de otro lado, no se manipularán los datos recogidos en campo y se citarán todas idea u concepto de autores, tales como nombres y apellidos, año de publicación, nombre de documento, editorial, numeración u otro dato relevante del autor.

IV RESULTADOS

4.1 Prueba de confiabilidad

Según Carrasco (2006). Es uno de los instrumentos que nos permite obtener resultados similares; para ello calcularemos el valor del coeficiente:

4.1.1. Control Interno

Tabla 4

Fiabilidad variable 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	184	98,7
	Excluido ^a	1	1,3
	Total	185	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	12

Como podemos mostrar en la siguiente figura que el resultado del alfa de Cronbach es igual a 0.988 por lo tanto podemos decir que el valor está por encima del valor mínimo aceptable que es 0.80, y que por ende el instrumento pasa la prueba de confiabilidad.

4.1.2. Desempeño laboral

Tabla 5

Fiabilidad variable 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	184	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	184	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	16

De acuerdo con el resultado obtenido, en donde el coeficiente de alfa de Cronbach es 0.990; valor que está por encima del mínimo aceptable 0.80; podemos inferir que el instrumento es fiable.

4.2 Resultados Descriptivos

Una vez procesado los datos de la encuesta aplicada a los 185 colaboradores de la DRELM, mostramos el pre y post; para evaluar los efectos de la aplicación de un adecuado procedimiento en control interno.

4.2.1 Resultados “Control interno”

Tabla 6

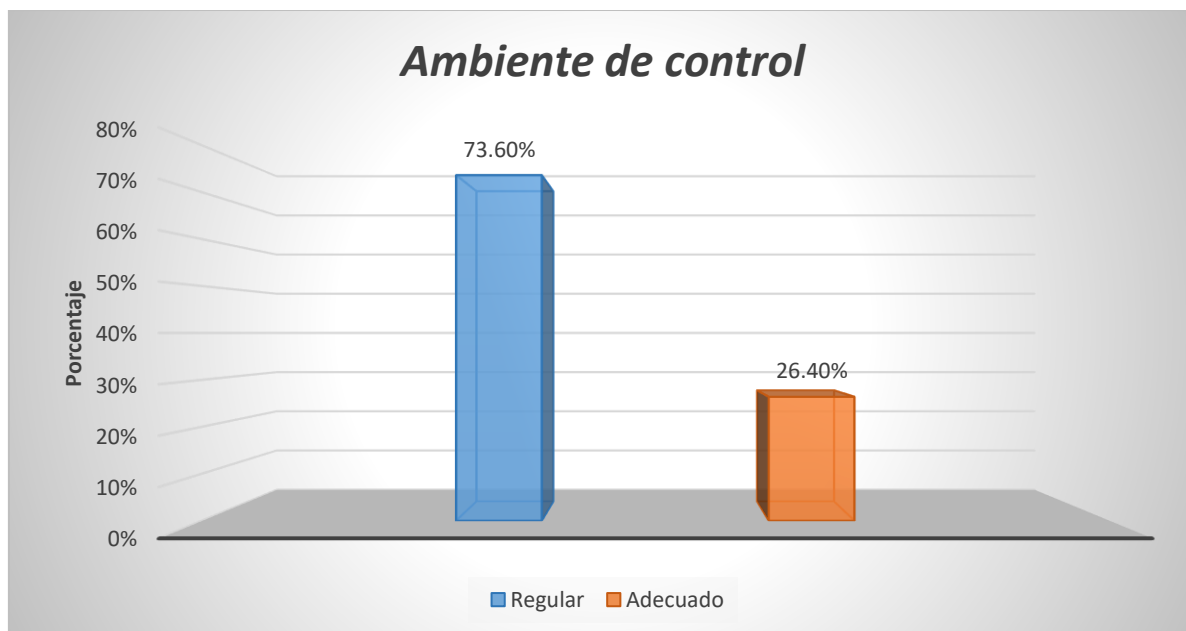
Dimensión 1 – Ambiente de control

Nivel	Frec.	Nivel porcentual
Regular	136	73,60%
Adecuado	49	26,40%
Total	185	100,00%

Fuente: elaboración propia

Figura 2

Dimensión 1: Ambiente de control



Fuente: Elaboración propia

Según la figura 2. El 73,60% de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación De Lima Metropolitana; manifiestan que es de necesidad aplicar los procedimientos con mayor eficiencia; ya que la actual lo consideran regular; el 26,40% manifiesta que es adecuado.

Tabla 7

Dimensión 1: Ambiente de control (por ítem)

Los funcionarios de la DRELM impulsan el uso de mecanismos de control interno.

En la DRELM en los procesos de decisión se aplica los códigos éticos.

El personal tiene claro el rol a desempeñar y el grado de responsabilidad.

Media	3,321	3,392	3,951
-------	-------	-------	-------

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 6. Podemos inferir que los colaboradores son conscientes del grado de responsabilidad y función asignados; sin embargo, manifiestan que se debe optimizar los procedimientos orientados a un control interno eficiente.

Tabla 8

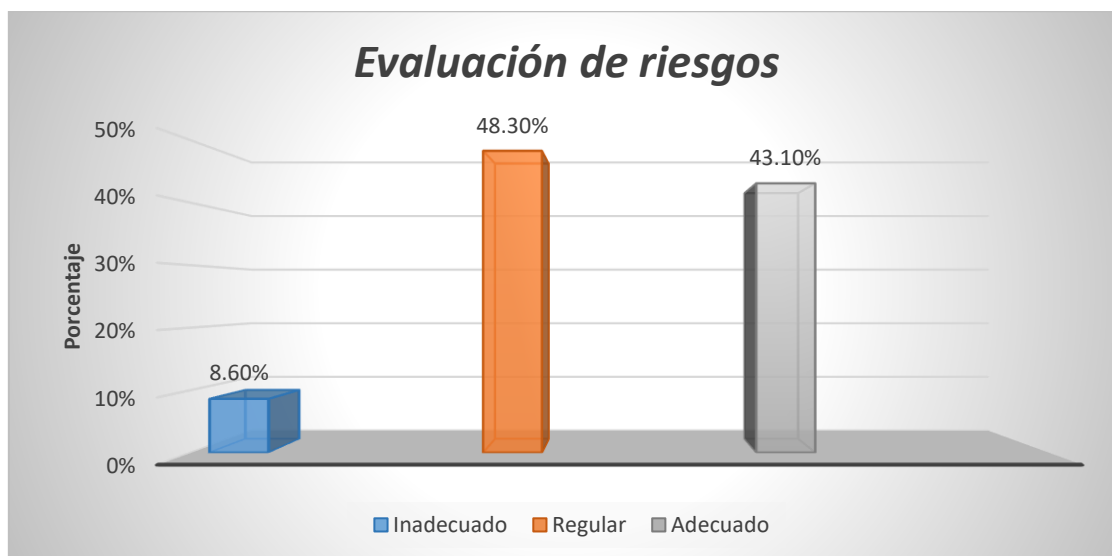
Dimensión 2 – Evaluación de riesgos

Nivel	Frec.	Nivel porcentual
Inadecuado	16	8,60%
Regular	89	48,30%
Adecuado	80	43,10%
Total	185	100,0%

Fuente: elaboración propia

Figura 3

Dimensión 2: Evaluación de riesgos



Fuente: elaboración propia

Según la figura 3. Podemos inferir respecto a la dimensión: evaluación de riesgos, el 48,30% de los colaboradores de la DRELM consideran regular el nivel de evaluación de riesgos y 43.10% consideran que es adecuado.

Tabla 9

Dimensión 2 – Evaluación de riesgos (por ítem)

	Los funcionarios de la DRELM identifican y manejan los riesgos orientados a cumplir con los propósitos de la organización.	Se priorizan las medidas de control para disminuir el nivel de riesgos orientados a cumplir con los propósitos de la organización.	Existe flexibilidad en la ejecución de los procedimientos orientados a controlar los riesgos.
Media	3,663	3,921	3,164

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 8. Podemos inferir que los colaboradores de la organización consideran que se debe priorizar las medidas orientadas disminuir el nivel de riesgos orientados a cumplir con los propósitos de la organización.

Tabla 10

Dimensión 3 – Actividades de control

Nivel	Frec.	Nivel Porcentual
Inadecuado	26	14,4%
Regular	96	51,7%
Adecuado	63	33,9%
Total	185	100,0%

Fuente: elaboración propia

Figura 4

Dimensión 3: Actividades de control



Fuente: elaboración propia

En la figura 4, observamos respecto a la dimensión: Actividades de control, 51,70% de los colaboradores encuestados de la DRELM; consideran regular la aplicación de las medidas de control por tanto debería ser mejorada; el 33,90% consideran como adecuado, solo el 14,40% indican que es inadecuado.

Tabla 11

Dimensión 3 – Actividades de control (por ítem)

La DRELM ha establecido procedimientos para evaluar el cumplimiento de las políticas institucionales.	Se practica el enfoque integral participativo en los procesos de toma de decisiones.	Se registra las incidencias ocurridas en las actividades para su posterior corrección.
Media	3,25	2,97
		3,97

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 10. Podemos inferir respecto a los resultados de la dimensión: actividades de control; se debe reforzar la integración de los colaboradores con una mayor participación, con la finalidad de mejorar los procesos de toma de decisión.

Tabla 12

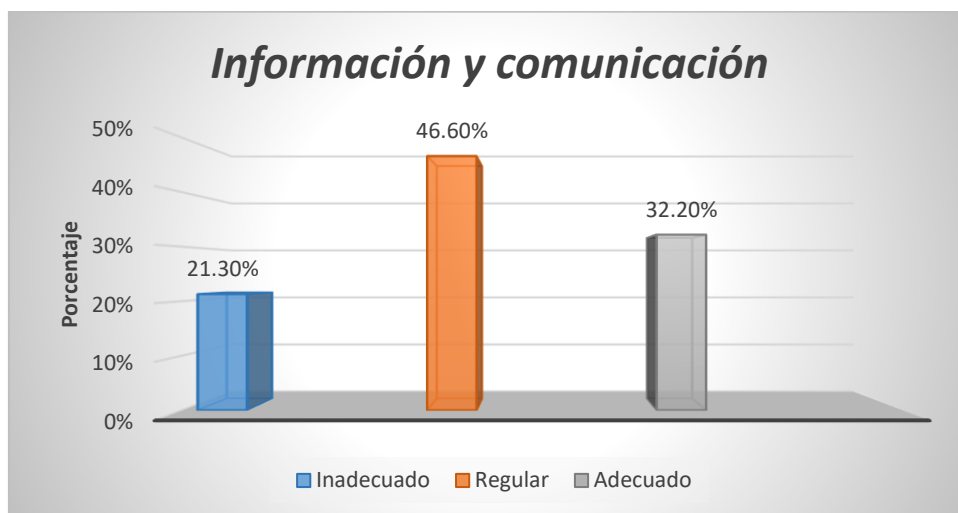
Dimensión 4: Información y comunicación

Nivel	Frec.	Nivel Porcentual
Inadecuado	39	21,3%
Regular	86	46,6%
Adecuado	60	32,2%
Total	185	100,0%

Fuente: elaboración propia

Figura 5

Dimensión 4 – Información y comunicación



Fuente: elaboración propia

En la figura 5. Observamos el resultado de la dimensión: Información y comunicación; en el cual el 46,60% de los colaboradores de la DRELM consideran como regular el manejo de información y comunicación en el ambiente de la organización; un 32,20% lo consideran adecuado y el 21,30% lo consideran inadecuado.

Tabla 13*Dimensión 4 – Información y comunicación (por ítem)*

	Existen mecanismos de comunicación en el ambiente de la organización.	Existe un flujo de información entre las áreas que permita evaluar la cantidad del desempeño y responsabilidad de los colaboradores.	La comunicación fluye con frecuencia en los ambientes de la organización.
Media	3,732	3,753	2,671

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 12; Existe un flujo de información entre las áreas que permita evaluar la cantidad del desempeño y responsabilidad de los colaboradores; sin embargo, es necesario mejorar los mecanismos de la comunicación con la finalidad de que fluya con mayor dinámica en los ambientes de la organización.

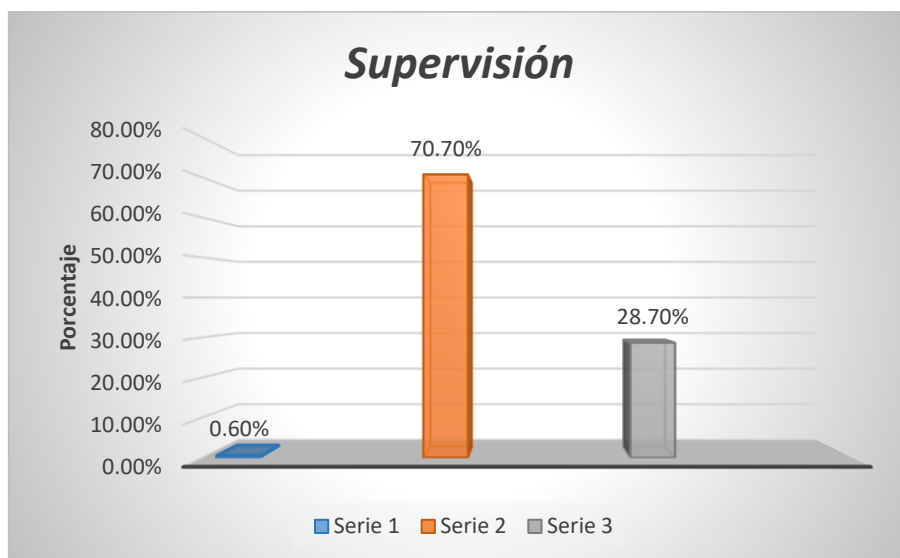
Tabla 14*dimensión 5: supervisión*

Nivel	Frec.	Nivel porcentual
Inadecuado	1	0,60%
Regular	131	70,70%
Adecuado	53	28,70%
Total	185	100,0%

Fuente: elaboración propia

Figura 6

Dimensión 5: supervisión



Fuente: elaboración propia

En la figura 6. Se observa el resultado de la dimensión: Supervisión; el 70,70% de los colaboradores de la DRELM, consideran como regular la supervisión que se realiza en la organización como parte de las actividades de control interno, el 28,70% lo consideran adecuado, y el 0,60% manifiesta que es inadecuado.

Tabla 15

Dimensión 5 – Supervisión (por ítem)

Se verifica el efecto de la supervisión en la organización.	Es responsabilidad del jefe de oficina el Monitoreo y cumplimiento de las metas en el tiempo estipulado.	Se aceptan sugerencias sobre las formas de control de las actividades diarias.	
Media	3,73	3,74	3,28

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 14, podemos inferir que es responsabilidad del jefe de oficina el monitoreo y cumplimiento de las metas en el tiempo estipulado. Por tanto, están dispuestos a aceptar sugerencias sobre las formas de control de las actividades diarias.

Tabla 16

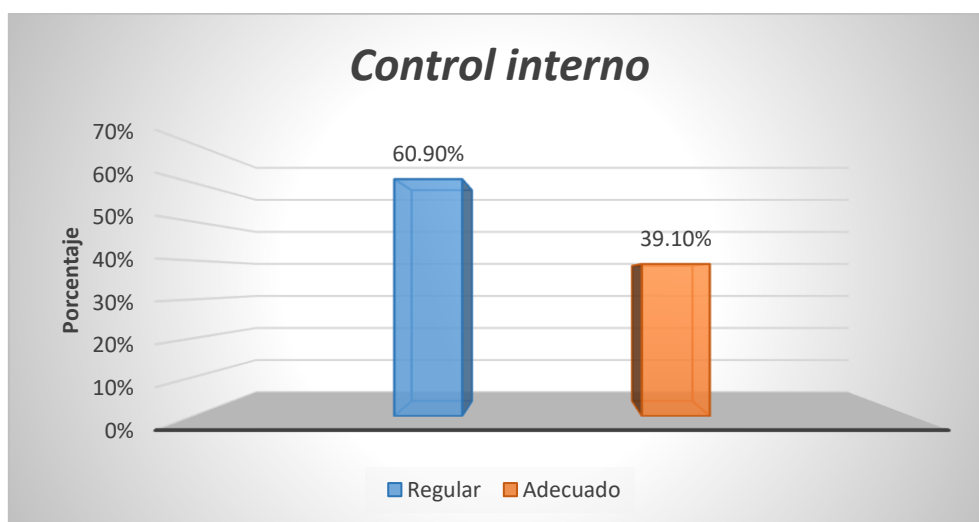
Variable 1: Control interno

Nivel	Frec.	Nivel Porcentual
Regular	113	60,90%
Adecuado	72	39,10%
Total	185	100,00%

Fuente: elaboración propia

Figura 7

Variable 1 – Control interno



Fuente: elaboración propia

En la figura 7. Se observa el resultado de la variable: Control interno; el 60,90% de los colaboradores de la DRELM consideran como regular la gestión de control interno, el 39,10% manifiesta que los procedimientos que aplica control interno son adecuados.

Tabla 17*Variable 1 – Control interno (por dimensión)*

Dimensión		% de N	
		Recuento	columnas
Ambiente de control	Inadecuado	0	0,00%
	Regular	136	73,60%
	Adecuado	49	26,40%
Evaluación de riesgos	Inadecuado	16	8,60%
	Regular	89	48,30%
	Adecuado	80	43,10%
Actividades de control	Inadecuado	26	14,40%
	Regular	96	51,70%
	Adecuado	63	33,90%
Información y comunicación	Inadecuado	39	21,30%
	Regular	86	46,60%
	Adecuado	60	32,20%
Supervisión	Inadecuado	1	0,60%
	Regular	131	70,70%
	Adecuado	53	28,70%

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 16. Observamos que las dimensiones de supervisión, evaluación de riesgos y lo referente a la información y comunicación son los que requieren una mayor atención de control interno con la finalidad de mejorar la gestión de la organización.

4.2.2 Resultados de la variable 2 “Desempeño laboral”

Tabla 18

Dimensión 1: Relaciones laborales

Nivel	Frec.	Nivel porcentual
Regular	84	45,40%
Adecuado	101	54,60%
Total	185	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Dimensión 1: Relaciones laborales



Fuente: elaboración propia

En la figura 8, se observan los resultados de la dimensión: Relaciones laborales, el 54,60% de los colaboradores encuestados en la DRELM, consideran adecuado el manejo de las relaciones laborales; el 45,40% lo consideran de manera regular.

Tabla 19

Dimensión 1: Relaciones laborales (por ítem)

	Desarrolla sus actividades con esmero y a tiempo.	La labor que realiza le permite brindar un servicio de calidad al usuario.	Las relaciones laborales entre el personal de la DRELM son fluidos y empáticas en un ambiente de confianza.	Se preocupan por mejorar su rendimiento en sus actividades diarias.
Media	4,343	3,862	3,571	4,094

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 10 se puede inferir que los colaboradores desarrollan sus actividades en forma oportuna y de la mejor manera; tratando de mejorar su rendimiento día a día.

Tabla 20

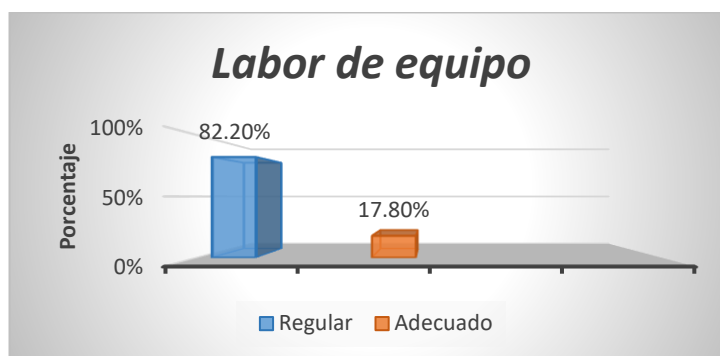
Dimensión 2 – Labor de equipo

Nivel	Frec.	Nivel Porcentual
Regular	152	82,20%
Adecuado	33	17,80%
Total	185	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Dimensión 2 – Labor de equipo



Fuente: elaboración propia

En la figura 9. Se observa el resultado de la dimensión: Labor de equipo, el 82,20% de los colaboradores de la DRELM consideran regular las actividades en equipo; mientras el 17,80%; lo consideran adecuado.

Tabla 21

Dimensión 2 – Labor de equipo (por ítem)

Contribuye en la mejora de las potencialidades de los colaboradores y en la consecución de los propósitos de la organización.	Genera actividades colaborativas en los trabajos en equipo.	Prioriza el logro de las metas alineadas al objetivo de la DRELM.	Participa generando mecanismos de comunicación e información optimizando permanentemente.
3,404	3,211	3,822	3,413
Media			

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 11 se observa los resultados de la dimensión labor de equipo; en el cual se prioriza el logro de las metas alineadas a los objetivos de la DRELM; generando mecanismos de comunicación e información optimizando permanentemente.

Tabla 22

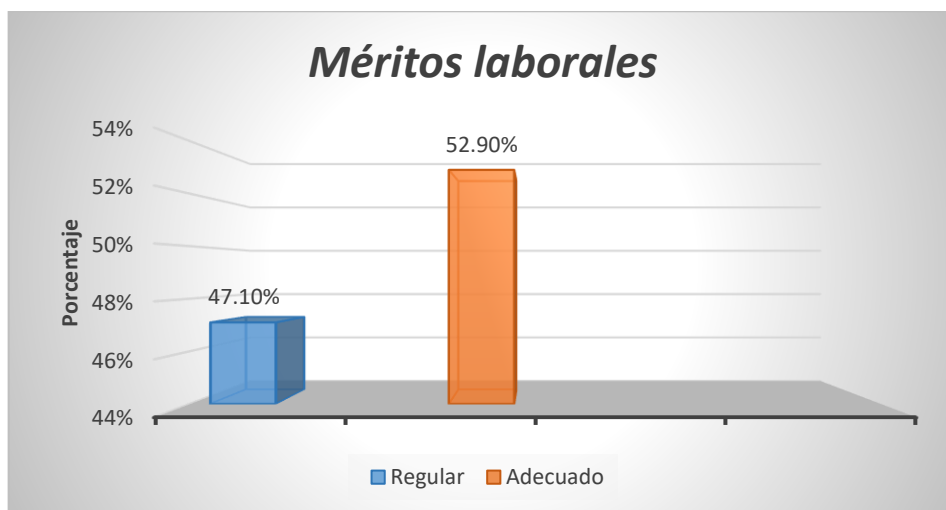
Dimensión 3 – Méritos laborales

Nivel	Frec.	Nivel percentual
Regular	87	47,1%
Adecuado	98	52,9%
Total	185	100,0.%

Fuente: elaboración propia

Figura 10

Dimensión 3 – Méritos laborales



Fuente: elaboración propia

En la figura 10. Observamos el resultado de la dimensión: Méritos laborales, el 52,9% de los encuestados a los colaboradores de la DRELM, consideran adecuado el reconocimiento de su esfuerzo por parte de la organización, el 47,1% de los colaboradores indican que el nivel de reconocimiento de los méritos laborales es regular.

Tabla 23

Dimensión 3 – Méritos laborales (por ítem)

	Realiza sus actividades laborales de manera puntual y responsable.	Ante incidencias presentadas en su centro laboral de la iniciativa para resolverlas.	Se caracteriza por un alto nivel de productividad.	La principal cualidad es la actitud de colaboración y preocupación por cumplir con sus actividades de la mejor manera.
Media	4,544	3,321	3,474	4,101

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 22. Podemos resumir que en la dimensión méritos laborales, todos los colaboradores desarrollan sus actividades diarias de manera puntual y responsable; siendo su principal cualidad, la actitud de colaboración y preocupación por cumplir con sus actividades de la mejor manera.

Tabla 24

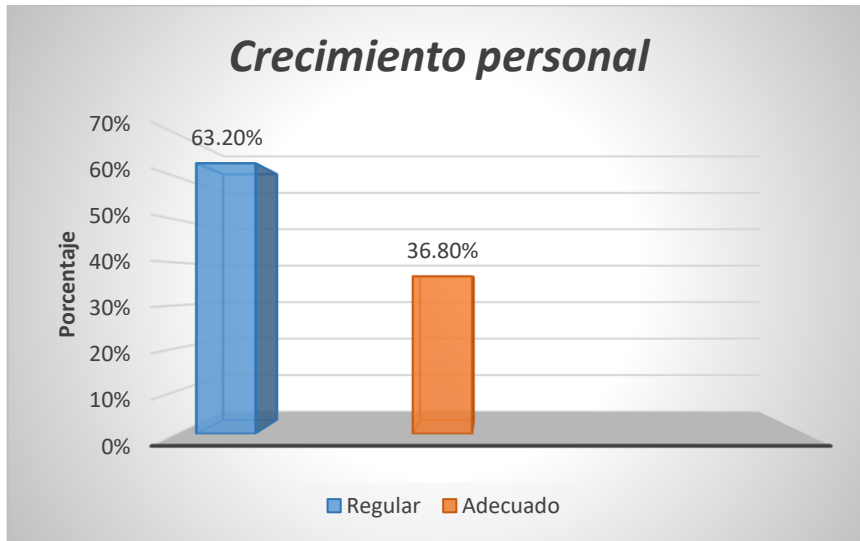
dimensión 4: Crecimiento personal

Nivel	Frec.	Nivel Porcentual
Regular	117	63,20%
Adecuado	68	36,80%
Total	185	100,00%

Fuente: elaboración propia

Figura 11

Dimensión 4: Crecimiento personal



Fuente: elaboración propia

En la figura 11. Observamos el resultado de la dimensión: Crecimiento personal, el 63,20% de los colaboradores encuestados en la DRELM, consideran como regular el apoyo y preocupación por su crecimiento personal por parte de la organización; sin embargo, el 36,80% lo considera que es adecuado.

Tabla 25

Dimensión 4 – Crecimiento personal (por ítem)

Se actualice permanentemente en temáticas afines a sus funciones.	Se caracteriza por una actitud positiva frente al trabajo.	Enfrentan situaciones de conflicto tratando de reducirlas en función a mecanismos de consenso.	Las situaciones de conflicto de los colaboradores priorizan la consecución de los propósitos de la organización.
Media	4,001	4,022	3,144
			3,783

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 24; podemos indicar que el crecimiento personal está siendo descuidado por la organización; se debe de capacitarlos permanentemente; sin embargo, los colaboradores priorizan su atención en la consecución de los propósitos de la organización.

Tabla 26

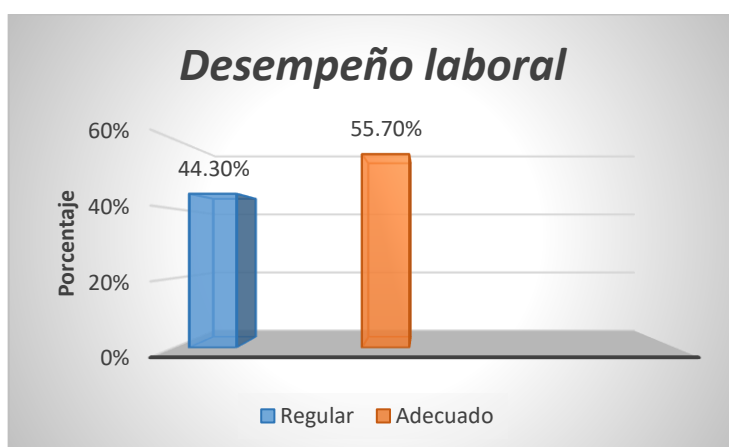
Variable 2: Desempeño laboral

Nivel	Frec.	Nivel Porcentual
Regular	82	44,30%
Adecuado	103	55,70%
Total	185	100,00%

Fuente: elaboración propia

Figura 12

Variable 2 – Desempeño laboral



Fuente: elaboración propia

En la Figura 12. se observa el resultado de la variable: Desempeño laboral, en el cual el 55,70% de los colaboradores de la DRELM; manifiestan que su desempeño laboral es el adecuado; el 44,30% consideran que su desempeño es regular.

Tabla 27

Variable 2 – Desempeño laboral (por dimensión)

Dimensión		% de N	
		Recuento	columnas
Relaciones laborales	Inadecuado	0	0,00%
	Regular	84	45,40%
	Adecuado	101	54,60%
Labor de equipo	Inadecuado	0	0,00%
	Regular	152	82,20%
	Adecuado	33	17,80%
Méritos laborales	Inadecuado	0	0,00%
	Regular	87	47,10%
	Adecuado	98	52,90%
Crecimiento personal	Inadecuado	0	0,00%
	Regular	117	63,20%
	Adecuado	68	36,80%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

Según la tabla 26. Observamos el resultado de la dimensión: Relaciones laborales, Méritos laborales y Labor de equipo. Son los más relevantes para lograr un adecuado desempeño laboral que permita alcanzar los propósitos de la organización con el adecuado uso de los procedimientos aplicados en control interno.

Análisis del tratamiento estadístico de los resultados

Pretest y PostesT

Tabla 28

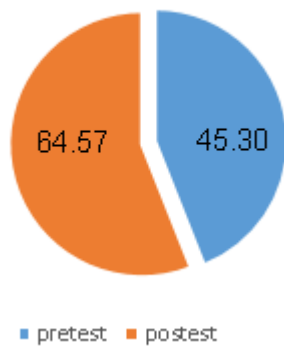
Desempeño Laboral

		Valor del desempeño laboral pretest	Valor del desempeño laboral postest
N	Valid	185	185
	Missing	0	0
Mean		45,30	64,57
Variance		112,547	100,355
Sum		8380	11945

Figura 13

Desempeño laboral

Desempeño laboral



El 45.30 representa el 41% y 64.57 que representa el 59%; observamos una mejora del desempeño laboral en 18%

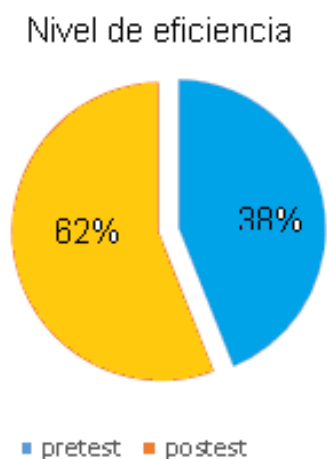
Tabla 29

Nivel de eficiencia

		Valor de la eficiencia postest	Valor de la eficiencia pretest
N	Valid	185	185
	Missing	0	0
Mean		,671	,415
Variance		,009	,009
Sum		124,1	76,8

Figura 14

Nivel de eficiencia



Según la tabla el valor de eficiencia de 0.671 es el resultado del posttest, representa el 62% y el 0.415 representa el 38%; existiendo una mejora del 24%.

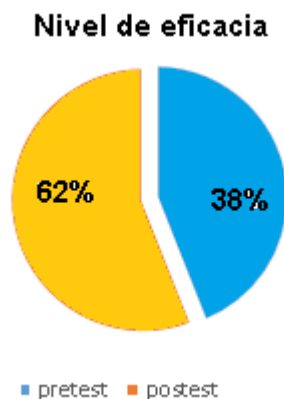
Tabla 30

Nivel de eficacia

		Statistics	
		Valor de la eficacia pretest	Valor de la eficacia posttest
N	Valid	185	185
	Missing	0	0
Mean		,409	,669
Variance		,009	,009
Sum		75,7	123,8

Figura 15

Nivel de eficiencia



Según la tabla el valor de eficacia de 0.669 es el resultado del posttest, representa el 62% y el 0.409 representa el 38%; existiendo una mejora del 24%.

4.2. Tratamiento Estadístico Inferencial

4.2.1 Prueba de Normalidad

Aplicamos la prueba de normalidad para la variable independiente Control Interno y la variable dependiente Desempeño Laboral; se utilizó el método de kolgomorov - smirnov, por el tamaño de la muestra el cual está conformado por 185 colaboradores de la DRELM; el cual es mayor a 30.

Se utilizo el software SPSS considerando un 95% de nivel de confiabilidad, analizando de la forma siguiente:

Si:

Sig. < 0.05 se considera la distribución no normal.

Sig. >= 0.05 se considera la distribución normal.

Donde:

Sig.: p- Valor o nivel crítico del contraste

De acuerdo con el planteamiento de la hipótesis general:

H₀= los datos tienen distribución normal

H_A= los datos no tienen distribución normal

La prueba estadística que utilizaremos es la de kolmogorov- smirnov por el tamaño de la muestra.

Los resultados son los siguientes:

Tabla 31

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Significance	Statistic	df	Significance
control interno pretest	,240	185	,000	,867	185	,000
desempeño laboral de los empleados pretest de la DRELM	,271	185	,000	,843	185	,000

El tamaño de muestra es de 185; por tanto, se considera la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Observamos que tiene un comportamiento no normal rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis nula el valor de Sig. es de $0.00 < 0.05$, adopta la distribución no normal.

Planteamiento de la prueba de hipótesis General

Respecto a la relación control interno y desempeño laboral

H₀: No existe relación entre el control interno y el desempeño laboral.

H_a: Existe relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral

Tabla 32

Correlación entre la variable control interno y la variable desempeño laboral

		Correlacion	
		Control Interno	Desempeño Laboral
Control Interno	Correlación de Pearson	1	,553**
	Sig. (bilateral)		,000

	N	185	185
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,553**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	185	185

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Observamos el valor de $R=0.553$ Coeficiente de Correlacion de Pearson; nos indica que existe una relación directa entre el control interno y el desempeño laboral; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Planteamiento de la prueba de las hipótesis Especificas

Hipótesis específica 1: Respecto al nivel de eficiencia

H₀: No existe relación entre el control interno y el nivel de eficiencia.

H_a: Existe relación significativa entre el control interno y el nivel de eficiencia

Tabla 33

Correlación entre la variable control interno y la dimensión nivel de eficiencia

		Correlacion	
		Control Interno	Nivel de eficiencia
Control Interno	Correlación de Pearson	1	,642**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	185	185
Nivel de eficiencia	Correlación de Pearson	,642**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	185	185

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Observamos el valor de $R=0.642$, Coeficiente de Correlacion de Pearson; nos indica que existe una relación directa entre el control interno y el nivel de eficiencia; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 2: Respecto al nivel de eficacia

H₀: No existe relación entre el control interno y el nivel de eficacia.

Ha: Existe relación significativa entre el control interno y el nivel de eficacia

Tabla 34

Correlación entre la variable control interno y la dimensión nivel de eficacia

		Control Interno	Nivel de eficacia
Control Interno	Correlación de Pearson	1	,471**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	185	185
Nivel de eficacia	Correlación de Pearson	,471**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	185	185

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); nivel de significancia s.

Observamos el valor de $R=0.471$ Coeficiente de Correlación de Pearson; nos indica que existe una relación directa entre el control interno y el nivel de eficacia; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados tras la aplicación del instrumento permiten afirmar que el control interno mejora el desempeño laboral en un 18%, elevando el nivel de eficiencia y eficacia en promedio en un 24% fundamentados en la optimización de recursos. Este resultado se da; en el contexto; de los servidores que laboran en la DRELM. Esto se relaciona con lo que sostiene Navarro & Ramos, (2012); las medidas efectivas que se consideran para ejercer el adecuado control interno conducen a una organización a ser más eficientes. En nuestra investigación demostramos que existe una relación directa ($r=0.553$), entre el control interno y el desempeño laboral; de la misma forma que la relación entre el control interno y el nivel de eficiencia y eficacia es directa. Si bien es cierto a ningún servidor público le gusta que se le ejerza control, sin embargo, es necesaria; como lo sostiene Granadino, (2012) ejercer el control es importante; si una organización quiere alcanzar sus propósitos es vital el óptimo desempeño individual y global de los colaboradores. La mayor parte de los colaboradores consideran importante la retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades; por tanto, ejercer control es vital para generar la retroalimentación para aplicar las acciones correctivas,

De la misma forma que la relación entre el control interno y el nivel de eficiencia es directa. Ello se sostiene con lo que afirma Palasí (2021), la eficiencia es el grado de respuesta en términos de tiempo frente a una función asignada al colaborador, orientado a alcanzar los propósitos de la entidad gubernamental. De la misma forma que la relación entre el control interno y el nivel de eficacia es directa.

Estos resultados son coherentes con la inferencia realizada por Sum (2017) en el personal administrativo de una empresa de alimentos, Florencia (2017) en docentes del nivel primario y secundario, Chirinos (2017) en trabajadores de una empresa privada de Lima, Luque & Morales (2015) en el área de logística del Instituto Nacional Penitenciario y Yucra (2017) en servidores públicos del RENIEC, quienes señalan que la eficacia personal tiene mucho que

ver con el desempeño laboral. Estos autores manifiestan que los trabajadores con un nivel elevado de eficacia personal son los que mejor desempeño laboral muestran; ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

De acuerdo con Mantilla (2007), “Las prácticas relativas a Recursos Humanos envían mensajes a los empleados en cuanto a niveles esperados de integridad, comportamiento ético y competencia”.

Al respecto podemos mencionar a la NIA 400, en el cual indica que el control interno se encarga de medir la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas; ello se fundamenta en lo que indica la norma: *Todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.*

Asimismo podemos mencionar algunas investigaciones realizadas por Gamboa & López, (2018) en su investigación “El control interno y la gestión administrativa de las empresas del Ecuador”; cuyo objetivo es evaluar el alcance del control interno y su aplicación en la gestión de las organizaciones productivas , de comercialización y de servicios con la finalidad de realizar acciones correctivas orientadas a optimizar la gestión administrativa ; los resultados obtenidos permiten inferir que existe relación directa ($r=0.65$), entre el control interno y la gestión de la organización; elevando la eficiencia en un 25%; a partir del uso óptimo de los recursos, la disminución de los costos (35%) y reducción de tiempos muertos (30%); la actividad humana se convierte en crucial para tal fin; por tanto se requiere contar con personal altamente capacitado que cumpla ese rol de control. Otra investigación realizada por Salinas & morales, (2019) sobre la “Implementación de un Sistema de Control Interno y el Nivel de

Servicios para la estación de servicios la Argelia de la ciudad Loja”; el estudio se orientó a un área específica aplicando teorías administrativas existentes; que permitió llevar a cabo la implementación de un sistema de control interno; mejora la eficiencia en 50%, por la mejora del desempeño del personal y la adecuada funcionalidad de la estación.

También mencionamos a, Vera & Puente, (2019) en su investigación. “Importancia del Control Interno y la Gestión Pública”, la investigación fue correlacional($r=0.72\%$); entre las medidas que se adoptó; están la evaluación al personal y la capacitación a los trabajadores del sector público. Los resultados alcanzados permiten, optimizar los procesos involucrados logrando una mejora en un 20%, en el nivel de eficiencia; manejando los recursos a medida, reduciendo costos y tiempo; esta mejora fue posible gracias a la implementación de los puntos de control en el manejo del fondo público, verificando las causas y cuellos de botella. Igual mencionamos a Villacorta, (2017); identifico como situación problema el bajo desempeño de los trabajadores; al ser una investigación descriptiva correlacional se calculó el $r=0.60\%$; demostrando que existe una directa entre el sistema de control interno y el desempeño laboral. Esta investigación permitió determinar que la principal causa es la falta de un proceso eficiente en control interno; el cual trae como consecuencia un bajo desempeño laboral, si mejora el control interno se espera una mejora de al menos un 10% el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de San Martín. ello muy coherente con las mejoras logradas en el desempeño laboral mejorando en un 18% su performance; así como las mejoras en el nivel de eficiencia y eficacia en un 24% fundamentados en el manejo óptimo de los recursos y el alcance de los resultados. Respecto a los resultados obtenidos nos permiten inferir que existe una relación directa ($r=0.553$), entre el control interno y el desempeño laboral; igual sucede con la relación ($r=0.642$) entre el control interno y el nivel de eficiencia, así como a la relación ($r=0.471$) entre el control interno con el nivel de eficacia.

VI. CONCLUSIONES

a. Respecto al objetivo general de determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral los resultados obtenidos nos permiten inferir que existe una relación directa ($r=0.553$) entre el control interno y el desempeño laboral, respecto al objetivo específico 1 de la relación entre el control interno y el nivel de eficiencia, concluimos que existe una relación directa entre el control interno y nivel de eficiencia, ($r=0.642$) , referente al objetivo 2 de determinar la relación entre el control interno y el nivel de eficiencia, concluimos que la relación ($r=0.471$) entre el control interno con el nivel de eficacia es directa

b. Al aplicar medidas correctivas en los procedimientos de la aplicación de control interno para evaluar los efectos en el desempeño laboral; podemos afirmar que hubo una mejora de 18%; así mismo el nivel de eficiencia mejoro en 24%. Ello significa que el nivel de uso de recursos se optimiza gradualmente; asimismo los resultados obtenidos frente a los planificados mejoraron ostensiblemente en 24%. Implementar los mecanismos de control interno o implementar todo un proceso de Control Interno para fomentar el desempeño laboral, nos permite detectar y corregir las irregularidades, evitar los riesgos innecesarios y sobre todo reducir los actos de corrupción en las entidades del estado, permitiendo una mayor eficiencia y la total transparencia en la gestión pública en los entornos educativos orientados a lograr brindar un servicio de calidad. Podemos concluir que las empresas conviven con escenarios de riesgos que no permiten lograr cumplir los objetivos estratégicos; si estos riesgos no se atienden en el tiempo adecuado pueden transformarse en pérdidas; sin embargo, establecer mecanismos de control permiten establecer una estructura adecuada que sirva de apoyo a los diferentes niveles tanto gerencial, al nivel de mando medio o nivel táctico como el nivel operativo.

c. Finalmente aplicar control interno es entender que se tiene que planificar y esquematizar las técnicas y los procedimientos para el logro de los propósitos de las áreas funcionales y de la

entidad en general; logrando adecuados niveles de eficiencia y eficacia que mejore la gestión empresarial.

VII RECOMENDACIONES

- a. Implementar medidas correctivas en la aplicación de los procedimientos de control interno: implica una mayor atención en la supervisión y un monitoreo permanente. Por tanto, toda organización tiene que definir sus políticas y sobre todo sus actividades críticas no solo para corregir sino para prevenir incidencias que no permitan el adecuado desempeño del personal; para ello se tiene que evaluar permanentemente si las funciones han sido asignados adecuadamente.
- b. Otro aspecto muy importante es determinar los mecanismos de comunicación e información, logrando el adecuado flujo de dicha información en todas las áreas de la organización; se recomienda alinear los objetivos de las áreas en función a los propósitos de toda la organización.
- c. Se debe especificar los niveles de autoridad y responsabilidad, así como los niveles de jerarquía; por tanto, se debe detallar y diseñar una estructura organizacional acorde a las necesidades de la empresa. Documentar y especificar el manual de funciones, procesos y procedimientos.

VIII. REFERENCIAS

- Abdelnur, D. O. y Malica G. D. (2013). Sistema de control Interno. Obtenido de http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/wpcontent/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf
- Arens, A. (2007). Auditoria un enfoque integral. 11va Edición. Pearson Educación Ediciones. Naucalpan de Juárez – México
- Catuche, D. y Benavides, S. (2017). Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS. (Tesis de Contador Público). Pontificia Universidad Javeriana De Cali. Cali – Colombia.
- Cepeda, A. (2012). Auditoría y control interno. Colombia: Nomos.
- Claros, R. (2012), Planificación Operativa, Control y Gestión De Riesgos. Edición 2012, Lima-Perú, Segunda Edición 2012
- Cooper, S. (1992). Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España.
- Crespo y Suarez. (2014). Sistema de control interno. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- Márquez, S. y Milla A. (2017). Sistema de control interno del departamento de compras y su efecto en la gestión de las existencias en la Empresa del Trónico SAC año 2016. (Tesis de Contador Público). Universidad Tecnológica del Perú. Lima – Perú.
- Revilla, R. (2019). El sistema de control interno en el desarrollo de la Gestión Administrativa de una Universidad Pública de Lima Metropolitana 2017. (Tesis de Maestro en Administración). Universidad San Martin de Porres. Lima – Perú.

Rodríguez, J. (2013). Control Interno, un efectivo sistema para la empresa. México: Mac Graw Hill.

Rojas, O. (2007). Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos. Guatemala.

Sacido, C. I. (2017). Sistema de Control Interno para el control de gastos de suministros de víveres y material de pesca, en la empresa Aletamarilla S.A. de la Ciudad de Manta. (Tesis de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Manta – Manabí – Ecuador

Supo, J. (2018) *Metodología del trabajo Universitario*. Bioestadístico www.bioestadistico.com; Arequipa-Perú.

Supo, F. y Cavero, H. (2014) *Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en Ciencias Sociales*.

ANEXOS

Anexo A: Instrumentos

CUESTIONARIO: CONTROL INTERNO

Me oriento a usted señor colaborador de la DRELM, por la importancia de su participación en el presente trabajo de investigación; para ello le presentamos preguntas relacionadas a los procedimientos que se aplican en el control interno.

Considerar su respuesta dentro de las opciones presentadas, marcar con una "X" la alternativa que considere el adecuado:

- A) Nunca/Muy en desacuerdo B) Casi nunca/En desacuerdo C) A veces/No sabe
D) Casi siempre/De acuerdo E) Siempre/Muy de acuerdo.

Condición Laboral:

- a) Nombrado b) Contratado

Tiempo de servicio:

- a) Menos de 5 años b) Entre 5 y 10 años c) Más de 10 años

Sexo:

- a) Masculino b) Femenino

N°	ÍTEMS	A	B	C	D	E
	AMBIENTE DE CONTROL					
1	Los funcionarios de la DRELM impulsan el uso de mecanismos de control interno.					
2	En la DRELM en los procesos de decisión se aplica los códigos éticos.					
3	El personal tiene claro sus funciones y responsabilidades.					
	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
4	Los funcionarios de la DRELM identifican y evitan los riesgos que afectan el logro de las metas y objetivos en las diferentes áreas.					
5	Se priorizan las medidas de control para reducir los riesgos que afecten a la implementación de los planes.					
6	Existe flexibilidad en la aplicación de procedimientos orientados a controlar los riesgos.					
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
7	La DRELM ha establecido procedimientos para evaluar el cumplimiento de las políticas institucionales.					
8	Se practica el enfoque participativo en los procesos de toma de decisiones.					

9	Se registra las incidencias ocurridas en las actividades para su posterior corrección					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
10	Existen mecanismos de comunicación entre las diversas áreas de la entidad.					
11	Existe un flujo de información entre las áreas que permita evaluar la calidad del desempeño y responsabilidad del personal.					
12	Existe una comunicación frecuente con las diversas áreas de la entidad.					
SUPERVISIÓN						
13	Se evalúa el impacto de los resultados obtenidos en las diferentes áreas.					
14	Los responsables de las oficinas monitorean el cumplimiento de las metas en el tiempo estipulado.					
15	Se aceptan sugerencias sobre las formas de control en las labores diarias.					

CUESTIONARIO “DESEMPEÑO LABORAL”

N°	ÍTEMS	A	B	C	D	E
	RELACIONES LABORALES					
1	Desarrolla sus actividades con esmero y a tiempo.					
2	La labor que realiza le permite brindar un servicio de calidad al usuario.					
3	Las relaciones laborales entre el personal de la DRELM son fluidos y empáticas en un ambiente de confianza.					
4	Se preocupa por mejorar su desenvolvimiento laboral.					
	LABOR DE EQUIPO					
5	Contribuye en el fortalecimiento de capacidades de los compañeros de trabajo.					
6	Genera actividades colaborativas en los trabajos en equipo.					
7	Prioriza el logro de las metas alineadas al objetivo de la DRELM.					
8	Participa impulsando los canales de comunicación y el flujo de la información de manera continua.					
	MÉRITOS LABORALES					
9	Realiza sus actividades laborales de manera puntual y responsable.					
10	Ante incidencias presentadas en su centro laboral da la iniciativa para resolverlas.					
11	Se caracteriza por un alto nivel de productividad.					
12	Se caracteriza por su predisposición para hacer las cosas.					
	CRECIMIENTO PERSONAL					
13	Se actualiza permanentemente en temáticas afines a sus funciones.					
14	Se caracteriza por una actitud positiva frente al trabajo.					
15	Enfrenta las situaciones de conflicto buscando una salida viable.					
16	Prioriza los intereses institucionales en su accionar laboral					

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

UNIDAD/DPTO.-----**ÁREA/SERV.**-----

EVALUADO-----

PUESTO----- **FECHA DE INGRESO**-----

EVALUADOR-----

FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión

INSTRUCCIONES

- 1.- Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
- 2.- Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
- 3.- En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
- 4.- Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo : 1 ---Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.

Bajo : 2 ---Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.

Moderado: 3 ---Promedio. - Rendimiento laboral bueno.

Alto : 4 ---Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.

Muy Alto : 5 ---Superior.- Rendimiento laboral excelente.

- 5.- En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.

- 6.- No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.

7.- La entrega de los formatos de evaluación, es con documento dirigido a la Dirección correspondiente, bajo responsabilidad Funcional como máximo a los dos (02) días de recepcionado el formato.

8.- No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.

9.- La entrega de los formatos de evaluación, es con documento dirigido a la Dirección correspondiente, bajo responsabilidad Funcional como máximo a los dos (02) días de recepcionado el formato.

Área del desempeño	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Puntaje
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						
Evita los conflictos dentro del trabajo						

INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

1. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.

Determinar el nivel de eficiencia y eficacia

- **Cálculo del Nivel de Eficiencia = (resultados/recursos)*100%**
- **Cálculo del Nivel de Eficacia = (resultados obtenidos /resultados esperados)*100%**

Firma del evaluador (Director, Jefe de Departamento, o Jefe de Unidad Administrativa)	Comentarios
--	--------------------

Anexo B: Vista de Datos

Control_In t_pre	Desempe ño_Lab_p re	Desemp_ Lab_Pre_ test	Desemp_ Lab_Post_ test	Eficiencia_ _Desemp_ Lab_Pre.	Eficiencia_ _Desemp_ Lab_Pos	Eficacia_ Desemp_ Lab_Pret..	Eficacia_ Desemp_ Lab_Post.	control_in t_pos	Desempe ño_Lab_P os
3	3	55	65	,4	,7	,4	,7	4	4
3	3	55	65	,3	,6	,3	,6	5	5
3	3	65	70	,4	,7	,4	,6	5	5
3	3	65	70	,5	,8	,5	,8	5	5
4	4	60	75	,4	,7	,4	,7	5	5
4	4	60	70	,3	,7	,3	,7	5	5
4	4	60	70	,3	,6	,3	,5	5	5
3	4	65	80	,3	,6	,3	,6	5	5
3	4	65	80	,3	,7	,3	,7	5	5
3	4	60	80	,5	,7	,5	,7	5	5
3	4	60	85	,5	,7	,5	,7	5	5
3	4	55	70	,5	,8	,5	,8	5	5
2	2	50	75	,4	,7	,4	,7	5	5
1	2	65	80	,6	,8	,5	,7	5	5

Anexo C: Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Control_Int_...	Numérico	8	0	control interno ...	{1, nunca/m...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
2	Desempeño...	Numérico	8	0	desempeño lab...	{1, nunca/m...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
3	Desemp_La...	Numérico	8	0	Valor del dese...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
4	Desemp_La...	Numérico	8	0	Valor del dese...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
5	Eficiencia_...	Numérico	8	1	Valor de la efici...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
6	Eficiencia_...	Numérico	8	1	Valor de la efici...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
7	Eficacia_De...	Numérico	8	1	Valor de la efic...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
8	Eficacia_De...	Numérico	8	1	Valor de la efic...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
9	control_int_...	Numérico	8	0	control interno ...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
10	Desempeño...	Numérico	8	0	Desempeño La...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada

Anexo D: Implementación de control interno en la entidad

Anexo E: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>General ¿Como se relaciona el control interno, con el desempeño laboral de los colaboradores en la DRELM-2022?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿cómo se relaciona el control interno, con el nivel de eficiencia de los colaboradores en la DRELM-2022? ¿Cómo relaciona el control interno, con el nivel de eficacia de los colaboradores en la DRELM-2022? 	<p>General Determinar la relación del control interno, con el desempeño laboral de los colaboradores en la DRELM-2022</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación del control interno, con el nivel de eficiencia de los colaboradores en la DRELM-2022 Determinar la relación del control interno, con el nivel de eficacia de los colaboradores en la DRELM-2022 	<p>General Existe relación significativa entre el control interno, y el desempeño laboral de los colaboradores en la DRELM-2022</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre el control interno, y el nivel de eficiencia de los colaboradores en la DRELM-2022 Existe relación significativa entre el control interno, y el nivel de eficacia de los colaboradores en la DRELM-2022 	<p>Variable 1 Control interno</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de actuar Proceso de verificar <p>Variable 2 Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Eficacia 	<ul style="list-style-type: none"> Cuantitativa Correlacional Experimental Aplicada <p>Población 360</p> <p>Muestra $n = Z^2 * p * q / e^2$ n=185</p>