



FACULTAD DE ADMINISTRACION

LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2023

**Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración Pública

Autora

Arellano Alvarez, Yara Kemberlyn

Asesor

Nicolás Balbín, Jorge Luis

ORCID: 0000-0002-7618-6150

Jurado

Ponce Veneros, Manuel Santos

Aquino Santos, Cesar Gustavo

La Cruz Arevalo, Julio Arnaldo

Lima - Perú

2026



LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
6	documents.mx Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2023**

Línea de investigación

Gestión empresarial e inclusión social

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración
con mención en Administración Pública**

Autora

Arellano Alvarez, Yara Kemberlyn

Asesor

Nicolás Balbín, Jorge Luis

(ORCID: 0000-0002-7618-6150)

Jurado

Ponce Veneros, Manuel Santos

Aquino Santos, Cesar Gustavo

La Cruz Arevalo, Julio Arnaldo

Lima – Perú

2026

Índice

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Descripción y formulación del problema	14
1.2. Antecedentes	17
1.2.1. Antecedentes internacionales	17
1.2.2. Antecedentes nacionales	20
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo General	22
1.3.2. Objetivos Específicos	23
1.4. Justificación	23
1.5. Hipótesis	24
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Bases Teóricas sobre el tema de investigación	26
III. MÉTODO	56
3.1. Tipo de Investigación	56
3.2. Ámbito temporal y espacial	58
3.3. Variables	59
3.4. Población y Muestra	61
3.5. Instrumentos	62
3.6. Procedimientos	65

3.7.	Análisis de datos.....	66
3.8.	Consideraciones éticas	66
IV.	RESULTADOS.....	68
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	103
VI.	CONCLUSIONES.....	107
VII.	RECOMENDACIONES.....	111
VIII.	REFERENCIAS	114
IX.	ANEXOS	125

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.....	59
Tabla 2 Resultados de validación.....	63
Tabla 3 Grados de Confiabilidad del Alfa de Cronbach.....	64
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad.....	64
Tabla 5 Rangos de valor según la Rho de Spearman.....	66
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 1.....	68
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 2.....	69
Tabla 8 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 3.....	70
Tabla 9 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 4.....	71
Tabla 10 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 5.....	72
Tabla 11 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 6.....	73
Tabla 12 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 7.....	74
Tabla 13 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 8.....	75
Tabla 14 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 9.....	76
Tabla 15 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 10.....	77
Tabla 16 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 11.....	78
Tabla 17 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 12.....	79
Tabla 18 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 13.....	80
Tabla 19 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 14.....	81
Tabla 20 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 15.....	82
Tabla 21 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 16.....	83
Tabla 22 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 17.....	84
Tabla 23 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 18.....	85
Tabla 24 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 19.....	86

Tabla 25 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 20.....	87
Tabla 26 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 21.....	88
Tabla 27 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 22.....	89
Tabla 28 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 23.....	90
Tabla 29. Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 24.....	91
Tabla 30 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 25.....	92
Tabla 31 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 26.....	93
Tabla 32 Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 27.....	94
Tabla 33 Prueba de Normalidad.....	96
Tabla 34 Coeficientes de Correlación.....	96
Tabla 35 Comprobación de la Hipótesis General	97
Tabla 36 Comprobación de la Hipótesis Específica 1	98
Tabla 37 Comprobación de la Hipótesis Específica 2	99
Tabla 38 Comprobación de la Hipótesis Específica 3	100
Tabla 39 Comprobación de la Hipótesis Específica 4	101
Tabla 40 Comprobación de la Hipótesis Específica 5	102

Índice de Figuras

Figura 1 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 1	68
Figura 2 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 2	69
Figura 3 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 3	70
Figura 4. Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 4	71
Figura 5 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 5	72
Figura 6 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 6	73
Figura 7 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 7	74
Figura 8 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 8	75
Figura 9 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 9	76
Figura 10 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 10	77
Figura 11 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 11	78
Figura 12 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 12	79
Figura 13 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 13	80
Figura 14 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 14	81
Figura 15 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 15	82
Figura 16 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 16	83
Figura 17 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 17	84
Figura 18 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 18	85
Figura 19 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 19	86
Figura 20 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 20	87
Figura 21 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 21	88
Figura 22 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 22	89
Figura 23 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 23	90
Figura 24 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 24	91

Figura 25 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 25	92
Figura 26 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 26	93
Figura 27 Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 27	94

Dedicatoria

Quisiera dedicar este trabajo a mi mama Lucia quien fue mama y papa para mí a lo largo del proceso de crecimiento profesional y personal inculcándome valores y enseñanzas para convertirme en la persona que soy hoy en día.

No dejando de lado a mi madre, a mi hermano, a mis tías, a mis tíos y a mis primas quienes siempre estuvieron a mi lado para la elaboración de este trabajo alentándome cada minuto para no rendirme y lograr que se cumpla uno de mis grandes anhelos.

Un regalo al cielo para ti Papashey, Blanquita y Gringuito que siempre están mi corazón y cada paso que doy siempre pienso en ustedes

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por ser mi guía y mi fortaleza.

A mi familia por su apoyo incondicional y motivación constante.

A mi asesor Dr. Jorge Nicolas Balbín por su orientación y paciencia.

A mis amigos y compañeros por su compañía y comprensión.

Este logro no hubiera sido posible sin su apoyo y dedicación.

¡Gracias por estar siempre a mi lado!

Resumen

El objetivo de este escrutinio consistió en establecer la relación existente entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. Para alcanzar tal propósito, se empleó un método cuantitativo y se desarrolló una investigación descriptiva correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal o transeccional, empleando un muestreo de selección no aleatoria de tipo censal conformado por los 32 operarios de la Subgerencia de Logística. Según los resultados, el coeficiente de correlación para la conjetura global resultó ser de 0,841, lo que indicaba que la relación entre la Implementación del Control Interno y el Desempeño laboral en el área era bastante fuerte. En cuanto a las conjeturas particulares, se estableció que la relación del Ambiente de Control sobre la Orientación de Resultados era significativa y produjo un coeficiente de correlación de 0,611; y la relación de la Evaluación de Riesgos sobre la Calidad de Atención, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,441, indicando la conexión entre los elementos de las Actividades de Control sobre las Relaciones Interpersonales produjo un coeficiente de correlación de 0,708, la conexión de los datos la Información y Comunicación sobre la Iniciativa arrojó un coeficiente de correlación de 0,411; y por último, el vínculo entre de la Supervisión y el Trabajo en Equipo registró un coeficiente de correlación de 0.606, todos ellos de una intensidad considerable, lo que permite concluir que subsiste una conexión de notable importancia.

Palabras clave: control interno, desempeño laboral, logística.

Abstract

The objective of this study was to establish the relationship between the implementation of internal control and the job performance of the staff of the Logistics Sub-Management of the District Municipality of Santa Anita, 2023. To achieve this purpose, a quantitative method was used and descriptive correlational research was developed, with a non-experimental cross-sectional or transactional design, using a non-random census-type sampling made up of the 32 operators of the Logistics Sub-Management. According to the results, the precision coefficient for the global conjecture was 0.841, which indicated that the relationship between the Implementation of Internal Control and Job Performance in the area was quite strong. Regarding the specific conjectures, it was developed that the relationship of the Control Environment on the Results Orientation was significant and produced a correlation coefficient of 0.611; and the relationship of the Risk Assessment on the Quality of Care, a compensation coefficient of 0.441 was obtained, indicating the connection between the elements of the Control Activities on Interpersonal Relations produced a compensation coefficient of 0.708, the connection of the data Information and Communication on the Initiative yielded a compensation coefficient of 0.411; and finally, the link between Supervision and Teamwork registered a correlation coefficient of 0.606, all of them of considerable intensity, which allows us to conclude that a connection of notable importance persists.

Keywords: internal control, job performance, logistics.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio en cuestión se adentra en la cuestión de la carencia de un sistema de control interno en la Subgerencia de Logística de la Municipalidad del Distrito de Santa Anita, lo que repercutió en las adquisiciones de bienes y servicios en el año 2023. Esto, reconociendo la relevancia de instaurar el control interno como un proceso holístico que permea toda la entidad. Este sistema tiene como objeto garantizar el rendimiento de los procedimientos, la confianza en los reportes y la ejecución normativa mediante la identificación y administración de incertidumbres y posibilidades a lo largo del procedimiento de adquisiciones.

Asimismo; la presente investigación se centra en el concepto de control interno, el cual puede entenderse como el conjunto de procedimientos que llevan a cabo la dirección y el personal de una organización con la intención de garantizar un nivel de seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos institucionales (Comité COSO, 2013). De igual forma, se analiza el desempeño laboral, definido como el grado en que un empleado cumple con las tareas asignadas, mostrando eficacia, responsabilidad y compromiso (Chiavenato, 2020).

El dilema previamente expuesto funge como estímulo para el examen contemporáneo, cuyo fin descansa en establecer la implementación de un sistema de control interno y su correlato con el desempeño de las funciones del personal que laboró en la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita durante el periodo 2023.

En consecuencia, los siguientes capítulos se dedicarán a la implementación del material con el fin de facilitar el crecimiento de esta investigación: Capítulo I: Introducción, en el que se expone la realidad problemática que motiva el estudio, identificando sus causas y consecuencias, lo que permite formular el problema general y específico, así como los objetivos, justificación, limitaciones y posibilidades del trabajo. El segundo capítulo, titulado "Marco Teórico", presenta el desarrollo de las ideas, teorías y antecedentes principales asociados con las variables de estudio. Esto se realiza con la intención de brindar sustento

teórico a la investigación.

La metodología se describe en el Capítulo III, donde se proporciona información sobre la metodología, el enfoque, el tipo y grado de estudio, el diseño metodológico, la población y la muestra, las herramientas y el equipo utilizados para la recopilación de datos, y el proceso empleado. El Capítulo IV: Resultados, donde se presentan y analizan estadísticamente los datos obtenidos para cumplir con los objetivos planteados. En el último capítulo, titulado “Conclusiones y Recomendaciones”, se evalúan las hipótesis con base en los hallazgos y se formulan recomendaciones sobre acciones o cambios que se pueden realizar para maximizar la eficiencia de los procesos que están asociados al tema de investigación.

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

En el presente estudio se observará que las contrataciones efectuadas durante el año 2023 se realizaron sin la existencia de la necesidad del área de Logística, adquiriéndose con costos elevados, los cuales no cumplieron con la finalidad pública.

Además, los expedientes de contratación carecen del estudio de mercado, con cotizaciones, determinaciones del valor referencial, ofertas y la disponibilidad presupuestal que sustente la adquisición de los recursos y prestaciones.

Por otro lado, se evidenció que las contrataciones de bienes no ingresaron al almacén y fueron recepcionadas por el área de Logística, denotando la ausencia de un medio apropiado de control interno en el personal encargado de la recepción de los bienes respecto a las actividades y procesos, además de mostrar la inexistencia de evidencia de resultados, si los mismos tienen relación con los objetivos de la institución, y por último la verificación de un control previo y concurrente en la gestión de las tareas y procedimientos de acuerdo con sus responsabilidades funcionales.

Al mismo tiempo, se observaron ciertas deficiencias en las funciones establecidas por

los trabajadores de la oficina de Logística, especialmente en lo que respecta a la programación, ejecución y control de las actividades relacionadas con las normativas de contratación estatal, conforme a la ley; para elaborar y registrar el inventario de demandas de productos y prestaciones en el SIGA, determinando el presupuesto estimado y los esquemas de compra conforme a lo planificado; para organizar, articular y llevar a cabo la compra y provisión de productos y prestaciones solicitadas por los entes y secciones estructurales del Ayuntamiento Distrital de Santa Anita conforme a las normas vigentes; para fiscalizar y regir la implementación de los acuerdos resultantes de los procesos de elección de productos, prestaciones y construcciones; para elaborar las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio que correspondan; y, finalmente, dirigir y supervisar las maniobras de recepción, anotación, distribución, y velar por la integridad de los bienes en el depósito..

El incumplimiento de la normativa de contratación, la inminente falta de un determinado bien, servicio en general o consultoría como consecuencia de la ocurrencia de una circunstancia extraordinaria e imprevisible, que ponga en riesgo la permanencia de las funciones, servicios, actividades u operaciones bajo responsabilidad de una entidad, y la ocurrencia de dicha situación.

Todas estas deficiencias se originaron a partir de una serie de causas como la carencia de un control previo respecto a la evaluación de los documentos para aportar pruebas en apoyo de los requisitos durante la fase de control previo, otra causa identificada fue que el personal no cuenta con capacitación y la experiencia suficiente y necesaria para brindar perspectivas de desarrollo personal, a fin de desarrollar sus actividades correctamente.

Lo anteriormente mencionado, evidencia la necesidad que tiene el municipio de Santa Anita de establecer un mecanismo de control interno a fin de que en efecto le permita efectuar eficientemente su debida gestión.

Además de propiciar la evolución estructural, alcanzar una productividad más excelsa,

eficacia y transparencia en los procesos de adjudicación, asegurar el cumplimiento de las normativas legales, y custodiar los recursos financieros y bienes de la entidad, garantizando su utilización apropiada, se da por sentado que la instauración del control interno menguará la probabilidad de que acontezcan actos de corrupción dentro de la Subgerencia de Logística. De esta manera, los fines y objetivos previamente trazados para esta esfera podrán ser alcanzados.

Para inducir e incorporar a todos los servidores y empleados estatales del municipio en la labor activa que desempeñan en la implementación del sistema de control interno, se requiere llevar a cabo una jornada de sensibilización y difusión sobre el control interno. Con el fin de subrayar que la responsabilidad de instaurar y fomentar el control interno institucional, no recaer exclusivamente en la entidad o el grupo de trabajo, sino en toda la organización, es esencial destacar que este encargo es inclusivo.

Es de entender que la tecnología significara un salto considerable para examinar aquellas gestiones efectuadas mediante métodos convencionales, pero, desde este momento, toda la dinámica digital demanda, asimismo, de saberes especializados que faciliten un aprovechamiento óptimo de las herramientas tecnológicas. Concordamos con las inferencias de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) en lo que respecta a las declaraciones vinculadas con el Control Interno, que sintetiza concluyendo que se ha reconocido que una administración eficiente exige estructuras operativas de fiscalización interna. Que tal proceder redundará en provecho de todos los implicados, y que, independientemente del esquema de control interno al que se suscriba, este debería fundamentarse en doctrinas y orientarse hacia la contingencia, en reconocimiento de la urgencia de la institución de forjar una estructura de control interno adaptada a su contexto exterior e interior. Las directrices de control interno deben ser percibidas como componentes de las saludables costumbres empresariales, y no como simples dispositivos de regulaciones normativas.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?

1.1.2.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y la orientación de resultados del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la calidad de atención del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?

PE3: ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y las relaciones interpersonales del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?

PE4: ¿Cuál es la relación entre la información y comunicación con referente a la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?

PE5: ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Reyes (2024) se centró en el "Control interno y cumplimiento de funciones del personal de empresa pública de servicios UNESUM", que tuvo como propósito realizar un análisis minucioso del control interno y cumplimiento de responsabilidades del equipo humano en la

entidad prestadora de servicios públicos Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM). La problemática que se presentó en la empresa pública fue que al personal no se lo capacito continuamente porque si no hay capacitación el personal presentara deficiencia porque en la actualidad hay siempre cambios en el aprendizaje y se vería afectado a futuro la entidad, en cuanto a la metodología utilizó fue los métodos teórico y analítica para describir las variables del control interno y cumplimiento de las responsabilidades del cuerpo laboral también se usó una técnica mixta para realizar el análisis de investigación. Posteriormente, la empresa procedió a realizar una ejecución de un control interno, donde se descubrió que existía falta de capacitación.

Palma y Loor (2023) se centraron en analizar la incidencia del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 13D07 Chone - Flavio Alfaro – Salud de la provincia de Manabí en el año 2022. La técnica que se utilizó fue un enfoque mixto, exploratorio, descriptivo y no empírico; las perspectivas documentales, abducción, inferencia lógica y descomposición analítica facilitaron la confrontación de los datos. Se administraron dos sondeos a través de Google Forms a 20 empleados de la Administración Distrital, con 40 cuestionarios relativos al control interno y 22 vinculados a la gestión administrativa, siguiendo esa secuencia, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, se estableció una notable confiabilidad de los instrumentos con valores de 0.958 y 0.923 en su respectivo orden; la entrevista se efectuó a 6 responsables de departamento. Como consecuencia de los resultados se alcanzó una incidencia positiva perfecta, donde 1 es igual a 1, lo que señaló que había una correlación relevante entre los elementos de ambos factores. Dado que ambas variables se apoyan y complementan mutuamente para establecer un entorno organizativo estable que garantice la integridad, fiabilidad y eficacia de las actividades, puede afirmarse que ninguna de las dos dimensiones puede operar de manera independiente.

Benedict et al. (2023) llevaron a cabo un estudio del efecto de la percepción del control

interno por parte de los empleados en la obtención de resultados en las instituciones del sector público. Esta investigación eligió el método cuantitativo para recoger datos que se resumirían en cifras y ayudar a obtener resultados precisos. La investigación aplicó una encuesta a los empleados de la Facultad de Educación de Wiawso. El estudio abarcó una muestra aleatoria de 40 empleados de la Escuela; la tasa de respuesta fue del 100%. Se utilizaron modelos de regresión múltiple para comprobar si las actividades de control como la gestión de riesgos, la supervisión y la gobernanza corporativa, guardan alguna relación con la obtención de resultados. Se comprobó que la percepción del dispositivo de regulación interno por parte la vinculación de los operarios mantenía una conexión relevante con la obtención de resultados. Los descubrimientos de la indagación insinúan que los esquemas de regulación interna, particularmente la gestión corporativa y las funciones operativas de supervisión constituyen dominios cruciales que la gerencia del Wiawso College of Education debe atender para optimizar el rendimiento de las públicas de Ghana.

Rodríguez (2020) tuvo como objetivo conocer las actividades realizadas dentro de una Coordinación Administrativa de la Universidad de Guanajuato. Además de mostrar los controles internos creados con el fin de simplificar y ordenar la información. El enfoque empleado en esta investigación fue de naturaleza cuantitativa y descriptivo-correlacional. Los hallazgos de este estudio demostraron que la presente investigación alcanzó una escala óptima de “control interno” y un muy buen nivel de “eficiencia y eficacia” de las administraciones que se realizan en la dirección administrativa de la subdivisión. Esto sugiere que una aplicación adecuada de los elementos del control interno ejerce una potestad considerable y positiva en el rendimiento de los trabajadores.

Cevallos (2020) investigó el control interno y externo a los contratos de obra, el uso eficiente de los recursos públicos y su incidencia en el derecho a una buena administración. Empleó un esquema teórico que alude al control interno ejecutada por las propias entidades,

iniciando con la formulación de los informes de requerimientos o investigaciones preliminares y culminando en la distribución de los capitales monetarios, con el propósito de, en una fase subsiguiente, examinar el control posterior que realiza primordialmente la Auditoría General del Estado (AGE). Esto exclusivamente para centrar el estudio, sin ignorar la existencia de otros modos de control en diversas etapas, los cuales son implementados por distintas entidades.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Tejada (2024), su finalidad fue evidenciar que la influencia del control interno y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) se encuentran intrínsecamente vinculados; además, procuró maximizar la efectividad en la administración de los recursos asignados y lograr la evolución de las actividades previamente contempladas. En relación al control interno implementado con la finalidad de potenciar el rendimiento laboral, permitió identificar y mitigar irregularidades evitando de esta forma contingencias innecesarias. Igualmente, aseguró que los responsables administrativos no se vieran involucrados en comportamientos ilícitos dentro de las instituciones públicas, alcanzando una alta eficacia y asegurando la transparencia en los procedimientos gestionados en la administración pública y el ámbito pedagógico, con el propósito de ofrecer un servicio de alta calidad. En la investigación se aplicaron métodos correlacionales tanto observacionales como analíticos ($r = 0,80$). No obstante, el establecimiento de sistemas de control facilita la creación de una estructura sólida para respaldar los diversos niveles, sean directivos, intermedios, tácticos u operativos. De aquí podemos deducir que las entidades sobreviven en contextos de incertidumbre que dificultan el logro de sus objetivos tácticos. Si tales riesgos no se abordan de manera oportuna, pueden convertirse en daños considerables.

Acevedo (2022) llevó a cabo un análisis en la Alcaldía Provincial de Huaraz con el fin

de indagar sobre la correlación existente entre la implementación de mecanismos de control interno y el logro de elevados índices de productividad laboral. La fiabilidad fue determinada a través de técnicas estadísticas como el coeficiente Alfa de Cronbach y encuestas validadas por expertos. En la indagación participaron 199 empleados de una población global de 413 trabajadores. Tanto el Alfa de Cronbach como los cuestionarios mostraron un resultado de 0,000. Se concluyó que los controles internos y la eficiencia laboral poseen una relación estrecha, evidenciada por la identificación de una conexión relevante entre ambos ($p = 0,000$, Rho de Spearman = 0,870). Según las deducciones de este estudio descriptivo, la institución posee un sistema de controles internos moderado, mientras que el nivel de desempeño laboral es considerado intermedio.

Zuñiga (2021) realizó una evaluación minuciosa con el propósito de escrutar la interrelación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores en la Alcaldía de Bellavista, Callao. Empleando un enfoque no experimental, transversal y correlacional, se aplicó un cuestionario a un total de setenta colaboradores presentes en el sitio. Conforme a los hallazgos, el 22,9% de los encuestados percibe el control interno como altamente adecuado, mientras que un 30% considera que su rendimiento es sobresaliente. Se evidenció una conexión relevante entre el control interno y el desempeño laboral mediante el uso de análisis estadísticos descriptivos y la evaluación de independencia de Chi-Cuadrado de Pearson ($X^2_e = 28,268$, $X^2_t = 9,487$, $p < 0,05$). A partir de este examen, se concluye que el rendimiento de los funcionarios municipales de Bellavista - Callao está positivamente condicionado por los sistemas de control interno.

Ramos (2021) realizó una investigación con el fin de esclarecer la relación existente entre el control interno y el desempeño de los funcionarios en sus diferentes puestos de trabajo en la Municipalidad Provincial de Casma. La metodología utilizada en la exploración fue de índole cuantitativa descriptiva, con una estructura transversal y correlacional. La muestra

incluyó a 38 empleados del sector público, quienes fueron consultados a través de un formulario. Los hallazgos revelaron que el 71% de los participantes consideraban que los procedimientos, estructuras y normativas internas son fundamentales para una supervisión eficaz. Asimismo, el 68% de los encuestados destacó la existencia de un ambiente ético que facilita la resolución de los obstáculos que surgen dentro de la organización. La interpretación concluye que existe una conexión significativa entre el control interno y el desempeño profesional en la Municipalidad de Casma, lo cual respalda la eficacia de los procesos relacionados con el control interno en el entorno laboral.

Pérez (2020) se propuso esclarecer la relación entre el control interno y la administración organizacional de la Municipalidad Distrital de Chao durante 2019. Utilizó un enfoque de investigación de tipo mixto, que pertenece a la categoría de estudios que no implican experimentación, adoptando un diseño descriptivo correlacional de corte transversal con propósitos predictivos. Para recolectar los datos, se emplearon tres métodos distintos: sondeo, entrevista y observación directa de los sujetos encuestados. La muestra estuvo compuesta por ochenta individuos que colaboraban en conjunto, entre personal operativo y administrativo. El análisis de la información se realizó de manera estadística utilizando el software SPSS 25.0, y la relación entre las variables fue evaluada a través de la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson. Los resultados del análisis fueron presentados mediante tablas y gráficos numéricos. Según el índice de correlación de Pearson (0,687**), cuyo valor de significancia es 0,000, inferior al umbral de 0,05, los resultados indicaron que el control interno tiene una relación moderada con la administración organizacional. Por lo tanto, se confirmó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, sugiriendo una conexión entre los factores.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la implementación del control interno y el

desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

OE1: Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la orientación de resultados del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

OE2: Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la calidad de atención del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

OE3: Determinar la relación que existe entre las actividades de control y las relaciones interpersonales del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

OE4: Determinar la relación que existe entre la información y comunicación con referente a la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

OE5: Determinar la relación que existe entre la supervisión y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. *Justificación Teórica*

El objetivo de esta investigación es establecer si existe o no correlación entre la implementación del control interno y el desempeño del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

1.4.2. *Justificación Práctica*

La importancia de este trabajo de investigación radica en la necesidad y

reconocimiento de la participación activa de la Subgerencia de Logística, encargada de las contrataciones, en el acoplamiento de control interno precisado por la normatividad aplicable y otras que por la naturaleza de las actividades sean necesarias implementarlas en vinculación con la obtención de productos y prestaciones para dar seguridad razonable y confiabilidad a las operaciones económicas y financieras de la Municipalidad.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023

1.5.2. Hipótesis Específicas

HE1: Existe relación significativa entre el ambiente de control y la orientación de resultados del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

HE2: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y la calidad de atención del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

HE3: Existe relación significativa entre las actividades de control y las relaciones interpersonales del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

HE4: Existe relación significativa entre la información y comunicación con referente a la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

HE5: Existe relación significativa entre la supervisión y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa

Anita,2023

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Implementación del control interno*

La vigilancia, el seguimiento y la constatación de las gestiones y efectos de la gestión pública son los componentes que conforman la implementación del control interno. Estos componentes tienen que ver con la competencia, destreza, claridad y racionalidad en la utilización y asignación de los activos y recursos públicos, al igual que con el apego a la normatividad.

Ha sido señalado según la Auditoría Suprema del Estado (2019), que la implementación del control interno está conformada por las múltiples dimensiones del control interno. En consecuencia, es un procedimiento esencial a utilizar para garantizar la efectividad y desempeño de una corporación.

El término “implementación del control interno” se refiere al proceso de definir, establecer y mantener políticas, procesos y controles internos dentro de una entidad con la finalidad de conseguir las metas de la entidad y proteger sus recursos. Por consiguiente, es esencial que comprendamos la importancia del control interno y las ramificaciones que conlleva.

2.1.1.1. Control interno. Calle et al. (2020) definen al control interno como un conjunto de medidas regulatorias que se implementan de manera ininterrumpida dentro de la dirección operativa y funcionamiento de cualquier entidad estatal. Se considera que el control interno es parte integral de cualquier estructura o parte integrante de la estructura administrativa y gerencial. Es responsabilidad de toda persona e institución pública prestar asistencia continua a la autoridad superior en la gestión de la institución.

Según Cabrera et al. (2021) conciben que el control interno resulta provechoso para la entidad, dado que facilita la consecución de objetivos que se fundamentan en las

modificaciones que se implementan. Garantiza que la organización se ajuste a la legislación vigente, lo que le permite conservar una imagen institucional favorable ante los participantes internos y externos. Otros beneficios son la prevención de la corrupción, el fortalecimiento de la institución para la consecución de sus objetivos y evitar la pérdida de recursos. Estas son algunas de las ventajas más importantes que podemos destacar. Además, propicia el perfeccionamiento de la administración corporativa en toda la entidad, incluyendo tanto el nivel administrativo como otras secciones de la organización.

El sistema de control interno es una base fidedigna y fiable para el sistema contable. Es responsable de garantizar un nivel adecuado de seguridad en las operaciones reflejadas en los estados financieros. Según Catácora (2016), citado por Lozano et al. (2020), la vulnerabilidad de tener un sistema de control poco fiable es la debilidad más significativa del control interno.

Según Zambrano y Concha (2021), el control interno puede definirse en sentido amplio como un proceso que llevan a cabo la junta rectora y demás miembros de la entidad. Este procedimiento se encuentra dispuesto para ofrecer un grado idóneo de resguardo respecto a al cumplimiento de los propósitos subsiguientes: la destreza y la efectividad de las acciones, la confiabilidad de la información financiera y el apego a las leyes y reglamentos pertinentes. El control interno ha sido igualmente identificado como un método que puede ser empleado por la administración de cualquier clase de entidad, con el propósito de asegurar una certeza plausible de que los objetivos institucionales de la organización se están cumpliendo y poder informar sobre la gestión de la organización a sus partes interesadas.

En el ámbito del control interno en la administración pública, las estrategias de regulación se manifiestan mediante normativas de cumplimiento obligatorio que se establecen de forma estricta en la administración. En este contexto, el mecanismo de control interno, el cual se pone en práctica utilizando el modelo COSO, ofrece apoyo en la administración y fiscalización de los activos. Esto debido a que ofrece un grado satisfactorio de salvaguardia

para la consecución de las finalidades organizacionales, y de las normas técnicas (López y Cañizares, 2018 citado por Pérez y Badajoz, 2022).

El enfoque COSO, es un ejemplo de modelo que se ha establecido y consta de cinco (5) componentes: el ambiente de control; la evaluación de riesgos; las actividades de control; la información y comunicación; y, por último, la supervisión. Abarca los aspectos más importantes que la entidad pública o empresa debe analizar y diagnosticar para implementar sus controles. Huiman (2022) menciona que es necesario evaluar el control interno, asegurándose de que sea adecuado, cuantificable y riguroso.

Cortés (2019), citado por Pérez y Badajoz (2022), afirma que el control interno en el sector privado es esencial con el propósito de identificar posibles problemas, superar ineficiencias y asegurar que los administradores realicen juicios apropiados en situaciones que tengan impacto en la entidad.

Según Piloso y Mendoza (2022), el sistema de control interno de una organización es un método que se utiliza para limitar y gestionar los riesgos dentro de la empresa. Teniendo en cuenta una amplia gama de circunstancias desfavorables, que a veces pueden tener el potencial de ser destructivas para la entidad, esto indica que el fin de esta es asegurar la consecución de los objetivos que se han presentado.

2.1.1.2. Objetivos del control interno. Desde la perspectiva de (Rojas, 2020), expresa que los objetivos son favorables para mantener informado a la institución del manual de funciones, el cumplimiento de objetivos que se proponen en la institución y que todas las metas se ejecuten de forma eficiente.

Según Gaitán (2021), el control interno se halla conformado por el propósito de la institución, así como por la serie de técnicas y procedimientos dispuestos que aseguran la salvaguarda apropiada de los recursos y que las gestiones funcionales de la entidad se ejecuten de forma eficaz conforme a los preceptos estipulados por la dirección.

A la luz de la información presentada anteriormente, los objetivos principales son los siguientes:

- Proteger el patrimonio y asegurar la autenticidad de los informes.
- Fomentar el cumplimiento de determinadas directrices administrativas definidas.
- Alcanzar los objetivos y metas previstas que se programaron.

Importancia del control interno

Según estudios de investigación (Bayona, 2020), han llegado a la conclusión de que el control interno desempeña una función crucial en la prevención de actos de corrupción y transgresiones en las organizaciones públicas. También fomenta el crecimiento institucional al alcanzar una superior destreza, efectividad y claridad en las acciones, procesos y operaciones.

En una línea similar, Macias y Vegas (2022) destacan la importancia de desarrollar estrategias de control interno con el objetivo de mejorar la gestión de las entidades. La estipulación de técnicas de cobro, la organización de recursos y la supervisión de procedimientos son los principales focos de atención de las estrategias de control interno y administrativo. Asimismo, la aplicación de estas tácticas ayuda a mejorar la eficacia de la organización al proporcionar un seguimiento y una supervisión eficaces de las actividades. Esto, a su vez, conduce a el perfeccionamiento global de la eficacia de la entidad. Chávez et al. (2022) consideran la gestión del control interno como una conexión beneficiosa entre la supervisión interna y los parámetros de rentabilidad económica. A su vez, estas características contribuyen al desarrollo general de la eficiencia a través de la cual opera la organización. Como consecuencia de lo anterior, es de suma importancia el desarrollo y ejecución de controles internos, necesarios para la dirección eficaz de los procesos internos de las organizaciones.

2.1.1.3. Principios del control interno. Según Medina (2020), articula los principios del control interno de la siguiente manera:

- Ética: Se refiere a la idea de que en la operación de los negocios no sólo se deben obedecer las normas constitucionales y legales, sino que también se deben observar principios morales o de conducta.

- Eficacia: Se debe diseñar una estrategia y un plan de acción que describan claramente las finalidades y propósitos a breve plazo, medio y largo plazo para poder evaluar la eficacia del plan.

- Imparcialidad: Las acciones deben orientarse hacia el interés general y no deben favorecer a individuos u organizaciones particulares. Esto hace referencia al principio de imparcialidad.

- Validez: Los procedimientos de trabajo diseñados para apoyar las metas y los objetivos deben organizarse y ponerse en marcha buscando siempre los mejores resultados posibles.

- Economía: Proporciona apoyo a los resultados a un coste razonable, definido como la aplicación de las soluciones económicas más ventajosas sin comprometer la calidad, la cantidad o las capacidades necesarias.

- Protección del entorno natural: De acuerdo con este concepto, se debe planificar sus acciones con un enfoque sólido hacia la salvaguardia, preservación y fomento de la restauración de los bienes naturales y el entorno.

- Rendición de cuentas: Este axioma guarda relación con el deber que les incumbe a los empleados del sector público de informar sobre el desempeño de sus labores de manera confiable y oportuna (p. 32).

2.1.1.4. Ley N° 28716 “Ley de Control Interno de las Entidades del Estado”. Según el tercer artículo de la Ley N° 28716, también conocida como “Ley de Control Interno de las Entidades del Estado”, el mecanismo de control interno se integra por una serie de acciones, objetivos, lineamientos, entidades, fines, métodos, programas, normas y técnicas, junto con la

disposición de las autoridades y funcionarios que se organizan y establecen en cada entidad estatal con el fin de lograr las metas que se señalan en el artículo 4 de la presente Ley.

A. Objetivos del Sistema de Control Interno. Los organismos estatales dirigen la implementación de los esquemas de control interno al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Fomentar y maximizar las actividades de la organización en cuanto a la destreza, efectividad, claridad y racionalidad, junto con la excelencia de las prestaciones gubernamentales que proporciona;
- Vigilar y proteger los bienes y riquezas del organismo gubernamental frente a cualquier tipo de disminución, descomposición, aprovechamiento indebido y comportamientos ilegales, al igual que, en términos generales, contra cualquier suceso irregular o condición negativa que pueda tener efecto sobre ellos;
- Garantizar que la organización y sus actividades cumplen las normas que deben seguirse;
- Adoptar disposiciones para certificar que la información sea veraz y se encuentren al día;
- Impulsar y apoyar la aplicación de los principios que defiende la institución;
- Incitar a los servidores públicos y empleados estatales a que adquieran el compromiso de justificar el manejo de los recursos monetarios y patrimoniales que están bajo su control y/o de una misión u objetivo que se les ha confiado y que han aceptado.

B. Responsabilidades del titular de la entidad y de los directivos de la organización.

Se trata de las responsabilidades asociadas a la implementación y funcionamiento del control interno, que recaen sobre el jefe de la organización y sus empleados. Del mismo modo, el jefe de la entidad, sus funcionarios y todos sus empleados tienen la responsabilidad de la

implementación y monitoreo del control interno, así como de la conservación de una estructura de regulación interna sólida que favorezca el cumplimiento de los fines de la entidad, como también la eficiencia, efectividad y riqueza de sus acciones, objetivo que ha sido aceptado y encomendado.

Corresponde al responsable y a los servidores de la institución, relativas a la implantación y funcionamiento del control interno:

- a. Garantizar que la entidad y el órgano responsable son competentes para realizar sus tareas y operaciones de manera apropiada, respetando las restricciones legales y métodos pertinentes.
- b. Fundar, sostener y perfeccionar el mecanismo de control interno, asegurando la eficacia y conveniencia de la implementación de acuerdo con los objetivos establecidos y realizar la autoevaluación del control interno para promover su conservación y constante mejora.
- c. En el desempeño de sus responsabilidades, deben demostrar y sostener los más elevados estándares de rectitud y ética, así como promover estos valores en la entidad.
- d. Redactar y distribuir las directrices, procedimientos y normativas de gestión y control interno en el ámbito organizacional.
- e. En caso de que haya alguna prueba de desviaciones o anomalías, es imperativo que se determinen y dispongan inmediatamente las medidas correctoras adecuadas.
- f. Poner en acción de manera oportuna, las recomendaciones que hayan sido dadas a través de la misma organización (reporte de autoanálisis), los entes del Sistema Nacional de Control, y cualesquiera otras instancias fiscalizadoras que se estimen convenientes.

- g. Establecer normativas pertinentes que sean adaptables a su organización, teniendo en cuenta su índole, sistema y responsabilidades con el propósito de aplicar y/o regular la vigilancia intrínseca en los ámbitos primordiales de su gestión funcional o administrativa, proporcionando además los medios y apoyos que sean imprescindibles para su eficiente funcionamiento.

Como se indica en el Reporte del Comité de Entidades Respaldaentes de la Comisión Treadway (2013), también denominado Informe COSO (2013) por sus siglas en inglés, el control interno está formado por medio de cinco factores que se entrelazan mutuamente. Dichos constituyentes emergen de la manera en que la dirección gestiona la entidad, y se hallan integrados en las actividades administrativas. Estos componentes son los siguientes:

2.1.2. Ambiente de control

Consiste en la construcción de un ambiente que motive e influya en la función de los empleados en vínculo con la regulación de sus tareas. Como consecuencia de su contribución en cuanto a orden y estructura para la supervisión, así como de su impacto en la manera en que se configuran las labores municipales, sirve de base sobre la que se construyen los demás componentes del control.

- Se ha producido la delegación de autoridad y obligaciones.
- Las personas evolucionan y ordenan su comportamiento.
- Las creencias y los valores se comunican y comparten entre los individuos.
- Se hace un esfuerzo consciente por educar al personal en la importancia del control.

2.1.2.1. Factores del Ambiente de Control.

- La honradez y los principios morales son esenciales.
- El vínculo con la destreza sobresaliente.

- Las gestiones del órgano directivo y del cuerpo supervisor.
- La disposición mental y el enfoque que adopta la dirección.
- La disposición organizativa de la entidad.
- La obligación y el poder que se delegan a cada individuo.
- La política y los procedimientos de la gestión del personal.

El entorno de control influye sustancialmente en la modalidad en que se ejecutan las gestiones, se fijan los objetivos y se aminoran los peligros en la medida de lo posible. Además, influye en la conducta de los mecanismos informáticos y del monitoreo en su totalidad. Esto, a su vez, repercute en ella.

Las personas son la substancia primordial de cualquier organización, así como sus cualidades personales, como la rectitud y los principios morales, y también representan la fuerza impulsora y la estructura fundamental que da soporte a todo. Desde esta perspectiva, las personas son importantes porque constituyen el núcleo fundamental de toda organización. El entorno de control influye significativamente en la manera en que se ejecutan las actividades, se aprecian las metas y se evalúan los riesgos. Según la investigación de Mendoza (2020), también está relacionado con el desempeño operativo de las actividades de control y los dispositivos informativos.

Es crucial desarrollar el marco necesario para impulsar la eficacia, la transparencia y la responsabilidad en el seno de la organización, y un contexto de vigilancia eficaz proporciona este contexto. Es vital analizar periódicamente y buscar mejoras en el entorno de control para garantizar su adaptabilidad a los cambios en el panorama municipal. En última instancia, esto fomentará la credibilidad ante los colectivos implicados en la administración de la entidad (Flores, 2020).

Se considera que el contexto de supervisión se refiere al entorno circundante de supervisión que se cultiva o propaga en la percepción singular y compartida de los integrantes

que modelan la corporación. Este clima de control se ve afectado debido a la trayectoria y la cosmovisión de la institución, así como por las políticas y lineamientos establecidos de la alta dirección que rigen la entidad. un compromiso con los principios morales y la integridad (Calle, 2020).

2.1.3. Evaluación de riesgos

Se trata del proceso de discernir y valorar los peligros relevantes para la obtención de las metas, así como el fundamento para determinar de qué manera deben ser optimizados tales peligros. Además, se refiere a los procesos que se requieren para reconocer y manejar los riesgos particulares que están relacionados con los cambios, incluidos aquellos que ejercen una influencia sobre el entorno de la entidad, así como los que están contenidos dentro de ella.

Es vital para cualquier institución establecer tanto los objetivos globales de la entidad como las actividades relacionadas con dichos objetivos. Este establecimiento proporciona una base sobre la que identifica y evalúa las variables de riesgo que suponen un peligro para la ejecución a tiempo de estos objetivos previstos.

Es imprescindible que el desarrollo que los peligros se conviertan en una carga ineludible para todas las instancias involucradas en la materialización de las metas. Este ejercicio de autocomprobación debe ser revisada por los auditores internos para certificar que la finalidad, el método, el alcance y el procedimiento se han llevado a cabo de forma adecuada.

Toda entidad está sujeta a una amplia gama de riesgos que tienen su procedencia tanto en fuentes internas como externas. La dirección es responsable de evaluar estos riesgos, tras lo cual establecerá objetivos tanto generales como específicos, e identificará y analizará las amenazas de que tales metas no se logren o de que incidan negativamente en la aptitud de la institución para proteger sus activos y recursos y mantener su ventaja sobre sus competidores. El establecimiento y mantenimiento de su imagen, la mejora y preservación de su solidez financiera, su crecimiento y otros logros son de gran importancia.

2.1.3.1. Objetivos. Dado que sirve de base firme para un control interno eficaz y simboliza la orientación fundamental de todos los recursos y actividades, su importancia es evidente en cualquier organización. El establecimiento de objetivos es la técnica adecuada para determinar las variables esenciales para alcanzarlos.

A continuación, se exponen las categorías de objetivos que se han establecido:

- Los objetivos de cumplimiento. Su finalidad es garantizar que se cumplan los reglamentos y las leyes, además de las normativas delineadas por la gerencia.
- Los objetivos de la operación. Son los aspectos que atañen a la eficiencia y eficiencia de las acciones ejecutadas por la entidad.
- Los objetivos de la información contable. Nos referimos a la recopilación de datos e informes financieros verídicos.

La consecución o no de los objetivos mencionados depende de que se produzcan los siguientes acontecimientos:

1. Debido al hecho de que están bajo el ámbito de la gestión, los mecanismos de control interno eficaces ofrecen una confianza razonable en que se cumplirán los propósitos de la información contable y la conformidad.
2. La circunstancia es diferente de la descrita anteriormente en cuanto a los objetivos operativos debido a la presencia de controles externos o sucesos que escapen al control de la organización considerada. Sin embargo, los controles que entran en esta categoría están diseñados para analizar la coherencia y correlación entre objetivos y metas a diversos niveles, así como el reconocimiento de parámetros fundamentales para el triunfo, el modo en que se comunica el avance y las medidas que se ejecutan para enfrentar a las desviaciones del curso de acción previsto.

Además, deben identificarse los riesgos de actividades, lo que ayudará a la gestión de

estos en las áreas o funciones más relevantes; los efectos a este estrato forman parte de un vasto abanico que va de lo evidente a lo complejo y que tienen diversos niveles de importancia, e incluyen, entre otras cosas, lo siguiente:

- Una evaluación de la importancia del riesgo y de las consecuencias de que se produzca.
- La valoración de la posibilidad de que se materialice un acontecimiento.
- La definición de las acciones y mecanismos de control indispensables.
- La revisión continua del proceso previamente establecido.

Se entiende que al momento de realizar una evaluación se debe dar importancia e indispensable para el desarrollo de las entidades, cada proceso es evaluado sumamente por los sistemas de control que detectan errores para una corrección de importancia concerniente, teniendo un carácter provisorio convirtiéndose de forma natural el proceso planificado (Piñeiro, 2020).

Estos riesgos incluyen eventos o condiciones para que el procedimiento se dé por medio de un reporte donde se relacione con los estados financieros; Niza (2022) expone que “Los auditores internos o externos deben revisar las actividades de autoevaluación de la administración para asegurar la correcta implementación de los objetivos, métodos, alcance y procedimientos”.

2.1.4. Actividades de control

Son las labores cotidianas ejecutadas por la gerencia y el conjunto de colaboradores de la entidad para garantizar que las tareas que les han sido asignadas se ejecuten con éxito. Estas acciones se resumen en las políticas, los procesos y los sistemas establecidos.

Según Jimenez (2020), es fundamental realizar un control y seguimiento suficientes de las acciones llevadas a cabo en cada proceso. Esto se hace para verificar que las gestiones se están efectuando de manera adecuada y de acuerdo con las normativas y

prácticas que se han establecido en el pasado. La implantación del control en todos los niveles de la institución, incluyendo todas las áreas funcionales de la entidad, es muy necesaria para garantizar que las actividades se realizan de la forma adecuada.

Las actividades que controlan las cosas tienen diversas cualidades. Las hay manejables o informáticas, operativas o administrativas, genéricas o particulares, así como detectivas o preventivas. No obstante, todas ellas, independientemente de su categoría o clase, tienen por objeto los peligros (tangibles o latentes) para proteger a la entidad, sus propósitos y sus metas, así como la custodia de sus propios recursos o los de terceros que sean de su propiedad. Esto es lo más importante que hay que tener en cuenta.

Las actividades de control son esenciales no sólo porque sugieren intrínsecamente la forma adecuada de llevar a cabo las tareas, sino también porque son el medio perfecto para garantizar que los objetivos se cumplen en mayor medida. Hay dos razones por las que las actividades de control son tan vitales.

Como menciona Ramos (2021), Las actividades inherentes a la operatividad de una organización se encuentran delineadas en directrices formales, tales como políticas, sistemas, normativas y procedimientos. Estas directrices sirven como el marco operativo para el personal que compone la entidad, orientando sus acciones y decisiones. Su finalidad radica en la detección y evaluación de los riesgos actuales o potenciales que puedan comprometer los propósitos y metas organizacionales, al tiempo que salvaguardan los recursos propios y de terceros (pág. 32).

Se trata de las actividades ejecutadas por los altos directivos de la entidad, así como el resto del personal, en el ejercicio diario de las funciones asignadas. Son importantes porque indican intrínsecamente el curso de acción adecuado, y porque la propagación de las normativas y métodos, de igual forma el examen de su cumplimiento, son los medios más apropiados para garantizar la realización de los fines organizacionales.

2.1.5. Información y comunicación

Estos componentes contribuyen al cumplimiento de uno o varios objetivos de control, y están dispersos por toda la entidad. Cuando se trata de sistemas de información, se acepta generalmente que se apliquen tanto controles generales como controles de aplicación.

A. Controles generales: El objetivo de estos controles es garantizar el adecuado funcionamiento y continuidad operativa. Esta misión incluye el control del núcleo de computación de información y su resguardo material, al igual que la supervisión sobre la conservación y obtención de programas y componentes tecnológicos, y el control sobre la propia operación. Además, están relacionados con las atribuciones de gestión de repositorios de datos, apoyo especializado y creación y conservación de estructuras computacionales.

B. Controles de aplicación: Estos mecanismos de control se enfocan en el ámbito interno de cada sistema y tienen como objetivo asegurar la integridad, confiabilidad y procesamiento. Lo consiguen utilizando los permisos y validaciones que corresponden al sistema. No es de extrañar que estos controles abarquen las aplicaciones diseñadas para comunicarse con diferentes estructuras a partir de las cuales se recibe o expide datos.

Para ayudar a la dirección en la elección de alternativas y dar información relevante a terceros, los sistemas que se han descrito tienen la capacidad de procesar tanto los datos que se generan internamente como la información que está relacionada con eventos, acciones y situaciones que ocurren dentro de la organización (Barragán, 2022). Es esencial que las entidades cuenten con arquitecturas informáticas óptimas concebidas para generar reportes administrativos, financieros y de cumplimiento. Estos informes facilitarán a las entidades la adopción de resoluciones y el desempeño de la fiscalización y la vigilancia internos.

No cabe duda de que las estructuras de datos y la infraestructura tecnológica son

formas de impulsar la productividad y la competitividad, y seguirán siéndolo en el futuro. Según las conclusiones de ciertos estudios, una de las ideas más importantes para el siglo XXI es la fusión de infraestructura cognitiva, disposición estructural e implementación táctica.

En este contexto, resulta esencial comprender que la contabilidad nos proporciona información acerca de lo que ha ocurrido, pero no sobre lo que ocurrirá en el futuro. Es posible gestionar y supervisar la entidad gracias a los informes que generan los sistemas. Estos informes contienen información sobre el cumplimiento, las operaciones financieras y los datos operativos.

La información que se genera internamente, además de la que se refiere a acontecimientos que ocurren fuera de la organización, es un componente clave del proceso decisional y la supervisión operacional. Esta sirve a diversos objetivos, dependiendo del grado de discusión.

Expresa (Flores, 2020), que la información y comunicación se enfoca en transmitir de forma adecuada la información en un tiempo sugerido por el ente más alto donde la responsabilidad y eficiencia son necesarios para controlar la información necesaria en el ambiente financiero que permite que un negocio este protegido.

Se compone de los procedimientos y registros que se desarrollan con el fin de anotar, manipular, compendiar y reportar acerca de las gestiones realizadas dentro de la organización. La excelencia de los datos suministrados por la estructura está intrínsecamente vinculada a la destreza de la gerencia para adoptar resoluciones eficaces, lo que a su vez afecta a su capacidad para regular las operaciones de la organización y generar estados económicos creíbles.

2.1.6. Supervisión

La mayoría de las veces, los sistemas de control están ideados para funcionar con eficiencia bajo circunstancias específicas. Por supuesto, se han considerado los fines, peligros

y restricciones intrínsecas al control; no obstante, las situaciones pueden modificarse debido a variables tanto internas como externas, lo que afecta su rendimiento.

En consecuencia, la dirección está obligada a realizar un análisis y una evaluación completa de los elementos y fracciones que se integran en las estructuras de supervisión. El hecho de que esto sea así no implica que deban examinarse todos y cada uno de los elementos, ni que el análisis deba realizarse simultáneamente.

La revisión debe permitir identificar controles inadecuados, incompetentes o innecesarios, lo que facilitará el refuerzo y la ejecución de estos controles, que recibirán un fuerte apoyo de la dirección. Esta evaluación puede realizarse de tres maneras diferentes: en el transcurso de las labores diarias a través de los diversos estratos organizacionales; de forma autónoma por individuos que no están estrechamente implicados en la realización de las gestiones (incluyendo las de control); o mediante una composición de los dos procedimientos descritos anteriormente. Para garantizar un control y seguimiento adecuados, es necesario tener en cuenta las siguientes directrices:

- Deben realizarse comparaciones periódicas entre las cantidades que se inscriben en la estructura de datos contable y los activos reales que se tienen en cuenta.
- La finalidad de este examen es constatar si las medidas propuestas por los inspectores internos y externos han sido implementadas o si, por el contrario, no se han aplicado en absoluto.
- Se trata de saber si las operaciones llevadas a cabo por el departamento de auditoría interna son suficientes, eficaces y fiables.

El procedimiento de supervisión interna se distingue por su carácter repetitivo y permanente, así como por su naturaleza multidireccional. Dentro de este proceso, múltiples componentes ejercen influencia unos sobre otros, dando lugar a la formación de una estructura

unificada que se ajusta de forma flexible a las fluctuaciones en las condiciones.

Según Gaitán (2021), se pretende que los sistemas de control funcionen en condiciones específicas en las que se prueban. En ese sentido, se han considerado los propósitos, contingencias, y restricciones intrínsecas al control. No obstante, las circunstancias cambian como resultado de factores tanto internos como ajenos, lo cual puede influir la pérdida de la eficacia de los controles.

De acuerdo con Calle et al. (2020), indican que se trata de un proceso de supervisión continua que se lleva a cabo para garantizar que la estructura opere de manera adecuada a lo largo de un periodo de tiempo. Este control se lleva a cabo mediante actividades de seguimiento continuo y medidas de evaluación periódica.

El proceso evalúa la excelencia de las medidas de supervisión interna a lo largo del tiempo y permite que el sistema responda de una forma dinámicamente y realice los pertinentes cambios según lo requieran las circunstancias dadas. Su propósito debe ser identificar controles débiles, inadecuados o necesarios para facilitar su fortalecimiento y de esta forma llevar a una mejora dentro de la supervisión del área afectada.

2.1.7. Desempeño laboral

Pineda et al. (2023) indican que las entidades deben estar convencidas de la importancia de involucrar la implicación activa del personal y fusionarlo genuinamente en un equipo. Esto demanda una visión insólita del papel de supervisor, en la cual el líder genuinamente identificado y admitido ejerce una influencia distinta de la manera en que se realizaba en épocas pretéritas, con una finalidad más nítida, aunque semejante a lo que se hacía en el pasado: conseguir que su personal contribuya al cumplimiento de los fines organizacionales desde su posición.

El desempeño laboral se ha erigido como una cuestión de trascendental relevancia en las instituciones. Así, y considerando los tributos y desvelos que los empleados han invertido

para alcanzar una meta, es imperativo que las corporaciones se persuadan de su imperiosa urgencia.

Según Fernández (2022), el desempeño de la fuerza de trabajo constituye un componente fundamental para alcanzar las metas de cualquier entidad, ya que influye directamente en los niveles de productividad, calidad, y felicidad experimentados por los usuarios.

De acuerdo con Martínez (2021), la estimación del desempeño laboral es crucial, debido a que sirve para identificar las áreas que requieren ser mejoradas y fomentar estrategias de instrucción y desarrollo especializado para el equipo laboral.

(Gómez, 2020) Las investigaciones han demostrado que los avances tecnológicos han provocado una revolución en la evaluación y mejora del desempeño laboral, dando como resultado una mayor precisión y objetividad.

De acuerdo con Rodríguez (2023), el desempeño laboral está profundamente vinculado a la motivación y satisfacción laboral. En consecuencia, es vital establecer un ambiente de trabajo que sea positivo y estimulante.

Para Hernández (2024), la gestión del rendimiento laboral es una actividad continua que exige la implicación de todas las jerarquías dentro de la organización.

El avance tecnológico ha revolucionado la manera en que se evalúa y mejora el desempeño laboral, permitiendo una mayor precisión y objetividad (Gómez, 2020).

Según Baltodano y Leyva (2020), se han realizado algunos tratamientos teóricos e investigaciones empíricas sobre el desempeño laboral que demuestran la importancia del constructo. Han identificado esquemas tales como el ideado por Cogollo, quien sostiene que la carencia de circunstancias laborales influye de manera considerable en el ejercicio especializado en los distintos campos del desempeño. Adicionalmente, existen modelos desarrollados por Berón, quien determina la trascendencia del exceso de trabajo por variedad

de funciones, exceso de responsabilidad, escasez de efectivos en supervisión, carencias en la difusión de datos en el interior del colectivo laboral, organización de jornadas y sobrecarga afectiva, factores que guardan una relación directa con el desenlace definitivo en la ejecución profesional dentro de las instituciones.

2.1.7.1. Características del desempeño laboral. Gamarra (2024) entiende la ejecución profesional como la excelencia en la labor que un individuo aporta a la realización de sus labores diarias en el transcurso de un tiempo determinado. Se trata de una noción relativa a los recursos humanos que ayuda a comprender cómo se desempeña un individuo en la función que tiene asignada.

Es necesario evaluar el rendimiento laboral individual y de grupo a todos los niveles, desde los trabajadores hasta los supervisores e incluso los puestos directivos, para tener una visión clara del estado de las personas y su efecto en el funcionamiento de una entidad. Esto es necesario para tener una visión clara del estado de las personas.

- Eficacia: La eficiencia en la ejecución profesional se entiende como la capacidad de lograr resultados y objetivos.
- Eficiencia: La eficiencia en el desempeño laboral implica realizar tareas con el mínimo desperdicio de recursos.
- Calidad del trabajo: La calidad del trabajo hace referencia a un componente importante en el rendimiento laboral, dado que influye directamente en el grado de contento que perciben los destinatarios.
- Una comunicación eficaz: La comunicación eficaz es esencial para un alto rendimiento laboral, ya que promueve la cooperación y la labor conjunta.
- Adaptabilidad: La adaptabilidad es un atributo vital en la productividad profesional, ya que posibilita a los individuos ajustarse a nuevos sucesos y cambios en su entorno.

- **Iniciativa:** La iniciativa es una característica importante en el desempeño laboral, ya que demuestra la aptitud para solucionar dificultades de forma proactiva y tomar decisiones.
- **Trabajo en equipo:** Se refiere a la aptitud de cooperar y trabajar con otras personas para alcanzar metas compartidas. Cuando se trata de alcanzar el éxito en el trabajo, el trabajo en equipo es absolutamente necesario, dado que favorece la cooperación y el logro de metas comunes.
- **Liderazgo:** Capacidad de dirigir y motivar a otros para lograr objetivos. El liderazgo es una característica clave en el desempeño laboral, ya que permite dirigir y motivar a otros para lograr objetivos.

2.1.7.2. Funciones del Personal. Las funciones que el personal de una entidad debe desempeñar son las metas que toda organización debe determinar. Por eso se elaboran los manuales de organización y funciones (MOF). Estos proporcionan una descripción exhaustiva de las responsabilidades que se estima que realizara cada miembro de la organización. Gracias a su cumplimiento, la dirección podrá funcionar de manera eficaz, fiable y lucrativa.

Según Marín y Delgado (2020), la ejecución profesional constituye una temática sumamente delicada para las entidades, sobre todo aquellas de índole gubernamental. Estas organizaciones tienen la misión de cumplir los objetivos de la institución y conseguir los fines planteados por el Estado. A pesar de ello, muchas autoridades no le prestan demasiada atención debido a su estatus político. Esto se debe a que los funcionarios desempeñan la función para su conveniencia personal, sin cumplir con las competencias que se determinan en los perfiles de puesto.

Son importantes el establecimiento de la calidad de los subordinados, el reconocimiento del grado de eficacia en la realización de las tareas de administración, la identificación de la pericia y la productividad en la administración administrativa, la definición de los requisitos de

un programa de selección, la formulación de las funciones de un puesto específico, la creación proveer un fundamento lógico para premiar lo excelente rendimiento, y la definición de la formación que se llevará a cabo.

- **Controles de calidad**

Si bien el control de calidad se enfoca de revisar el desempeño general de una entidad, formular un plan adecuado y asignar las actividades necesarias para dicho plan, es importante señalar que la ejecución eficaz de cada miembro no garantiza el éxito de la entidad.

El clima organizacional es importante para la superación de los trabajadores, lo cual repercute en su desenvolvimiento frente a sucesos elementales, en los que se contempla el intercambio verbal, la colaboración con los demás empleados, la disposición al diálogo y las ponderaciones; asimismo, incide en el bienestar de aquellos involucrados en el progreso organizacional, en los cuales resplandece el ímpetu, la consolidación de vínculos fraternales de forma impremeditada y sincera; de igual modo, favorece la consecución de metas, y brinda auxilio al operario a adquirir sus propios objetivos (Leyva y Napan, 2021).

- **El seguimiento de resultados**

Cuando se trata de analizar y optimizar la productividad de los colaboradores y de la corporación en su totalidad, uno de los procedimientos más básicos es el seguimiento de los resultados del análisis del rendimiento laboral.

- **Evaluación**

Según Ruiz (2015), la gerencia es capaz de atender de manera inmediata situaciones extraordinarias, métodos que generan escasos beneficios, actividades ineficaces y disfuncionales cuando realiza revisiones frecuentes de los controles internos que protegen a la organización.

- **Validación**

Actividades cautelares que ejecuta la organización bajo control para garantizar que el

manejo de sus medios, bienes y procesos deben ejecutarse con exactitud y eficiencia. De acuerdo con la Contraloría (2016), entre sus funciones se encuentran la precedente, la contemporánea y la posterior.

- **Compromisos de mejora**

Según Cambier (2015), se entiende por autoevaluación un proceso de desarrollo continuo, participativo y coherente. Dicho de otro modo, la mejora de las actividades incluye la realización de auditorías o autoevaluaciones como medio para conocer el estado real de las cosas dentro de la entidad y la eficacia del modelo de gestión.

- **Deficiencias en el desempeño**

Según Sosa (2015), es necesario notificar las carencias o vulnerabilidades del mecanismo de supervisión interno que se descubran mediante las distintas técnicas de monitoreo. Esto se hace con la intención de aplicar las medidas de ajuste adecuadas.

Tras finalizar el análisis de la gestión de la mejora continua como estrategia competitiva, es imprescindible presentar sugerencias fundamentadas en los hallazgos adquiridos, tal y como afirman Lossada y Robles (2014). Estas recomendaciones deben estar basadas en los resultados obtenidos. La finalidad de estas recomendaciones es facilitar la adopción del perfeccionamiento ininterrumpido como táctica de ventaja en las organizaciones, con la finalidad de optimizar la generación de resultados y maximizar la eficiencia. Por ello, es importante proporcionar estas sugerencias.

2.1.7.3. Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL). Decreto Legislativo N° 728. El Decreto Legislativo N° 728 es asimismo reconocido como el estatuto de eficiencia y competitividad en el ámbito del trabajo. Representa una norma de gran trascendencia, cuyo objetivo primordial es impulsar el florecimiento de las aptitudes de los operarios, a fin de mejorar su desempeño general en el ámbito laboral. La publicación de esta legislación tuvo lugar en marzo de 1997, y sigue vigente en la actualidad.

- **Objetivos:**

- a) Promover la formación laboral y capacitación de los empleados como un medio para mejorar sus ingresos y la cantidad de trabajo que realizan.
- b) Fomentar el desplazamiento de las personas que se dedican a actividades urbanas y rurales con bajos niveles de producción e ingresos hacia el empleo en otras actividades con mejores niveles de productividad.
- c) Asegurar la remuneración de los empleados y resguardarlos frente a la cesantía injustificada, sin dejar de respetar las normas constitucionales.
- d) Establecer una normativa de contratación de trabajadores y fortalecer los beneficios sociales vigentes.

2.1.7.1. Capacitación Laboral en la ley de productividad. Conforme a la ley de productividad, es obligación del empleador ofrecer al trabajador capacitación en el puesto de trabajo para optimizar su rendimiento y sus emolumentos. Asimismo, el patrono y los delegados de los empleados pueden llegar a un consenso sobre la implementación de programas orientados a la capacitación y productividad para la entidad.

La formación debe impartirse siempre con los siguientes objetivos en mente:

- Preparar al trabajador para un nuevo puesto o vacante en la entidad.
- Garantizar la actualización de los saberes y destrezas del empleado en la labor que ejecuta.
- Educar en cuestiones relativas a la salud y seguridad, así como evitar los riesgos que puedan estar presentes en el lugar de trabajo.
- Proporcionar información al trabajador sobre las nuevas tecnologías en el trabajo.

2.1.8. Orientación de resultados

En lo que concierne a la eficacia laboral, la orientación a los resultados hace hincapié en lograr efectividad, la destreza y la excelencia en la provisión de prestaciones. Esto implica

que, con el propósito de que la institución cumpla sus aspiraciones y aspiraciones a largo plazo, el personal debe orientarse hacia la consecución de dichos objetivos.

Algunos autores destacan la importancia de las competencias laborales en los gerentes para asegurar el logro de resultados. Estas competencias incluyen la aptitud para colocarse en la perspectiva ajena y trabajar en equipo.

En cuanto a la productividad personal, se puede extrapolar a la eficacia de grupos de trabajo. La orientación a resultados también implica enaltecer la labor y fomentar la prolificidad a través de la supervisión del acatamiento de las disposiciones laborales.

2.1.8.1. Beneficios de la orientación a resultados:

- La mejora de la proactividad y destreza en el trabajo
- Incremento de la productividad personal y grupal
- Satisfacción de propósitos y aspiraciones a extensa proyección temporal
- Trabajo en equipo y colaboración efectiva
- Dignificación del trabajo y estimulación de la productividad

Para Mendoza y Arriola (2022) la valoración de la efectividad se implementa de forma reducida en organizaciones gubernamentales, así como en compañías privadas. Es bien conocido que en el contexto estatal, este tipo de valoración se dirige a examinar, ponderar, corroborar y clasificar la actuación de un individuo en relación con las atribuciones previamente asignadas; no obstante, es preciso precisar que en el caso de los servidores estatales, su implementación y uso están esencialmente orientados a cumplir con una formalidad jurídica, más que a servir como un instrumento de administración del capital humano, este fenómeno se manifiesta claramente al comparar los resultados obtenidos por la organización con los de sus individuos, es decir, las instituciones exhiben una clasificación deficiente, mientras que las valoraciones de sus empleados y/o asociados se ubican en un nivel elevado o excepcional, no se aprecia en su justa medida el impacto que los colaboradores

podrían generar en la dirección y logro de los resultados intrínsecamente vinculados con el propósito esencial de la organización.

2.1.9. Calidad de atención

Según Flores y Delgado (2020), la calidad de la atención se logra aumentando la capacidad de gasto del Estado y ejerciendo un mayor control sobre sus recursos públicos. Así, estos recursos pueden ser invertidos de manera que satisfagan los requerimientos de las personas en cuanto a los servicios que requieren. Indican que, en la nación peruana, en los años recientes, ha quedado patente que los individuos destinatarios de las prestaciones ofrecidas por las múltiples corporaciones municipales poseen un esquema de administración inapropiado que no responde a las exigencias de la comunidad, lo que convierte cualquier procedimiento en un proceso arduo y complicado. Los servicios ofrecidos son percibidos como ineficaces y carentes de la competencia necesaria.

La causa primordial radica en que estos expertos no realizan adecuadamente sus funciones debido a que en muchas ocasiones desconocen la gestión gubernamental, lo cual impulsa a incurrir en fallos, a ejercer un trato despectivo hacia aquellos con jerarquía inferior, entre otros aspectos. En última instancia, todo lo mencionado da lugar a que en ciertas corporaciones municipales no se implemente una administración basada en logros o procedimientos, lo que restringe la gestión y fiscalización de los recursos institucionales.

Además, es crucial destacar que la eficacia en el ámbito laboral guarda una estrecha relación con la supremacía en la entrega de prestaciones asistenciales. Esto se debe a que, si una persona es capaz de rendir lo suficiente en el entorno en el que está empleada, entonces la excelencia en la asistencia brindada al usuario debería estar en su nivel más alto posible.

En las últimas décadas, ha existido una preocupación persistente por el perfeccionamiento de los servicios y la excelencia en la atención proporcionada. Esta cuestión se ha vuelto aún más exigente a la luz del hecho de que los ciudadanos son ahora más

demandantes, que esperan servicios no sólo más eficaces y eficientes, sino también menos complicados y más fácilmente disponibles. Por ello, es muy necesario ajustar las políticas públicas para que estén en consonancia con estas nuevas normas y expectativas impuestas, poniendo en primer plano las necesidades de las personas y su felicidad.

Somos conscientes de que nos corresponde prestar atención a ambos puntos de vista. Sin embargo, si nuestras entidades públicas no cuentan con las condiciones mínimas para implementar políticas nacionales clave, no será posible mejorar los servicios, bienes y regulaciones que se brindan a la sociedad. Además, no podremos lograr resultados que transformen positivamente la existencia de las personas si en un caso no tomamos en cuenta sus necesidades y expectativas y respondemos a ellas de manera oportuna y eficiente. Juntas, son las dos caras de una misma moneda, en la que el ciudadano es constantemente el centro de atención.

2.1.10. Relaciones interpersonales

Según Hanco et al. (2021) consideran las interacciones interpersonales como la capacidad de un individuo para colaborar y trabajar con sus coetáneos, para fijarse un objetivo que quiere alcanzar y para organizar su trabajo diario de forma que no interfiera en el rendimiento profesional de otras personas. A lo largo de la vida, cada persona desarrolla una serie de conexiones, entre ellas, las que tienen con la presencia de sus progenitores, allegados y colegas de labor y estudio. Mediante ellos son capaces de comunicar sus deseos, intereses y amores, así como de expresar sus sentimientos y perspectivas sobre la vida.

Es posible cultivar vínculos armoniosos con individuos ajenos, favoreciendo una transmisión fluida de ideas y llevando a cabo el intercambio de manera activa, aparte de considerar que cada ser humano posee particularidades únicas, será la naturaleza de estas singularidades la que determinará si nuestras acciones hacia ellas son adecuadas o inapropiadas, los lazos interpersonales se perfeccionan conforme nos adentramos en el entendimiento del

sujeto, ofreciéndole un trato comedido y reverente.

2.1.10.1. Dimensiones. La comunicación interpersonal se refiere al desarrollo por el cual las personas que trabajan juntas en una organización comparten sus pensamientos e información mediante el uso de la comunicación oral y no oral. En caso de que la interacción comunicativa no se ejecute dentro de un sistema formal y regulado que la confine, entonces las interacciones informales adquieren un espacio potencialmente perjudicial para la organización, lo que se traduce en la creación de un mal ambiente.

Las actitudes de los empleados se describen como la disposición interna, arraigada y permanente, que sustenta las reacciones positivas o negativas de un individuo dentro de una entidad. Las malas actitudes pueden generar una amplia gama de problemas, los más comunes de los cuales son latentes (el conflicto existe, pero no se manifiesta claramente) y manifiestos (el conflicto se manifiesta de forma evidente).

La forma en que los gerentes interactúan con los empleados, también conocida como conducta excelente en el lugar de trabajo, abarca no sólo las acciones precisas que los individuos exhiben en sus relaciones interpersonales, sino también el conjunto de convenciones, tradiciones, prácticas y valores que se asocian con este tipo de comportamiento.

El término "capacidad de gobernanza" se refiere a las habilidades que la alta dirección de una organización adquiere y pone en práctica para establecer una estructura y condiciones de gobernanza que les permitan dirigir, gestionar e integrar las actividades de las unidades operativas, así como supervisar su desempeño y tomar decisiones sobre la asignación de recursos que garanticen la continuidad de la organización. Asimismo, uno de los factores que influye en el desempeño laboral de los empleados es el estilo de liderazgo del supervisor.

2.1.11. Iniciativa

Según Gonzales y Vílchez (2021), la iniciativa en el desempeño laboral abarca nociones de generar ajustes a ideas creativas y situaciones novedosas, transformándolas en acciones que

se adapten a nuevas circunstancias. Adicionalmente, involucra la modificación de procesos, procedimientos o reglas con el fin de optimizar la eficiencia productiva de los empleados y simultáneamente alcanzar los fines que se han sido establecido para la organización.

En cambio, la Fundación ADECCO (2020) define la iniciativa como la capacidad profesional de proponer, crear o inventar iniciativas propias. Esta definición contrasta con la anterior. Puesto que nos permite anticiparnos a los acontecimientos y tener ideas únicas, es una característica esencial durante el proceso de contratación. Por lo tanto, nunca podremos ser individuos que tomen iniciativas si mantenemos la creencia de que el pensamiento que sugerimos es incoherente o tiene poco sentido. Es esencial que nunca tengamos esta creencia. Para tener iniciativa, lo más importante es superar el miedo a ser rechazado, ya que es preferible tener cualquier idea que no tener ninguna.

Desde esta perspectiva, la iniciativa se convierte en un componente crucial tanto en el proceso de desarrollo profesional como en la generación de oportunidades laborales. Se ha definido como un comportamiento que se manifiesta en el enfoque activo y espontáneo del individuo hacia el trabajo, rindiendo mejor de lo formalmente requerido.

Una persona con iniciativa no solo se centra en el logro de objetivos a largo plazo, sino también en las actividades que conducen a dichos objetivos. Es persistente al superar obstáculos y actúa sin que se le pida. Estas características se relacionan no solo con su desempeño laboral cuando tienen un empleo, sino también con sus acciones de desarrollo profesional cuando necesitan encontrar un nuevo empleo. Por lo tanto, quienes son proactivos tienen la capacidad de aprovechar los cambios laborales para conseguir un trabajo más exigente e investigar las oportunidades del entorno para descubrir oportunidades que mejor se ajusten a sus expectativas, lo que, en última instancia, se traduciría en un mayor rendimiento laboral.

En relación a lo anterior, el concepto de iniciativa en el desempeño laboral se refiere a la idea de que genera ajustes ante situaciones innovadoras e ideas inteligentes con el fin

de transformarlas en actividades proclives a nuevas situaciones o modificar procesos, procedimientos o estándares con el fin de mejorar el desempeño laboral de los empleados y alcanzar las metas que se han establecido por la organización.

2.1.12. Trabajo en equipo

Según las conclusiones de Arango et al. (2021), la palabra “trabajo en equipo” describe una interacción en la que los saberes y vivencias de un colectivo compuesto por, como mínimo, un par de individuos se integran de forma congruente con el fin de alcanzar un propósito compartido, a través de la ejecución de actividades que siguen directrices, ya sean manifiestas o tácitas. En la eficacia del trabajo en equipo influyen diversos elementos, tales como la colaboración entre los miembros del equipo que propicia un intercambio comunicativo eficiente, las disparidades tanto a nivel personal como laboral, las responsabilidades asignadas y la dedicación de cada sujeto involucrado, la vitalidad que cada componente introduce y la indagación de datos para colmar de manera óptima las exigencias. La cooperación colectiva es polifacética y demanda una variedad de componentes tanto en el plano personal como en el grupal.

Es importante tener en cuenta que la comunicación es el motor de una colaboración eficaz. Esto se debe al hecho de que la información requiere reunir las experiencias, destrezas y principios de los integrantes del equipo para beneficiar a la organización. Según la investigación de Quezada et al. de 2020, los individuos de un equipo quieren información para alcanzar sus objetivos, adquirir conocimientos unos de otros, mejorar sus carencias, fortalecerse en las áreas en las que tienen carencias e identificar las cualidades que impulsan al equipo hacia el crecimiento.

Es evidente que se está dando un impulso hacia la importancia de los equipos de trabajo, que están reemplazando gradualmente al trabajador individual responsable de tomar decisiones y transmitir instrucciones. En este profundo cambio organizacional, los

grupos toman decisiones con mayor riesgo y aprenden a una velocidad que solo se puede lograr mediante la colaboración. Este cambio afecta aspectos críticos como la dirección, la motivación, la comunicación y la participación, lo que requiere una interacción más estrecha entre los trabajadores. Para lograr una transición exitosa hacia la colaboración, se enfatiza la importancia de desarrollar actitudes cooperativas en lugar de individualistas. Es fundamental comprender que, si bien el trabajo en equipo es esencial, no garantiza automáticamente las habilidades necesarias; su éxito implica el desarrollo de procesos que requieren la asunción de roles específicos y la colaboración constante para alcanzar objetivos comunes.

Según Zeballos (2023), la relación intrínseca entre la cooperación y el desempeño laboral es una manifestación de un componente esencial de la calidad de vida laboral. Un equipo satisfecho no solo se traduce en un ambiente laboral positivo, sino que también exhibe comportamientos y desempeños que benefician directamente a la institución. Desde esta perspectiva, el concepto de trabajo en equipo no solo se relaciona con la percepción que una persona tiene de su trabajo, sino que también se convierte en un componente esencial en el proceso de evaluación de su desempeño laboral. La cooperación eficaz entre empleados no solo impulsa la productividad, sino que también contribuye significativamente al logro de los objetivos organizacionales.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El enfoque de esta investigación es de naturaleza cuantitativa. Según Hernández y Fernández (2010), este tipo de enfoque toma en cuenta únicamente como campo de estudio fenómenos observables y susceptibles de ser medidos. Adicionalmente, se utiliza el método hipotético-deductivo, el cual consiste en los siguientes procedimientos: observación, planteamiento de conjeturas, seguido de la confrontación o validación de tales conjeturas, y, al final, la intervencionalización de factores para garantizar la rigurosidad de la validez científica.

El método cuantitativo se distingue de otros enfoques por el hecho de que hace hincapié en la métrica y en el análisis numérico de los datos. Un enfoque que es caracterizado por Cedeño et al. (2023) como “la recolección sistemática de información que puede ser cuantificada, seguida de un análisis riguroso utilizando técnicas estadísticas”. El objetivo del método cuantitativo es producir datos cuantitativos que hagan factible demostrar vínculos factores determinantes y regularidades conductuales a nivel macro.

Dado que el propósito de la investigación era desarrollar nueva información o teorías sin una aplicación inmediata en la práctica, la modalidad de indagación que se realizó se conoce como investigación básica.

Según Marín (2020), “La investigación básica, también denominada pura o fundamental, se centra en ampliar los conocimientos científicos y teóricos sobre un área determinada sin tener en cuenta su aplicación práctica inmediata”. Esta definición de investigación básica también se conoce como “investigación esencial”.

El propósito principal de este estudio es entender los sucesos de la naturaleza o de la sociedad, de igual forma que encontrar principios generales y formular hipótesis. Según Ballestín y Fàbregues (2019), en general, se lleva a cabo con el objetivo de mejorar el cuerpo de conocimientos que se da dentro de un campo de estudio concreto, en lugar de concentrarse

en la identificación y resolución de cuestiones particulares.

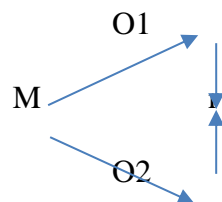
3.1.1. Nivel de investigación

La indagación adoptó un enfoque explicativo-relacional, puesto que la meta consistía en indagar sobre la esencia y el nivel de conexión que subsiste entre los dos elementos en cuestión consideradas en el análisis.

El objetivo del enfoque descriptivo-correlacional es describir e investigar la vinculación que existe entre dos o más variables. Por ello, Escobar y Bilbao (2020) expresan su comprensión del propósito de este tipo de estudio, al afirmar que “la investigación correlacional tiene como fin determinar si existe una vinculación estadística entre dos o más variables, sin demostrar necesariamente una vinculación de causa y efecto”.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en el trabajo de investigación fue no experimental y de corte transversal o transeccional (Hernández et al., 2014).



Donde:

M: Muestra

O1: Variable 1

O2: Variable 2

r: Relación

El diseño no experimental de corte transversal se utiliza para observar fenómenos en un solo momento en el tiempo, sin manipular variables. Según Polit y Beck (2017), "en este diseño, los datos se recolectan en un único punto temporal, permitiendo la evaluación de la relación

entre variables sin la intervención del investigador."

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. Ámbito temporal

El período en el cual se realizó la investigación fue con los datos del año 2023.

3.2.2. Ámbito espacial

La investigación se desarrolló en el área de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

3.3. Variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la Variable 1: Implementación del control interno

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Implementación del control interno	El término “Implementación del control interno” se refiere al proceso de definir, establecer y mantener políticas, procesos y mecanismos de control interno en una organización con el propósito de alcanzar las metas propuestas de la organización y salvaguardar sus activos. Por consiguiente, es esencial que comprendamos la trascendencia del control interno y las ramificaciones que conlleva.	La variable 1: Implementación del control interno se divide en 5 dimensiones, 10 indicadores y 14 ítems.	D1: Ambiente de control	I-1: Valores	1 – 2	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				I-2: Cultura	3	
			D2: Evaluación de riesgos	I-3: Identificación del riesgo	4	
				I-4: Análisis del riesgo	5 - 6	
			D3: Actividades de control	I-5: Políticas de control	7 - 8	
				I-6: Procedimientos de control	9	
			D4: Información y comunicación	I-7: Control de calidad	10	
				I-8: Idoneidad	11 - 12	
			D5: Supervisión	I-9: Seguimiento	13	
				I-10: Evaluación	14	

Matriz de operacionalización de la Variable 2: Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Desempeño laboral	Por su influencia directa en la eficiencia, la excelencia y el bienestar, el desempeño laboral es considerado por Fernández (2022) un componente esencial para la consecución del éxito en cualquier entidad.	La variable 2: Desempeño laboral se divide en 5 dimensiones, 7 indicadores y 13 ítems.	D1: Orientación de resultados	I-1: Inmediatez	15	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			D2: Calidad de atención	I-2: Cantidad de personas atendidas	16 - 17	
				I-3: Atención	18 - 6	
			D3: Relaciones interpersonales	I-4: Valores	7 - 9	
			D4: Iniciativa	I-5: Anticipación	10 - 11	
			D5: Trabajo en equipo	I-6: Aptitud	12	
				I-7: Logros	13	

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Este estudio se enfocó en los 32 empleados que laboraban en la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita en el año 2023. El colectivo destinatario del estudio estuvo compuesto por dichos individuos.

Según Arias y Covinos (2021), “la población alude a la totalidad de seres, sucesos o componentes que comparten rasgos similares y que constituyen el foco de un análisis o investigación”. Esta definición es aplicable al objeto de investigación.

Este punto de vista, por otra parte, es complementado por Cerda (2021), quien afirma que la población necesita ser considerada no sólo como un conjunto, sino también como una entidad que posee su propia estructura y características, las cuales necesitan ser reconocidas y evaluadas con precisión. Cuando ambas definiciones se entrelazan, queda claro que la población es algo más que una simple colección de números; es una entidad estructurada que tiene que ser identificada y descrita con gran profundidad para poder ser investigada en su totalidad.

3.4.2. Muestra

Debido a que la población está compuesta por 32 empleados se toma como referencia esa misma cantidad al determinar la muestra; ya que, la Subgerencia de Logística no cuenta con mucho personal.

La muestra censal asume que todos los aspectos de la población fueran incluidos en la investigación. Para Arias y Covinos (2021), una muestra puede ser entendida como un fragmento extraído de un conjunto más amplio de individuos, sucesos o elementos provenientes de un agrupamiento o colectivo más vasto, cuyo propósito es llevar a cabo un análisis y obtener inferencias sobre el todo. Esta definición se emplea en el campo de la indagación científica.

3.5. Instrumentos

Se empleará un cuestionario como herramienta para la recopilación de información. Este instrumento consta de una variedad de preguntas estructuradas, que pueden ser cerradas, y pueden presentarse de forma escrita. Además, puede ser administrado en persona, en línea o por teléfono (Hernández et al., 2014).

Arias (2020) señala que los cuestionarios son instrumentos de investigación para reunir detalles y datos de manera meticulosa y estructurada. Hay dos tipos de instrumentos que se componen de una secuencia de preguntas destinadas a recabar réplicas de los implicados con el propósito de acumular datos acerca de sus percepciones, posturas, saberes, vivencias o características socioculturales.

Se utilizaron dos cuestionarios, ambos con preguntas cerradas. Uno de los cuestionarios se utilizó para medir la variable de implementación del control interno, y constaba de catorce preguntas de tipo Likert. El segundo instrumento consistía en medir la variable de desempeño laboral mediante una escala de Likert con trece preguntas. A modo de resumen, el cuestionario consta de 27 preguntas que irán dirigidas a los individuos que integran el conjunto seleccionado para el estudio.

3.5.1. Técnicas

La técnica es un método particular que se emplea en el procedimiento de adquisición de información. Según Arias (2020), “la técnica es el procedimiento específico empleado dentro de un enfoque para recolectar, examinar o descifrar información con mayor precisión y profundidad”. Las técnicas pueden incluir cosas como encuestas, entrevistas u observaciones, entre otras.

En el transcurso de la investigación, la encuesta fue el método que se utilizó.

3.5.2. Validación

Como medida de la precisión y fiabilidad de un instrumento de investigación, Medina et al. (2023) consideran que la validez del instrumento es una variable importante. Cuando nos referimos a la validez, estamos aludiendo a la facultad de una herramienta para medir con exactitud aquello que pretende examinar y para ofrecer resultados que sean certeros y dignos de confianza.

Dado que los datos recolectados con un instrumento inválido pueden ser incorrectos y carentes de fiabilidad, la validez constituye un factor primordial que debe ser considerado al momento de escoger un dispositivo de estudio. Previo a la utilización de un instrumento específico en una indagación, resulta indispensable comprobar su validez.

En este contexto, los instrumentos fueron evaluados a través del juicio de tres especialistas designados por los investigadores, quienes analizaron la coherencia y asignaron significancia científica a cada aspecto de los componentes que se incorporaron en las herramientas de medición (Anexo E). Los resultados de la validación, dictados por la valoración de los peritos, se sintetizan en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Resultados de validación

N°	Datos del validador	Calificación	Resultado
1	Dra. Nelly Mendez Gutierrez	95	Aplicable
2	Mg. César Chávez Calderón	96	Aplicable
3	Mg. Antonio Medina Salgado	93	Aplicable
PROMEDIO		95	Aplicable

3.5.3. Confiabilidad

Dado que los datos obtenidos de un instrumento que no es fiable pueden ser incoherentes y, en consecuencia, no proporcionan información precisa, la fiabilidad es un concepto esencial. En consecuencia, es esencial realizar una evaluación de la fiabilidad de un instrumento antes de emplearlo en el estudio (Medina et al., 2023).

Para evaluar el instrumento empleado, que en este caso es el cuestionario, se recurre al coeficiente alfa de Cronbach, el cual debe arrojar valores cercanos a la unidad (1) para denotar una notable homogeneidad interna y reducir al máximo los fallos. El dispositivo debe exhibir un elevado nivel de fiabilidad, lo cual se determina mediante la aplicación del Alfa de Cronbach (Hernández y Mendoza, 2018; p. 239).

Como ejemplo, en la Tabla 3 se expone la escala de fiabilidad Alfa de Cronbach, cuyo rango oscila entre cero (0) y uno (1) puntos:

Tabla 3

Grados de Confiabilidad del Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota. La tabla presenta los grados para poder determinar la confiabilidad y consistencia interna del instrumento. Fuente: Santos (2017)

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	27

Nota. El grado de Confiabilidad del instrumento es de 0.948 lo cual indica que es Muy alta.

3.6. Procedimientos

Se llevó a cabo un escrutinio de los datos mediante el empleo de la herramienta estadística SPSS v. 27, un programa destinado al escrutinio de información para determinar la relación entre las variables y la identificación de patrones. Del mismo modo, Microsoft Excel facilitó el procesamiento de la información en tablas y representaciones gráficas, las cuales fueron posteriormente analizadas. En última instancia, la hipótesis fue confirmada por medio de la evaluación Rho de Spearman. Asimismo, la utilización del instrumento de recopilación de datos aseguró la privacidad de la información obtenida. Para la verificación y cálculo de la consistencia, se recurrió al coeficiente alfa de Cronbach. Este proceso contó con la colaboración de expertos en el área.

Con el fin de definir la índole del lazo existente entre cada par de variables, se emplearon evaluaciones como el coeficiente Rho de Spearman. Esta herramienta estadística permitió presentar los resultados de manera visual, a través de diagramas y tablas, posibilitando una indagación más minuciosa.

Para la interpretación del Rho de Spearman, se consideró la valoración de Martínez y colaboradores (2009). En su investigación, los autores indican que el coeficiente de correlación puede fluctuar entre -1 y +1, y que un valor de 0 indica la inexistencia de relación lineal entre ambas variables. La evaluación completa puede consultarse en la Tabla 5, que se muestra a continuación:

Tabla 5*Rangos de valor según la Rho de Spearman*

Rango	Correlación
0.00 - 0.25	Escasa o nula
0.26 - 0.50	Débil
0.51 - 0.75	Entre moderada y fuerte
0.76 – 1.00	Entre fuerte y perfecta

3.7. Análisis de datos

La recolección de información se basará en dos encuestas, que se utilizarán conjuntamente con la herramienta estadística SPSS versión 27 y Microsoft Excel 2017. Se utilizarán dos instrumentos diferentes para completar el cuestionario que se administrará a los participantes. Este cuestionario será cerrado.

El primero es una representación de la variable implementación del control interno, que incluye las dimensiones del componente grado de recomendaciones de control interno, evaluación de riesgos y actividades de control de gestión. Este componente constará de catorce preguntas de tipo Likert. En el segundo, aparece la variable desempeño laboral, con las dimensiones de grado de desempeño laboral y descripción de funciones del personal. Éste se basa igualmente en una escala de tipo Likert y consta de trece ítems.

Las evaluaciones serán ejecutadas en colectivos compuestos por un máximo de doce individuos por grupo, previa autorización de las autoridades correspondientes. La aplicación de estos instrumentos se realizará en contextos debidamente organizados y en los que no existan actividades o circunstancias que distraigan o inquieten.

3.8. Consideraciones éticas

El anonimato de la identidad de los individuos en el estudio propiciará la preservación del sigilo ético y la custodia de la información reservada respecto al material que se recopile.

Para garantizar la validez de la información se utilizará una evaluación de riesgos de Categoría I, que indica que no existe peligro para el COLABORADOR en efecto operará con consentimiento. Para ello, se respetarán íntegramente todos los datos que se hayan obtenido sin introducir ninguna modificación en ellos. El siguiente estudio deberá ser revisado por el Comité de Ética Institucional de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

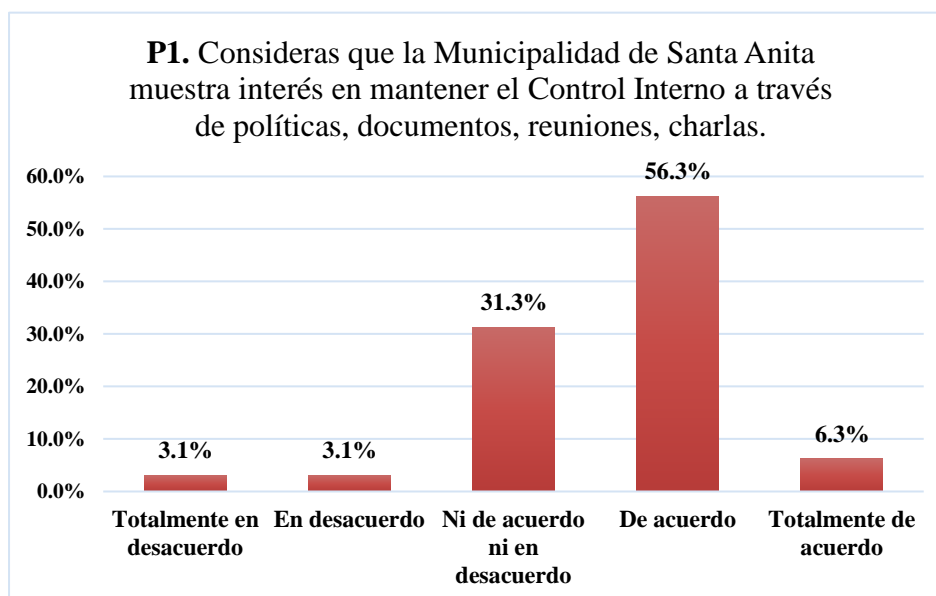
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 1

Pregunta 1. Consideras que la Municipalidad de Santa Anita muestra interés en mantener el Control Interno a través de políticas, documentos, reuniones, charlas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
	En desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31,3	31,3	37,5
	De acuerdo	18	56,3	56,3	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 1

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 1



Se observa que el mayor número de encuestados, el 56,3%, está de acuerdo con la pregunta 1, mientras que sólo el 3,1% está en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Esta información se presenta en el gráfico 1.

Tabla 7

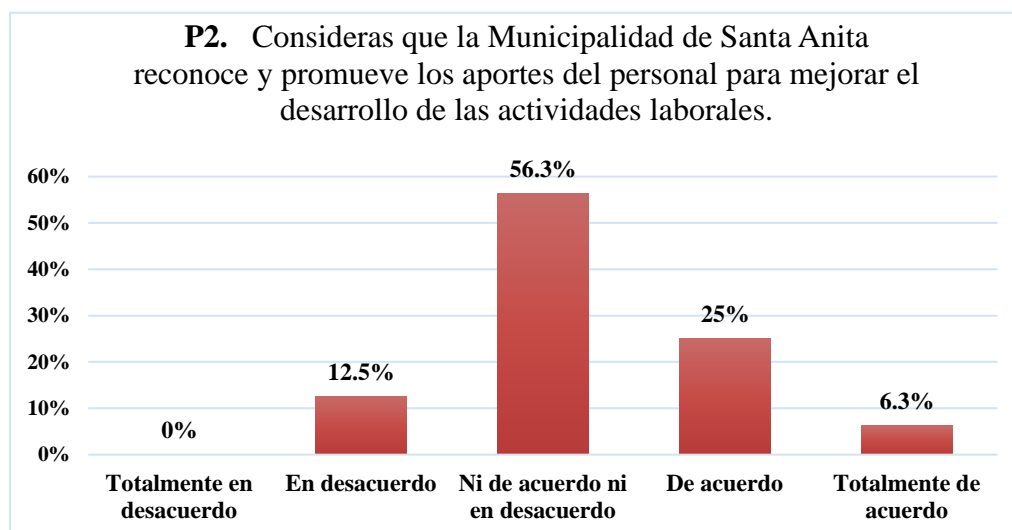
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 2

Pregunta 2. Consideras que la Municipalidad de Santa Anita reconoce y promueve los aportes del personal para mejorar el desarrollo de las actividades laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	12,5	12,5	12,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	56,3	56,3	68,8
	De acuerdo	8	25,0	25,0	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 2

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 2



Se observa que el mayor número de encuestados, el 56,3%, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 2, mientras que sólo el 6.3% está Totalmente de acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 2.

Tabla 8

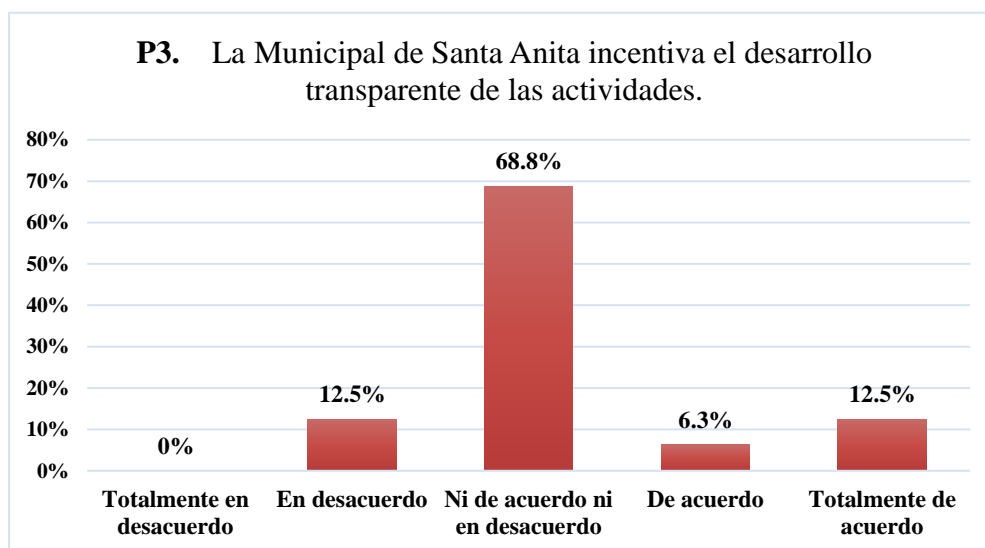
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 3

Pregunta 3. La Municipal de Santa Anita incentiva el desarrollo transparente de las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	12,5	12,5	12,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	68,8	68,8	81,3
	De acuerdo	2	6,3	6,3	87,5
	Totalmente de acuerdo	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 3

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 3



Se observa que el mayor número de encuestados, el 68.8 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 3, mientras que sólo el 6.3% está De acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 3.

Tabla 9

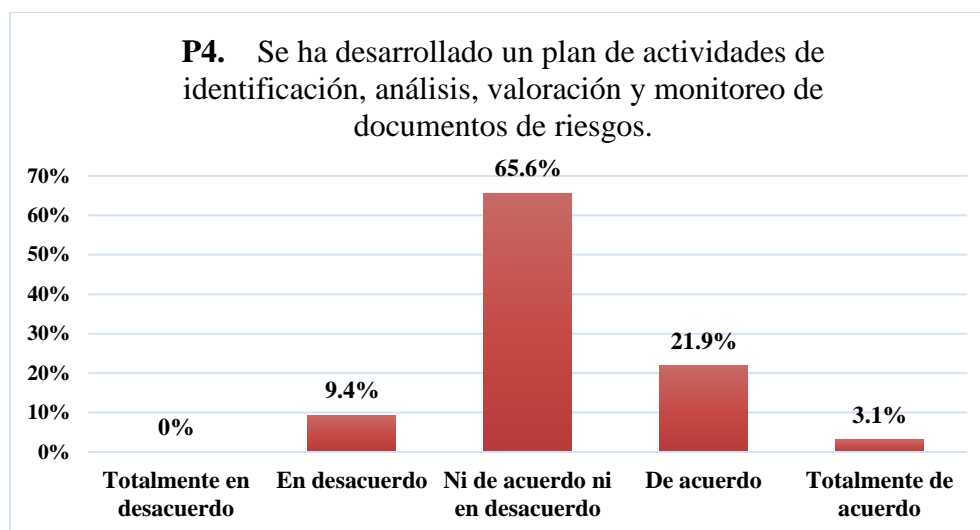
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 4

Pregunta 4. Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis, valoración y monitoreo de documentos de riesgos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	9,4	9,4	9,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	65,6	65,6	75,0
	De acuerdo	7	21,9	21,9	96,9
	Totalmente de acuerdo	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 4.

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 4



Se observa que el mayor número de encuestados, el 65.6 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 4, mientras que sólo el 3.1% está Totalmente de acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 4.

Tabla 10

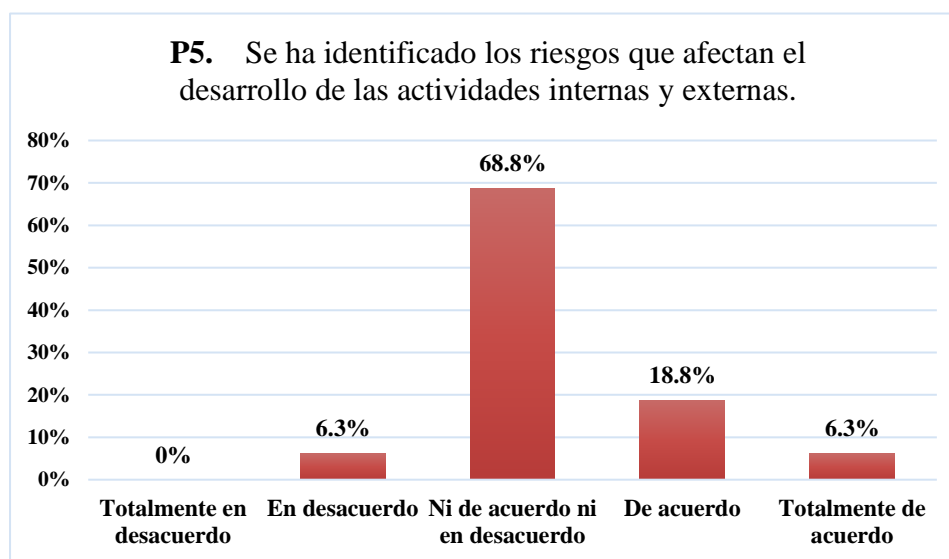
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 5

Pregunta 5. Se ha identificado los riesgos que afectan el desarrollo de las actividades internas y externas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	68,8	68,8	75,0
	De acuerdo	6	18,8	18,8	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 5

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 5



Se observa que el mayor número de encuestados, el 68.8 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 5, mientras que sólo el 6.3 % está Totalmente de acuerdo y En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 5.

Tabla 11

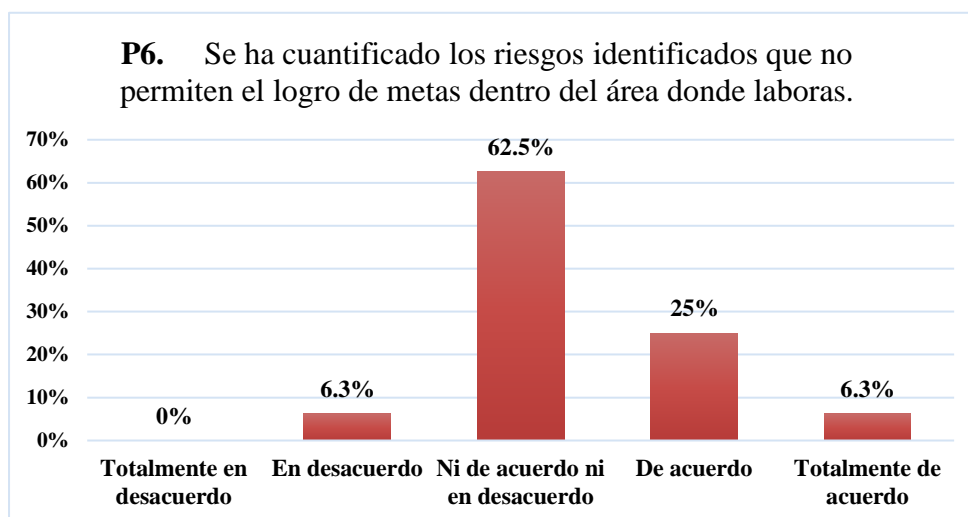
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 6

Pregunta 6. Se ha cuantificado los riesgos identificados que no permiten el logro de metas dentro del área donde laboras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	62,5	62,5	68,8
	De acuerdo	8	25,0	25,0	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 6

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 6



Se observa que el mayor número de encuestados, el 62.5 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 6, mientras que sólo el 6.3 % está Totalmente de acuerdo y En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 6.

Tabla 12

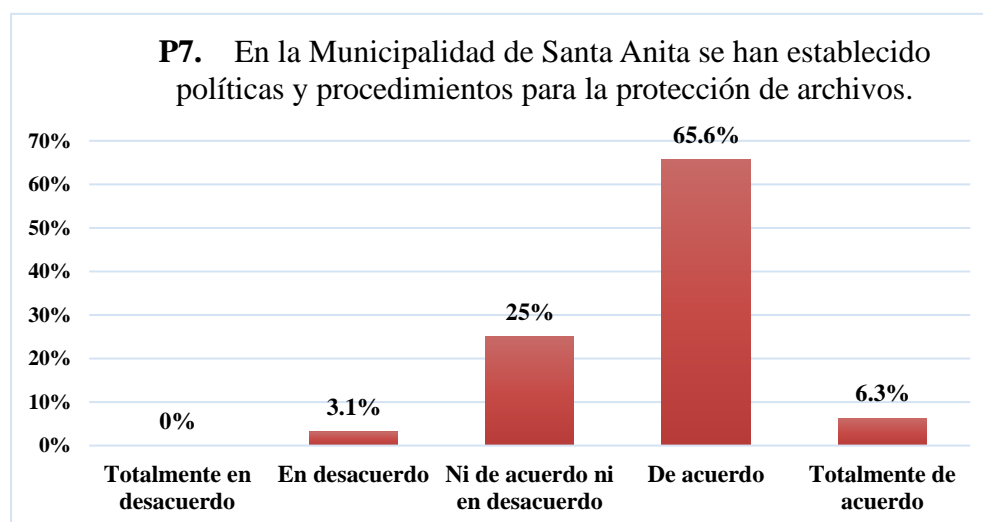
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 7

Pregunta 7. En la Municipalidad de Santa Anita se han establecido políticas y procedimientos para la protección de archivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,0	25,0	28,1
	De acuerdo	21	65,6	65,6	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 7

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 7



Se observa que el mayor número de encuestados, el 65.6 %, está De acuerdo con la pregunta número 7, mientras que sólo el 3.1 % está En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 7.

Tabla 13

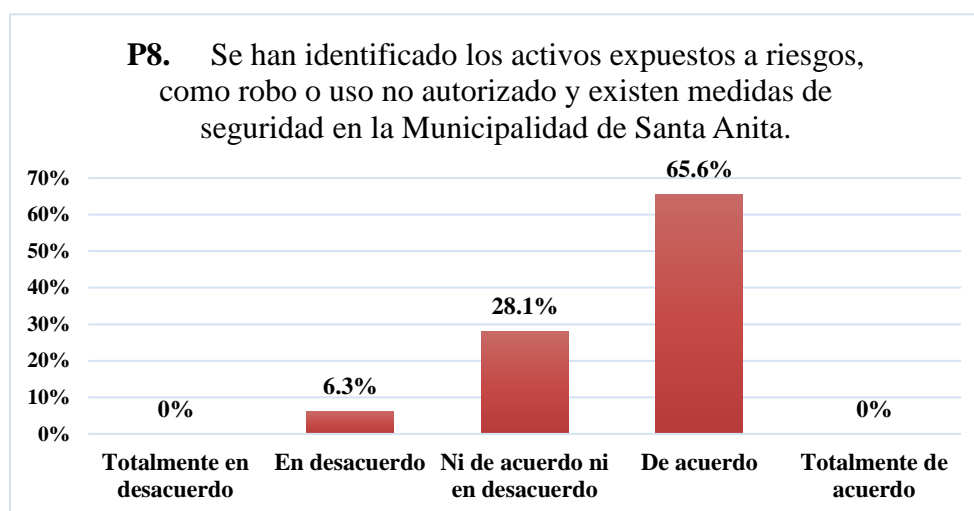
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 8

Pregunta 8. Se han identificado los activos expuestos a riesgos, como robo o uso no autorizado y existen medidas de seguridad en la Municipalidad de Santa Anita.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28,1	28,1	34,4
	De acuerdo	21	65,6	65,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 8

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 8



Se observa que el mayor número de encuestados, el 65.8 %, está De acuerdo con la pregunta número 8, mientras que sólo el 6.3 % está En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 8.

Tabla 14

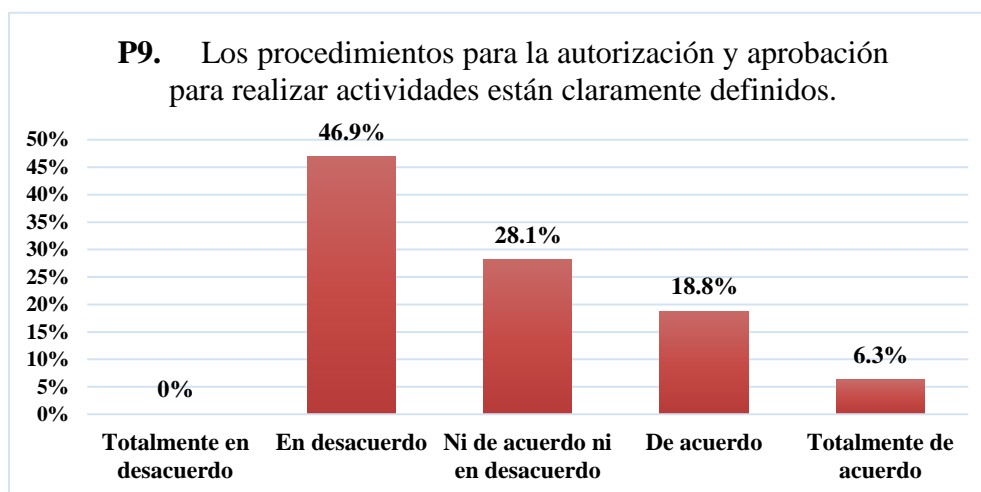
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 9

Pregunta 9. Los procedimientos para la autorización y aprobación para realizar actividades están claramente definidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	46,9	46,9	46,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28,1	28,1	75,0
	De acuerdo	6	18,8	18,8	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 9

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 9



Se observa que el mayor número de encuestados, el 46.9 %, está En desacuerdo con la pregunta número 9, mientras que sólo el 6.3 % está Totalmente de acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 9.

Tabla 15

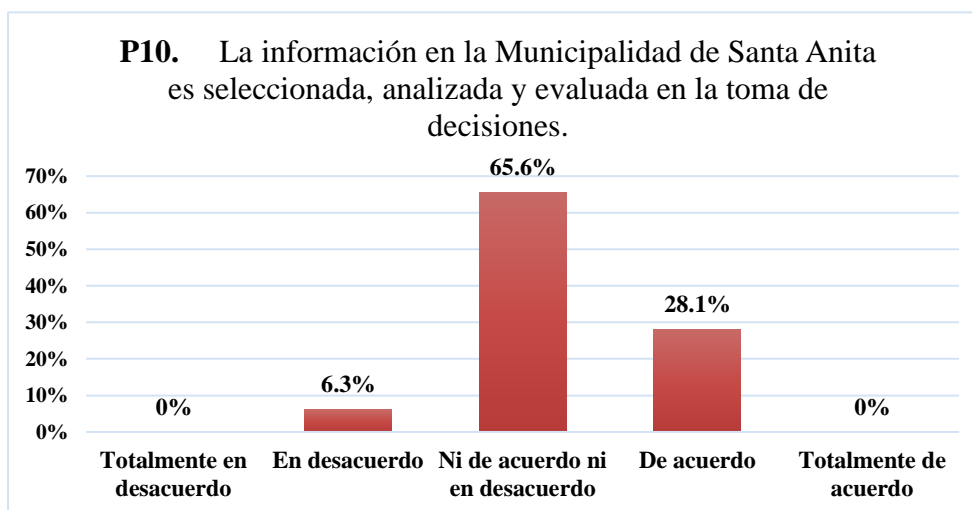
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 10

Pregunta 10. La información en la Municipalidad de Santa Anita es seleccionada, analizada y evaluada en la toma de decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	65,6	65,6	71,9
	De acuerdo	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 10

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 10



Se observa que el mayor número de encuestados, el 65.6 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 10, mientras que sólo el 6.3 % está En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 10.

Tabla 16

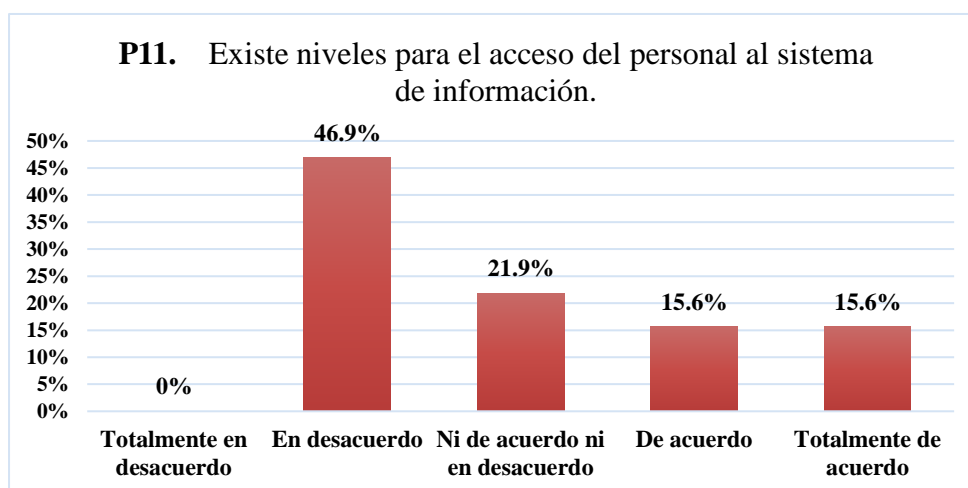
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 11

Pregunta 11. Existe niveles para el acceso del personal al sistema de información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	46,9	46,9	46,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,9	21,9	68,8
	De acuerdo	5	15,6	15,6	84,4
	Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 11

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 11



Se observa que el mayor número de encuestados, el 46.9 %, está En desacuerdo con la pregunta número 11, mientras que sólo el 15.6 % está Totalmente de acuerdo y De acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 11.

Tabla 17

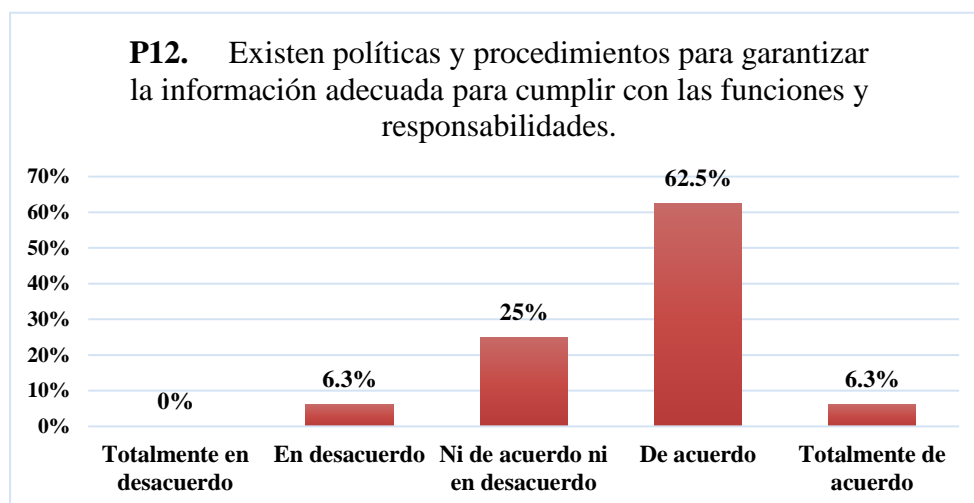
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 12

Pregunta 12. Existen políticas y procedimientos para garantizar la información adecuada para cumplir con las funciones y responsabilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,0	25,0	31,3
	De acuerdo	20	62,5	62,5	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 12

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 12



Se observa que el mayor número de encuestados, el 62.5 %, está De acuerdo con la pregunta número 12, mientras que sólo el 6.3 % está Totalmente de acuerdo y En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 12.

Tabla 18

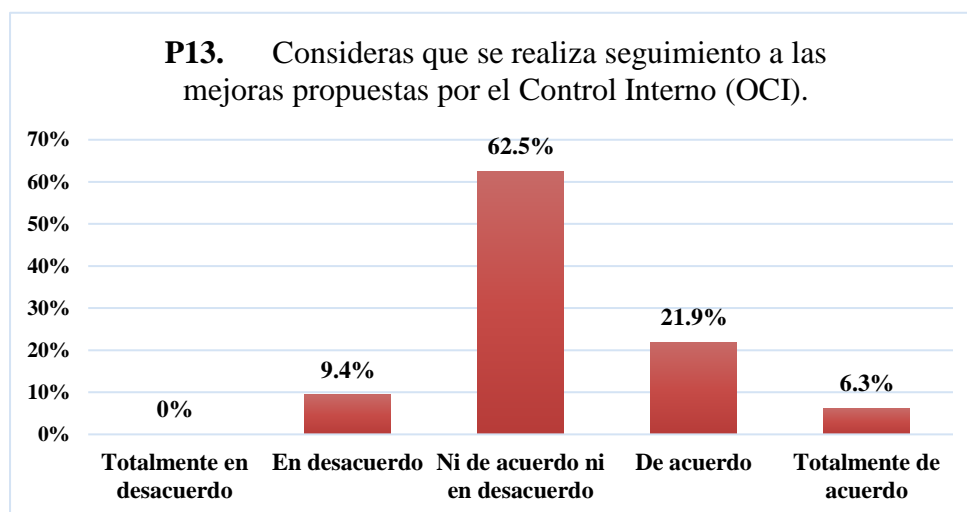
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 13

Pregunta 13. Consideras que se realiza seguimiento a las mejoras propuestas por el Control Interno (OCI).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	9,4	9,4	9,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	62,5	62,5	71,9
	De acuerdo	7	21,9	21,9	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 13

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 13



Se observa que el mayor número de encuestados, el 62.5 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 13, mientras que sólo el 6.3 % está Totalmente de acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 13.

Tabla 19

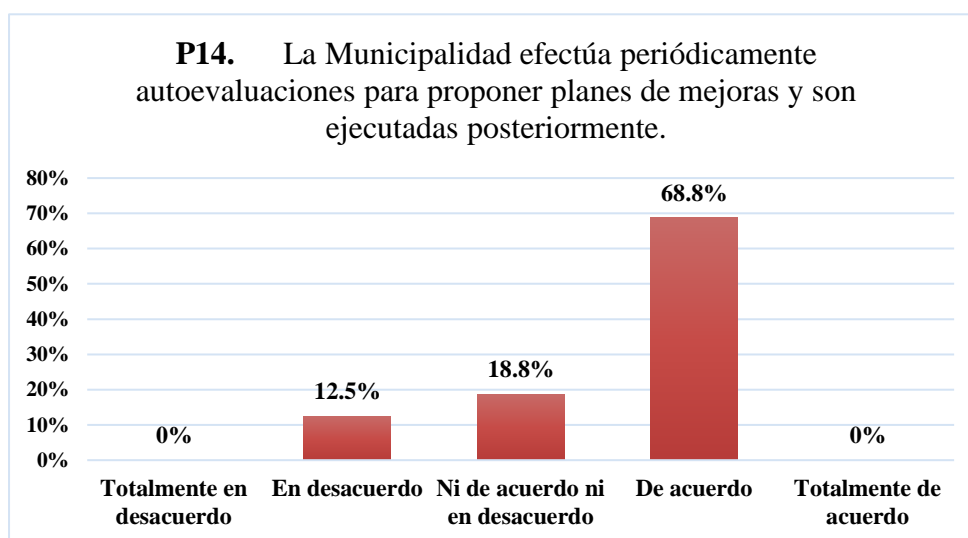
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 14

Pregunta 14. La Municipalidad efectúa periódicamente autoevaluaciones para proponer planes de mejoras y son ejecutadas posteriormente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	12,5	12,5	12,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,8	18,8	31,3
	De acuerdo	22	68,8	68,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 14

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 14



Se observa que el mayor número de encuestados, el 68.8 %, está De acuerdo con la pregunta número 14, mientras que sólo el 12.5 % está En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 14.

Tabla 20

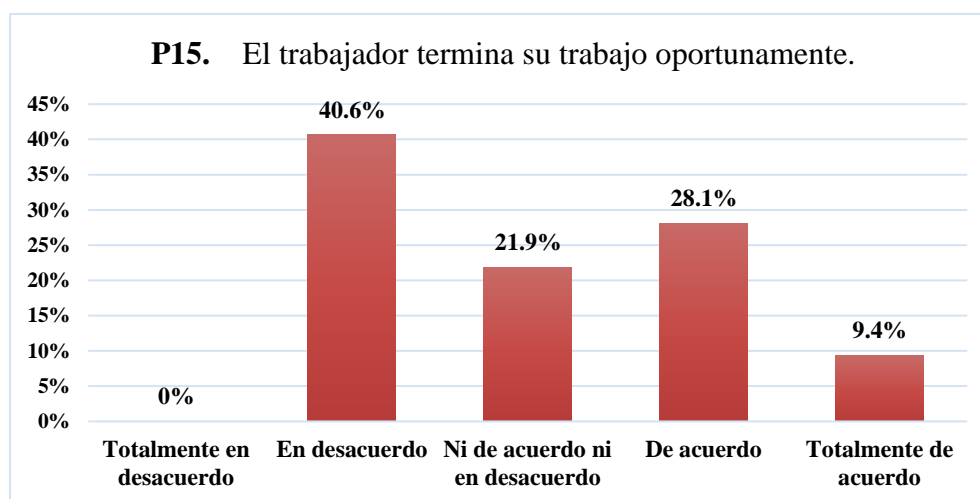
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 15

Pregunta 15. El trabajador termina su trabajo oportunamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	40,6	40,6	40,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,9	21,9	62,5
	De acuerdo	9	28,1	28,1	90,6
	Totalmente de acuerdo	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 15

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 15



Se observa que el mayor número de encuestados, el 40.6 %, está En desacuerdo con la pregunta número 15, mientras que sólo el 9.4 % está Totalmente de acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 15.

Tabla 21

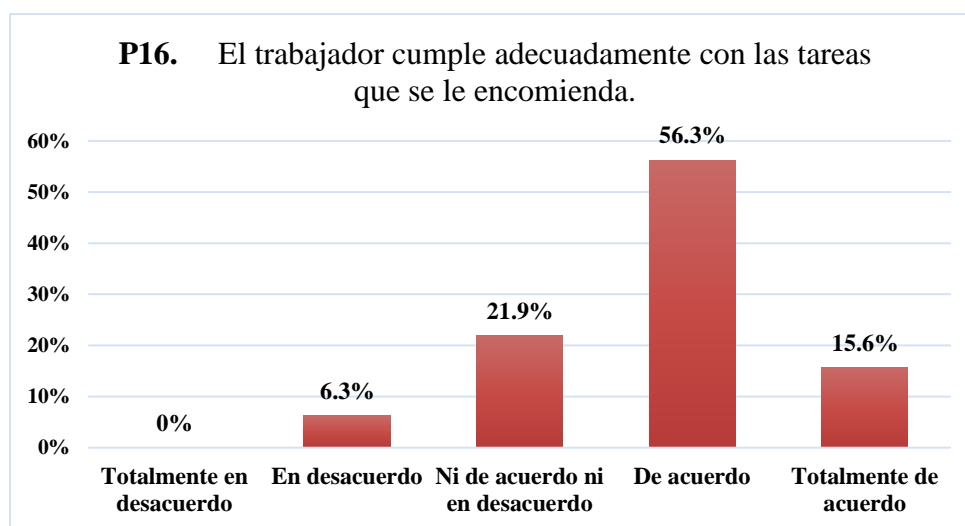
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 16

Pregunta 16. El trabajador cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,9	21,9	28,1
	De acuerdo	18	56,3	56,3	84,4
	Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 16

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 16



Se observa que el mayor número de encuestados, el 56.3 %, está De acuerdo con la pregunta número 16, mientras que sólo el 6.3 % está En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 16.

Tabla 22

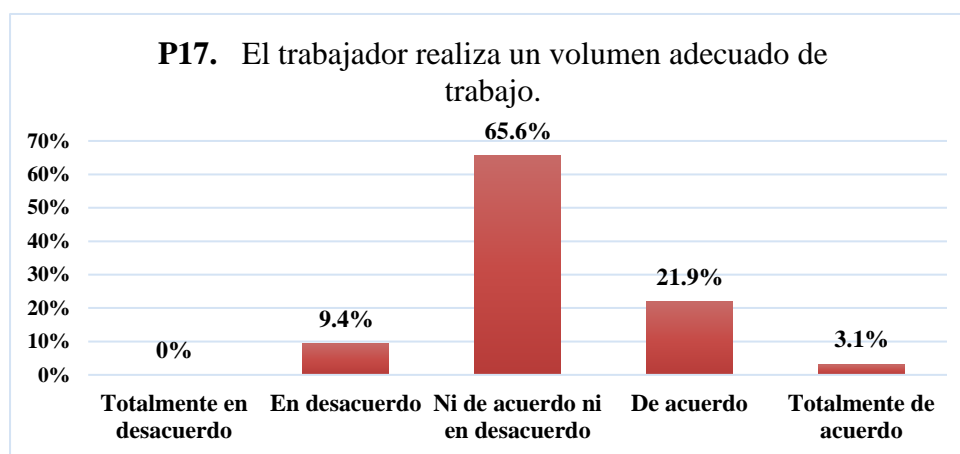
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 17

Pregunta 17. El trabajador realiza un volumen adecuado de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	9,4	9,4	9,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	65,6	65,6	75,0
	De acuerdo	7	21,9	21,9	96,9
	Totalmente de acuerdo	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 17

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 17



Se observa que el mayor número de encuestados, el 65.6 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 17, mientras que sólo el 3.1 % está Totalmente de acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 17.

Tabla 23

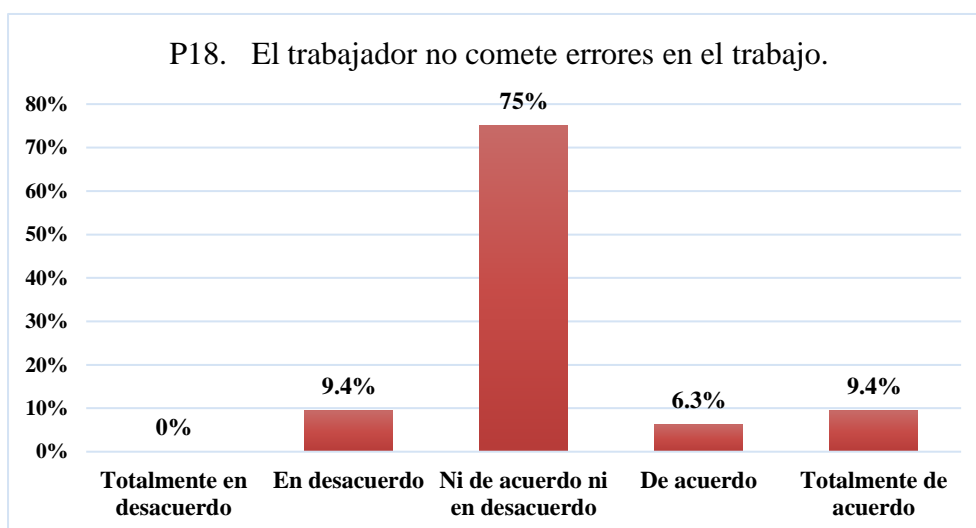
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 18

Pregunta 18. El trabajador no comete errores en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	9,4	9,4	9,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	75,0	75,0	84,4
	De acuerdo	2	6,3	6,3	90,6
	Totalmente de acuerdo	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 18

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 18



Se observa que el mayor número de encuestados, el 75 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 18, mientras que sólo el 6.3 % está De acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 18.

Tabla 24

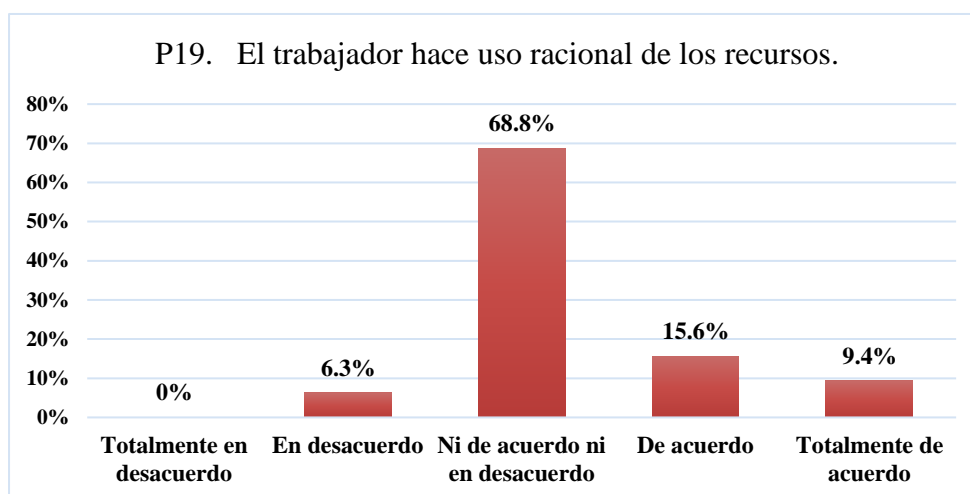
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 19

Pregunta 19. El trabajador hace uso racional de los recursos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	68,8	68,8	75,0
	De acuerdo	5	15,6	15,6	90,6
	Totalmente de acuerdo	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 19

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 19



Se observa que el mayor número de encuestados, el 68.8 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 19, mientras que sólo el 6.3 % está En desacuerdo.

Esta información se presenta en el gráfico 19.

Tabla 25

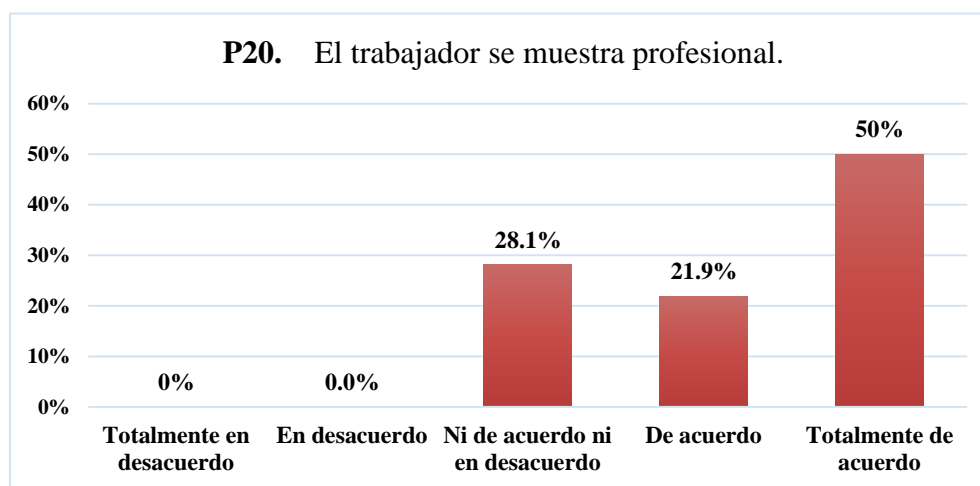
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 20

Pregunta 20. El trabajador se muestra profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28,1	28,1	28,1
	De acuerdo	7	21,9	21,9	50,0
	Totalmente de acuerdo	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 20

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 20



Se observa que el mayor número de encuestados, el 50 %, está Totalmente de acuerdo con la pregunta número 20, mientras que sólo el 21.9 % está De acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 20.

Tabla 26

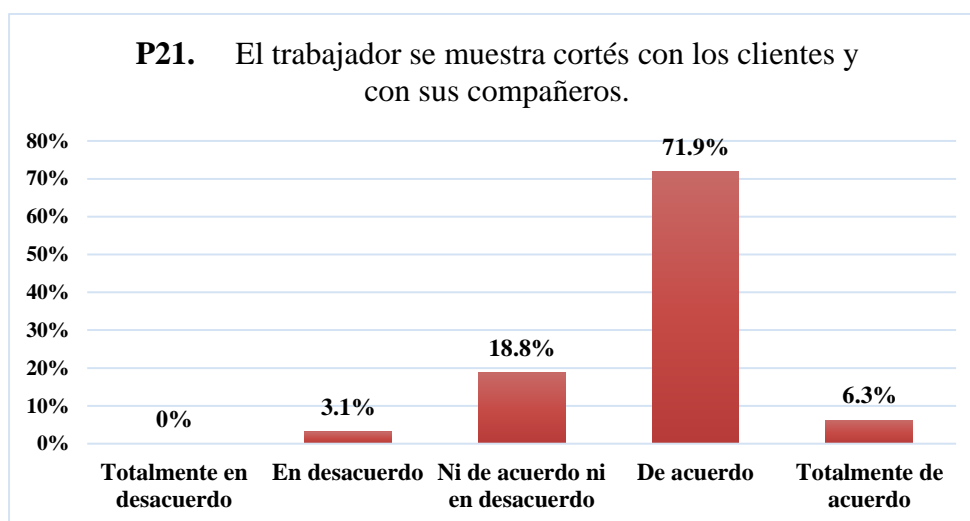
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 21

Pregunta 21. El trabajador se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,8	18,8	21,9
	De acuerdo	23	71,9	71,9	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 21

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 21



Se observa que el mayor número de encuestados, el 71.9 %, está De acuerdo con la pregunta número 21, mientras que sólo el 3.1 % está En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 21.

Tabla 27

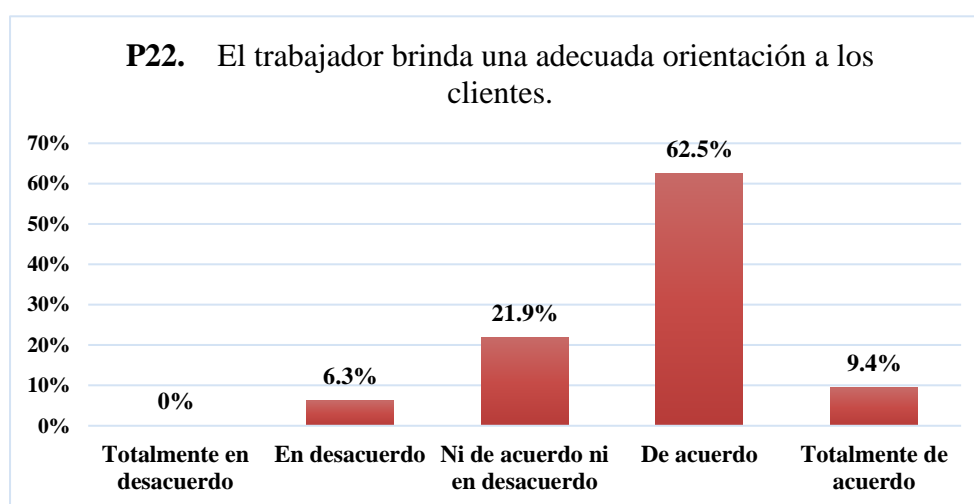
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 22

Pregunta 22. El trabajador brinda una adecuada orientación a los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,9	21,9	28,1
	De acuerdo	20	62,5	62,5	90,6
	Totalmente de acuerdo	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 22

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 22



Se observa que el mayor número de encuestados, el 62.5 %, está De acuerdo con la pregunta número 22, mientras que sólo el 6.3 % está En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 22.

Tabla 28

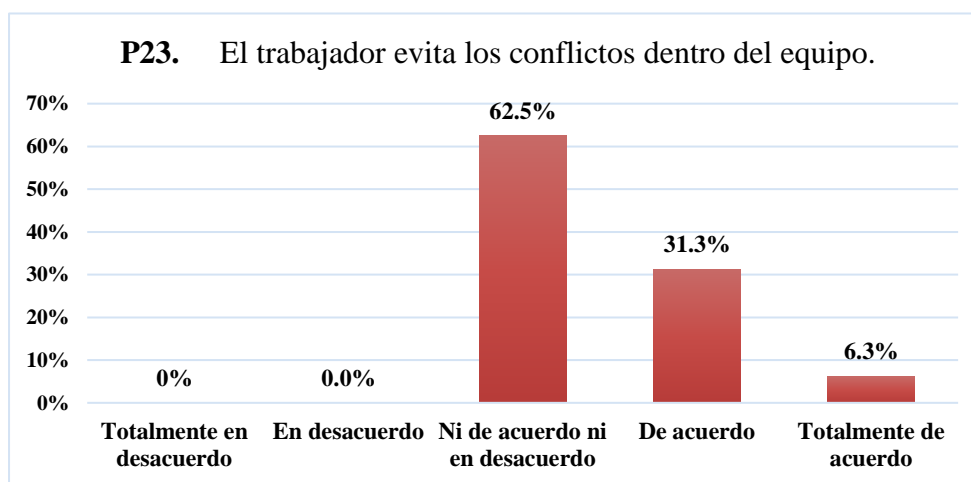
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 23

Pregunta 23. El trabajador evita los conflictos dentro del equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	62,5	62,5	62,5
	De acuerdo	10	31,3	31,3	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 23

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 23



Se observa que el mayor número de encuestados, el 62.5 %, está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 23, mientras que sólo el 6.3 % está Totalmente de acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 23.

Tabla 29

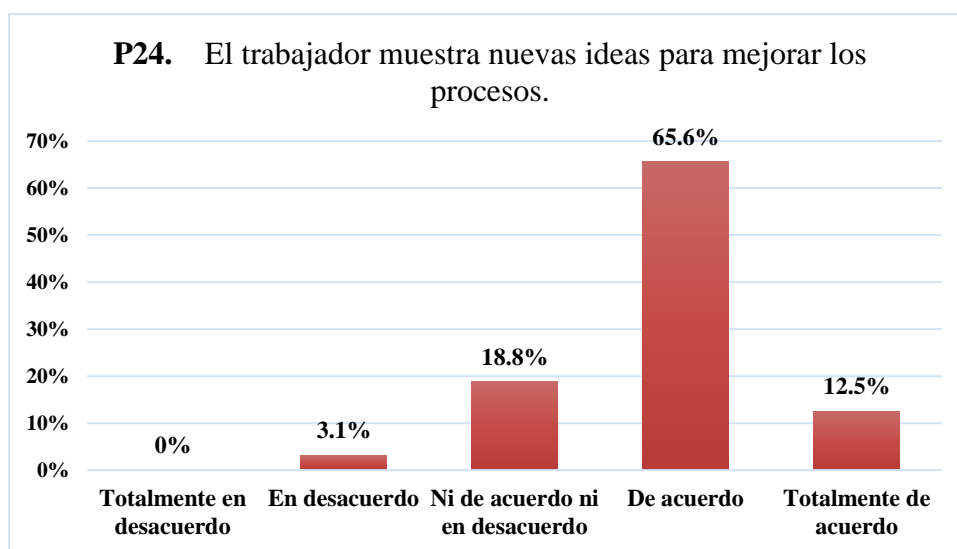
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 24

Pregunta 24. El trabajador muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,8	18,8	21,9
	De acuerdo	21	65,6	65,6	87,5
	Totalmente de acuerdo	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 24

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 24



Se observa que el mayor número de encuestados, el 65.6%, está De acuerdo con la pregunta número 24, mientras que sólo el 3.1 % está En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 24.

Tabla 30

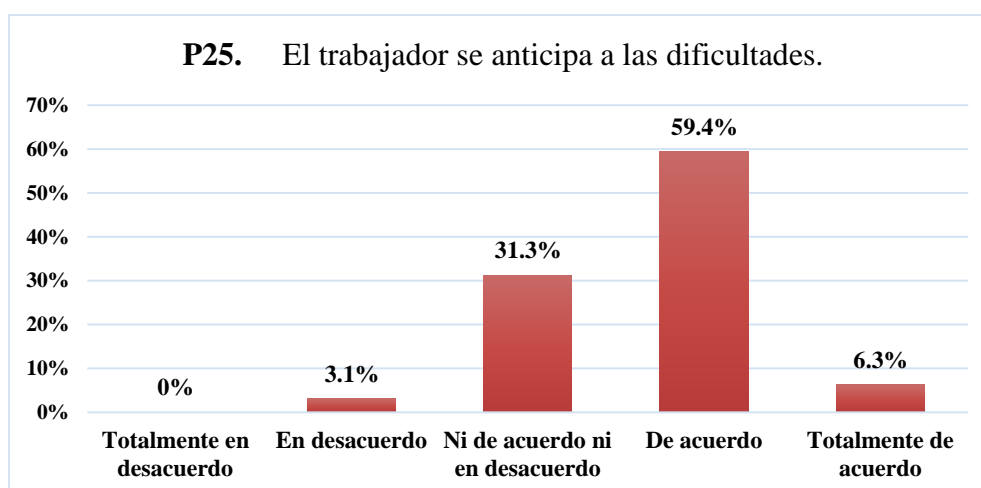
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 25

Pregunta 25. El trabajador se anticipa a las dificultades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31,3	31,3	34,4
	De acuerdo	19	59,4	59,4	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 25

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 25



Se observa que el mayor número de encuestados, el 59.4 %, está De acuerdo con la pregunta número 25, mientras que sólo el 3.1 % está En desacuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 25.

Tabla 31

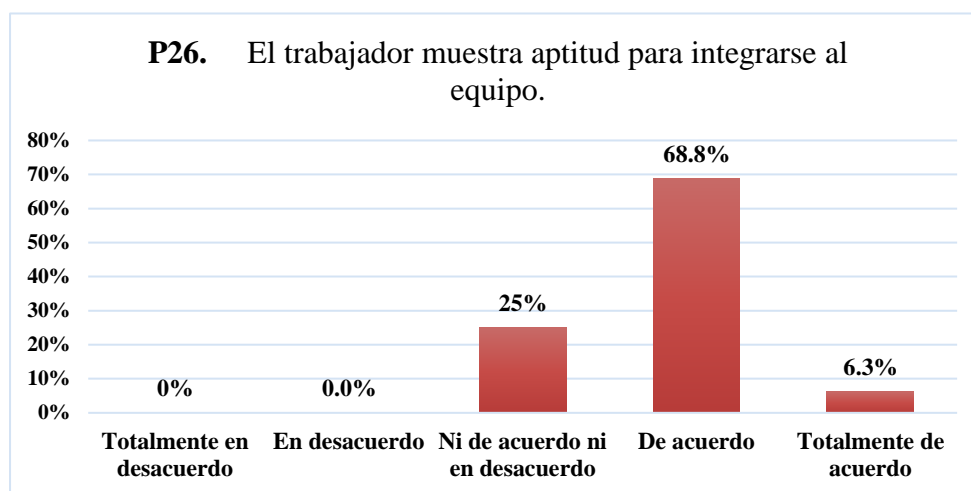
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 26

Pregunta 26. El trabajador muestra aptitud para integrarse al equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	22	68,8	68,8	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 26

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 26



Se observa que el mayor número de encuestados, el 68.8 %, está De acuerdo con la pregunta número 26, mientras que sólo el 6.3 % está Totalmente de acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 26.

Tabla 32

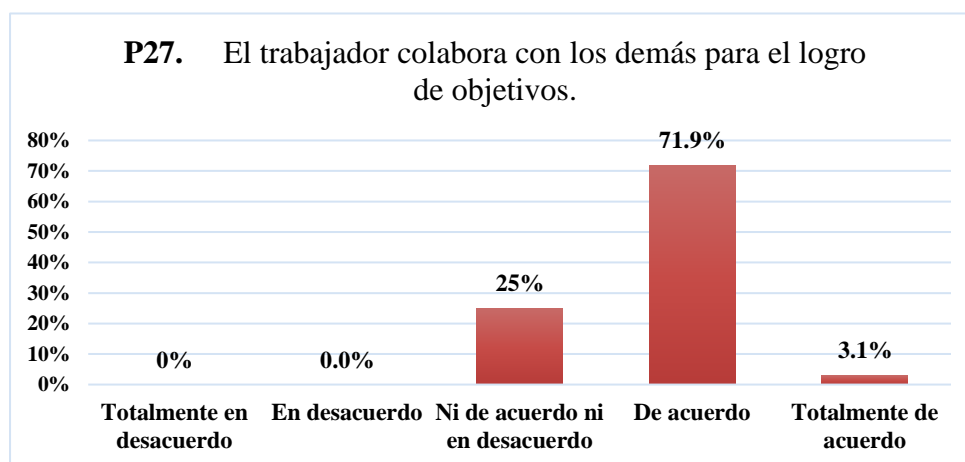
Frecuencias y porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 27

Pregunta 27. El trabajador colabora con los demás para el logro de objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	23	71,9	71,9	96,9
	Totalmente de acuerdo	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 27

Porcentajes de los niveles con respecto a la pregunta 27



Se observa que el mayor número de encuestados, el 71.9 %, está De acuerdo con la pregunta número 27, mientras que sólo el 3.1 % está Totalmente de acuerdo. Esta información se presenta en el gráfico 27.

4.2. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se empleó para discernir si los registros se adecuaban o no a las características de una distribución normal. Dado que el número de datos de la muestra era de 32, es decir, menos de 50, se utilizó el estadístico de Shapiro-Wilk (S-W).

Si los registros se alinean con una distribución gaussiana, se recurrirá al índice de asociación de Pearson. En cambio, se empleará el índice de concordancia de Spearman si los registros no se amoldan a una distribución normalizada (Ortiz, P. y Ortiz, R, 2021; página 55; Roy et al., 2019 y Osada et al., 2012).

Teniendo esto en cuenta, se ofrecieron las siguientes hipótesis para las 32 encuestas que se presentaron:

H₀: Los datos siguen una distribución normal.

H_a: Los datos no siguen una distribución normal.

Para un valor $p \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Esto indica que los datos no se ajusten a una distribución normal o paramétrica. Sin embargo, si los resultados proporcionan una $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a). Esto indica que los datos siguen una distribución normal o paramétrica (Ortiz P. y Ortiz R, 2021; Roy et al., 2019).

La Tabla 33 demuestra que los hallazgos produjeron un valor $p = 0,003$ para la primera variable, que fue la implementación del control interno, y un valor $p = 0,007$ para la segunda variable, que fue el desempeño laboral. En consecuencia, el conjunto de registros no se acomoda a una estructura gaussiana, lo que implica la refutación de la suposición nula H_0 y la aceptación de la conjetura alternativa H_a . Por este motivo se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 33*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
IMPL_CONTR	,257	32	,000	,889	32	,003
OL_INT						
DESEMPEÑO_	,195	32	,003	,902	32	,007
LAB						

Nota: La tabla muestra la prueba de normalidad

4.3. Prueba de hipótesis

Para realizar la Prueba de Hipótesis, es importante conocer los rangos de los coeficientes de correlación, cuyos valores pueden fluctuar entre -1 y 1. Esto permite determinar si el vínculo es inverso o directo, dependiendo de las circunstancias (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 34*Coefficientes de Correlación*

Rangos	Magnitud
-1.00	Correlación negativa perfecta. A mayor "X", menor "Y" de forma proporcional.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta. A mayor "X", mayor "Y" y viceversa de forma proporcional

Nota: La tabla muestra los posibles grados de corvinculación entre las variables. Adaptado de

Hernández y Mendoza (2018).

4.3.1. Hipótesis General

Ha: Existe una relación significativa entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

La Tabla 35 demuestra que existe una influencia positiva muy fuerte (0,841) de la Implementación del Control Interno sobre el Desempeño Laboral del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, año 2023. Esto se determinó aplicando el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, el cual arrojó un valor p de 0,001. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se aceptó la hipótesis alternativa (Ha).

Tabla 35

Comprobación de la Hipótesis General

			IMPL_CONTROL_ INT	DESEMPEÑO_ LAB
Rho de Spearman	IMPL_CONTR	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
	OL_INT	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
DESEMPEÑO_ LAB		Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

4.3.2. Hipótesis Específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la orientación de resultados

del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre el ambiente de control y la orientación de resultados del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

Como resultado, la Tabla 36 revela un valor $p = 0.000$, lo que indica que se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis alternativa. Esto sugiere que existe una relación significativa entre el ambiente de control y la orientación a resultados del personal que labora en la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023, con un coeficiente de correlación de 0.611.

Tabla 36

Comprobación de la Hipótesis Específica 1

			D1_Amb_Control	D1_Or_Resultados
Rho de Spearman	D1_Amb_Control	Coefficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
D1_Or_Resultados	D1_Or_Resultados	Coefficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

4.3.3. Hipótesis Específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la calidad de atención del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la calidad de atención del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

Por lo tanto, el valor de p en la Tabla 37 es 0,011, lo que sugiere que se desestima la conjetura nula (H_0) y se da por válida la suposición alternativa (H_a). Esto indica que existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la calidad de atención del personal de la

Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,441.

Tabla 37

Comprobación de la Hipótesis Específica 2

			D2_Evaluac_ Riesgos	D2_Cal_Ate nción
Rho de Spearm an	D2_Eva luac_Ri esgos	Coeficien te de correlaci ón	1,000	,441*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	32	32
	D2_Cal _Atenci ón	Coeficien te de correlaci ón	,441*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.3.4. Hipótesis Específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre las actividades de control y las relaciones interpersonales del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre las actividades de control y las relaciones interpersonales del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

Por lo tanto, el valor de p en la Tabla 38 es 0,000, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha). Esto indica que existe una relación significativa entre las actividades de control y las relaciones interpersonales del personal de la

Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,708.

Tabla 38

Comprobación de la Hipótesis Específica 3

			D3_Act vs_Con trol	D3_Rel _Interpe rsonale s
Rho de	D3_A	Coeficiente de	1,000	,708**
Spearman	ctvs_	correlación		
n	Contr	Sig. (bilateral)	.	,000
	ol	N	32	32
	D3_R	Coeficiente de	,708**	1,000
	el_Int	correlación		
	erpers	Sig. (bilateral)	,000	.
	onale	N	32	32
	s			

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

4.3.5. Hipótesis Específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre la información y comunicación con referente a la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023

Ho: No existe una relación significativa entre la información y comunicación con referente a la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023

Con un coeficiente de correlación de 0.411, la Tabla 39 demuestra que existe una relación significativa entre la información y comunicación con referente a la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. Esto indica que se rechaza la hipótesis Ho cuando el valor p es 0.020, y se acepta la hipótesis Ha.

Tabla 39*Comprobación de la Hipótesis Específica 4*

			D4_Inf_	D4_Ini
			Comuni	ciativa
			cación	
Rho	D4_Inf	Coeficiente de	1,000	,411*
de	_Com	correlación		
Spear	unicaci	Sig. (bilateral)	.	,020
man	ón	N	32	32
	D4_Ini	Coeficiente de	,411*	1,000
	ciativa	correlación		
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.3.6. Hipótesis Específica 5

Ha: Existe una relación significativa entre la supervisión y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la supervisión y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023.

Los resultados de la Tabla 40 indican que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha) con un $p = 0.000$. Esto indica que existe una relación significativa entre la supervisión y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,606.

Tabla 40*Comprobación de la Hipótesis Específica 5*

			D5_Supe rvisión	D5_Trab_ Equipo
Rho de Spearman	D5_Sup ervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	D5_Trab _Equipo	Coefficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El propósito de este escrutinio consistió en determinar la relación subsistente entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. Para cumplir con este objetivo, se compilaron datos tanto de carácter descriptivo como inferencial. Los descubrimientos obtenidos coinciden con los dictámenes de Moon y Pan (2022), quienes sostienen que resulta imprescindible integrar el control interno dentro de los procedimientos y directrices orientadas a maximizar la distinción y la eficacia profesional. Esto sugiere que, para conseguir un rendimiento laboral de excelencia, se torna esencial instaurar un sistema de control interno operativo, en lugar de dejarlo al azar. Dicho proceso tiene como fin enfrentar los diversos riesgos que surgen de las funciones inherentes a cada colaborador.

En cuanto a los resultados descriptivos relacionados con la dimensión ambiente de control de la variable 1 implementación del control interno, se observó que el mayor número de los encuestados se muestran indecisos respecto al interés de la institución en mantener un control interno adecuado. Este hallazgo sugiere que los empleados podrían no estar suficientemente informados sobre la importancia de políticas y actividades relacionadas con el control interno. Esta falta de claridad puede influir directamente en la orientación de resultados de la variable 2 desempeño laboral, donde los encuestados muestran desacuerdo con respecto a la culminación oportuna de sus actividades, lo que indica problemas de puntualidad y eficiencia. Aunque los trabajadores parecen cumplir con las tareas asignadas en términos de calidad, la incertidumbre sobre si están realizando un volumen adecuado de trabajo sugiere que, a pesar de cumplir con las expectativas de efectividad, podría haber dudas sobre si se están alcanzando los estándares de productividad necesarios dentro de la organización.

En cuanto a los resultados descriptivos relacionados con la dimensión evaluación de riesgos de la variable 1 implementación del control interno, se percibe que la mayor parte de

los participantes adoptan una postura indiferente respecto a la detección, escrutinio y supervisión de contingencias. Tales resultados podrían insinuar que los consultados consideran que la evaluación de riesgos dentro de la institución se lleva a cabo de manera aceptable, sin embargo, sin otorgarle una trascendencia particularmente significativa, lo cual podría reflejar una escasez de conciencia sobre su influencia en la gestión organizacional. De manera similar, en la dimensión calidad de atención de la variable 2 desempeño laboral, los hallazgos revelan vacilación entre los interrogados acerca de los métodos para eludir errores y la administración racional de recursos, lo que sugiere que la entidad podría carecer de directrices adecuadamente delineadas o transmitidas de forma clara. No obstante, los participantes subrayan un alto grado de profesionalismo, lo cual refleja una inclinación favorable hacia la responsabilidad, la moralidad y la proactividad en su desempeño. Estos descubrimientos indican que, a pesar de la presencia de aspectos favorables, también existen facetas que requieren una mayor precisión y formalización de los protocolos.

En cuanto a la dimensión actividades de control de la variable 1 implementación del control interno, se señala que la mayoría de los participantes se sienten satisfechos con los protocolos y normativas instauradas para salvaguardar documentos, como las medidas de protección y la identificación de peligros como el hurto o el acceso no permitido. Esto implica que los empleados están al tanto y probablemente siguen las normativas de protección adoptadas de manera adecuada. Por otro lado, en la dimensión relaciones interpersonales de la variable 2 desempeño laboral, se evidenció que la mayor parte de los encuestados resaltan un entorno de trabajo favorable y una comunicación eficiente con los usuarios dentro de la entidad municipal. Este descubrimiento denota una comunicación interna óptima y una estructura organizativa que promueve el bienestar del personal, mientras subraya el compromiso de los empleados con la excelencia en los servicios públicos. En resumen, estos hallazgos sugieren que tanto las normativas de control interno como las relaciones laborales impactan

positivamente en el desempeño global de la organización.

En cuanto a los resultados descriptivos relacionados con la dimensión información y comunicación de la variable 1 implementación del control interno, se detectó que la mayoría de los consultados albergan incertidumbres acerca de la elección, interpretación y valoración de los datos durante la toma de resoluciones, lo que podría evidenciar una carencia de transparencia en la gestión de la información dentro de la entidad. Asimismo, el descontento de una significativa proporción de los interrogados con respecto a los niveles de acceso al sistema informático denota una sensación de que estos umbrales no están adecuadamente especificados. En contraste, la dimensión iniciativa de la variable 2 desempeño laboral, revela que una mayoría de los participantes están satisfechos con la introducción de ideas innovadoras para optimizar procedimientos y preveer obstáculos. Este hallazgo pone de manifiesto una disposición proactiva y creativa en la organización. Para capitalizar esta tendencia favorable, resulta imperativo que el departamento de Logística afiance los canales de comunicación y establezca directrices claras para materializar propuestas y gestionar de manera eficiente las eventualidades. Ambos hallazgos sugieren la urgencia de clarificar y estructurar los procesos internos de forma más precisa.

Por otro lado, los resultados descriptivos relacionados con la dimensión supervisión de la variable 1 implementación del control interno, se visualizó que la cifra máxima de encuestados se muestra dubitativos sobre el seguimiento de las mejoras propuestas al control interno, lo que sugiere que los empleados no perciben cambios significativos derivados de estas mejoras. Esta percepción podría estar vinculada a experiencias pasadas donde las propuestas no fueron implementadas efectivamente. No obstante, la pluralidad de los consultados manifestó satisfacción con la ejecución de valoraciones recurrentes y los esquemas de optimización subsiguientes, lo cual sugiere que han experimentado avances palpables en su contexto profesional. En cuanto a la dimensión trabajo en equipo de la variable 2 desempeño

laboral, la mayor cantidad de individuos expresó concordancia con la sinergia y la fusión dentro del grupo para lograr metas compartidas. Esto denota una disposición favorable hacia la colaboración, lo que el área podría explotar para robustecer la cultura de cooperación a través de actividades de unificación y proyectos transdepartamentales.

VI. CONCLUSIONES

- Se encontró que subsiste una relación significativa entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. El valor p relacionado con esta correlación fue de 0,001, lo que condujo al rechazo de la (H_0) y la validación de la (H_a), sugiriendo una influencia positiva de considerable magnitud (0,841). En síntesis, este estudio reafirma la relevancia de implementar un sistema de control interno efectivo para potenciar el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita. Este enfoque no solo facilita el aumento de la eficiencia y el destacado desempeño en las tareas, sino que también mitiga los riesgos asociados con las actividades diarias, propiciando un ambiente laboral más ordenado y productivo.
- Se determinó que subsiste una relación significativa entre el ambiente de control y la orientación de resultados del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. El valor p correspondiente a esta conexión es 0.000, lo que evidencia el rechazo de la (H_0) y la validación de la (H_a). Asimismo, el coeficiente de correlación para esta vinculación es 0.611. En términos generales, los resultados apuntan a que la ausencia de claridad y comunicación acerca del contexto de supervisión en la Subgerencia de Logística podría estar incidiendo en la orientación de resultados. La ambigüedad en las directrices del control interno refleja una disonancia con los procedimientos organizacionales, lo cual deriva en obstáculos para cumplir con los tiempos estipulados y genera incertidumbre acerca de la cantidad de labores realizadas. Esto subraya la urgencia de mejorar la divulgación de información sobre el control interno y robustecer la formación para optimizar tanto la eficiencia como la productividad dentro de la entidad.

- Se determinó que subsiste una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la calidad de atención del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. El valor p correspondiente a esta conexión es 0.011, lo que conlleva al rechazo de la (H₀) y la aceptación de la (H_a). De igual modo, el índice de correlación para esta relación es 0.441. En resumen, los resultados sugieren que, aunque tanto la evaluación de riesgos como la calidad de atención se administran de manera adecuada, los empleados expresan una percepción equívoca y cierta indecisión respecto a su relevancia y efectividad. Esta falta de claridad podría ser indicativa de la carencia de protocolos claramente establecidos y comunicados, lo que perjudica la comprensión de los efectos de dichos procesos en la administración institucional. No obstante, la disposición profesional, ética y anticipatoria del personal destaca como un factor favorable. Es imperativo reforzar la transmisión de información y la formalización de estos procedimientos para optimizar la eficacia organizacional.
- Se determinó que subsiste una relación significativa entre las actividades de control y las relaciones interpersonales del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. El valor p asociado a esta correlación es 0.000, lo que conlleva al rechazo de la (H₀) y a la validación de la (H_a). Además, el coeficiente de vínculo para esta conexión es 0.708. En resumen, los hallazgos sugieren que tanto las actividades de control como las relaciones interpersonales ejercen un impacto favorable en el rendimiento organizacional. Los colaboradores demuestran conformidad con las medidas de seguridad y los protocolos establecidos para resguardar los archivos, lo que evidencia una correcta implementación de las normativas de control interno. Asimismo, un entorno laboral propicio y una interacción eficiente con los usuarios manifiestan la existencia de una comunicación interna apropiada y un enfoque organizacional que prioriza el bienestar de los empleados.

- Se determinó que subsiste una relación significativa entre la información y comunicación con referente a la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. El valor p correspondiente a esta asociación es de 0.020, lo que conlleva al rechazo de la (H_0) y la validación de la (H_a). Complementariamente, el índice de relación de esta conexión se encuentra en 0.411. En términos generales, los resultados sugieren que la falta de claridad en el manejo de la información y las restricciones en el acceso a la plataforma informática constituyen áreas susceptibles de optimización dentro de la implementación del control interno. Los empleados parecen carecer de una percepción clara respecto a la gestión de la información para la toma de decisiones, lo que origina una atmósfera de incertidumbre. Sin embargo, el componente de iniciativa en el desempeño laboral revela una actitud positiva hacia la innovación y el perfeccionamiento continuo. Para fortalecer la eficiencia en el desempeño laboral, es crucial que la Subgerencia de Logística intensifique la comunicación interna y establezca procedimientos concretos para una administración efectiva de los datos y los conceptos.
- Se determinó que subsiste una relación significativa entre la supervisión y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. El valor p para tal interrelación es 0.000, lo que sugiere la refutación de la (H_0) y la adopción de la (H_a). De manera adicional, el índice de enlace para esta relación es 0.606. En resumen, los hallazgos sugieren que, aunque los trabajadores muestran incertidumbre acerca de la eficacia del monitoreo de las mejoras sugeridas al control interno, reconocen beneficios tangibles provenientes de las revisiones periódicas y las estrategias de optimización. Esta disparidad podría reflejar una carencia de confianza en la ejecución de las sugerencias previas. Por otro lado, los empleados subrayan una disposición favorable hacia la colaboración en equipo, evidenciando una

actitud positiva para cooperar en la realización de metas compartidas.

VII. RECOMENDACIONES

- Una vez confirmada la sólida conexión entre la implementación del control interno y el desempeño laboral en la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, se torna crucial consolidar la instauración de una infraestructura de control interno resistente, subrayando la necesidad de instrucción continua para el equipo en técnicas y lineamientos normativos. De igual forma, se vuelve vital realizar inspecciones periódicas para certificar la correcta implementación de tales mecanismos y evaluar su influencia en la productividad laboral. Fomentar un ambiente de rendición de cuentas y transparencia dentro del grupo incrementará la eficiencia operativa, disminuirá las amenazas y cultivará un espacio de trabajo más sistematizado y productivo, favoreciendo tanto a los colaboradores como a la organización en general.
- Con el fin de forjar una orientación hacia los resultados que optimice de manera continua el rendimiento tanto a nivel personal como organizacional, se sugiere que la Municipalidad Distrital de Santa Anita instale un ambiente de control óptimo. La Subgerencia de Logística debe perfeccionar la interacción y la claridad sobre las normativas y métodos del control interno, garantizando que todo el personal esté plenamente informado de sus deberes. Asimismo, es crucial reforzar la capacitación periódica en control interno, asegurando que el equipo comprenda su repercusión directa en la orientación hacia los logros. También se aconseja instaurar mecanismos precisos de supervisión y seguimiento, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos y maximizar la eficiencia. Este enfoque consolidará la armonización de los procesos organizacionales y optimizará los resultados.
- Con el objetivo de que la institución pueda priorizar y asignar los recursos de forma eficiente, se aconseja que la Municipalidad Distrital de Santa Anita realice una evaluación de los riesgos vinculados a la Subgerencia de Logística. Esto permitirá a la

organización elevar la calidad de atención, logrando un balance óptimo entre riesgos y beneficios. Es crucial que la Subgerencia de Logística refuerce la comunicación interna y formalice los procedimientos relativos a la evaluación de riesgos, garantizando que todos los empleados comprendan cabalmente su importancia y aplicación. Además, debe establecerse canales efectivos para divulgar información y asegurar que el personal esté capacitado en el manejo de riesgos y su repercusión en la excelencia de lo dado. Fomentar una cultura organizacional que valore estos procesos contribuirá a una mayor eficiencia y alineará la percepción del personal con los objetivos institucionales.

- Con el propósito de que un ambiente saludable repercute directamente tanto en su desempeño como en su bienestar emocional, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Santa Anita implemente actividades de control en la Subgerencia de Logística para garantizar el cumplimiento de las tareas diarias. Esto contribuirá a crear un entorno laboral óptimo que fomente relaciones interpersonales saludables. Además, es importante que la Subgerencia de Logística continúe fortaleciendo las actividades de control interno, asegurando que se mantengan actualizadas y sean entendidas por todo el personal para preservar la seguridad y la eficiencia operativa. También se debe seguir promoviendo un ambiente laboral positivo, incentivando relaciones constructivas que favorezcan la comunicación y colaboración entre los empleados.
- Con la finalidad de tener iniciativa en el desempeño laboral y actuar proactivamente, en lugar de solo pensar en lo que se tiene que hacer en el futuro, se recomienda que la Municipalidad Distrital de Santa Anita mejore los niveles de información y comunicación en la Subgerencia de Logística. Esto permitiría tomar acciones más proactivas. Es clave que la Subgerencia de Logística mejore la claridad en la gestión de la información, estableciendo procedimientos accesibles y bien definidos para el

manejo y flujo de datos. Además, debe garantizarse un acceso adecuado al sistema de información, asegurando que todos los empleados sepan cómo utilizarlo en la toma de decisiones. También es fundamental fortalecer la comunicación interna, promoviendo un ambiente donde se intercambien ideas que impulsen la iniciativa y la innovación. Esto optimizará el desempeño laboral y contribuirá a una implementación más efectiva del control interno.

- Con el propósito de optimizar la supervisión del trabajo en equipo en la Subgerencia de Logística, se recomienda que la Municipalidad Distrital de Santa Anita implemente un enfoque innovador que considere nuevas estrategias y herramientas de gestión colaborativa. Este enfoque deberá alinearse con las exigencias del personal, fomentando una mayor unidad y eficacia en el grupo. A su vez, se aconseja a la Subgerencia de Logística reforzar los mecanismos de supervisión, asegurando una fiscalización más precisa y eficaz de las mejoras sugeridas al control interno. Es crucial que se intensifique la transmisión de información respecto a los resultados y progresos de las valoraciones periódicas, a fin de incrementar la credibilidad del equipo en la implementación de las propuestas. Finalmente, es necesario continuar impulsando el trabajo colaborativo, aprovechando la disposición optimista de los empleados para estimular la cooperación y cumplir los fines comunes, lo cual favorecerá tanto el rendimiento como el clima organizacional.

VIII. REFERENCIAS

- Acevedo, H. (2022). *El control interno y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz*, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105301/Acevedo_CHB%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arango, C., Mesa, L., Murcia, M. y Ortiz, J. (2021). *Diseño de una herramienta de medición para la eficacia de un equipo de trabajo*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional Javeriano. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/59242/3850.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Baltodano, G. y Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 6 (11), pp. 15-30. <https://revistasnicaragua.cnu.edu.ni/index.php/revciejupol/article/view/7099/8623>
- Ballestín, B., y Fàbregues, S. (2019). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación*. UOC. <https://www.editorialuoc.com/la-practica-de-la-investigacion-cualitativa-en-ciencias>
- Barragan, G. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa GANAVI YF*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica De Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6198>

- Bayona, L. (2020). *El sistema de control interno y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital De Amarilis, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Universidad de Huánuco.
<http://repositorio.udh.edu.pe/12346789/436>
- Benedict, A., Pious, O., Clement, A., Akosua, P., Korsorku, D. y Frimpong, S. (2023). *El efecto de la percepción del control interno por parte de los empleados sobre el rendimiento en el sector público: Un estudio de caso de la Facultad de Educación de Wiawso*. Science Publishing Group.
<https://www.researchgate.net/publication/373894384>
- Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, I. y Rodríguez, R. (2021). El control interno en la gestión administrativa de las unidades desconcentradas del ejecutivo. *CIENCIAMATRIA*, 7 (12), pp. 696-724. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915377>.
- Calle, B., Álvarez, J., Quevedo, M. y Ayala, S. (2020). Evaluación de riesgos y gestión administrativa para las compañías de transporte pesado. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5 (3), pp. 318-344.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608903>.
- Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna*. [Tesis de posgrado, Universidad de Sevilla]. Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla.
<https://idus.us.es/items/7b556c3e-d498-4c0e-9baa-765a22e86831>
- Cedeño, R., Vizcaino, P. y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), pp. 9723-9762.
https://www.researchgate.net/publication/374249362_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica_guia_practica

Cevallos, L. (2020). *El control interno y externo a los contratos de obra, el uso eficiente de los recursos públicos y su incidencia en el derecho a una buena administración.*

[Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB -

Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7275/1/T3158-MDACP-Cevallos-El%20control.pdf>

Chávez, G., Reinoso, E. y Urbina, M. (2022). Gestión del control interno para Pymes desde el gobierno corporativo e incidencia en los resultados financieros, sector agrícola.

Ciencia Digital, 6(2), pp. 6-27.

https://www.researchgate.net/publication/359809064_Gestion_del_control_interno_para_Pymes_desde_el_gobierno_corporativo_e_incidencia_en_los_resultados_financieros_sector_agricola

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* (4.^a ed.). McGraw-Hill.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=833100>

Contraloría General de la República (2016). Marco conceptual del control interno.

contraloria.gob.pe.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1305474/Marco%20conceptual.pdf>

Cerda, H. (2021). Los elementos de investigación. *Magisterio*.

<https://bibliotecadigital.magisterio.co/libro/los-elementos-de-la-investigaci-n>

Colonia, M. (2021). *El control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad provincial de Casma, 2021.* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85663/Colonia_AMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Escobar, P. y Bilbao, J. (2020). *Investigación y educación superior*. (2a ed.). Lulu.com

<https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*. (3a ed.). Ecoe ediciones.

<https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2), pp. 1226-1240.

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>

Flores, G. (2020). Análisis de la incidencia de un sistema de control interno. *Milagros*.

Fundación ADECCO (08 de abril de 2020). La iniciativa, competencia clave para el trabajo.

<https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>

Gaitán, R. (2021). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (4a ed.). Ecoe ediciones.

https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2021/11/9789585031968.pdf?srsltid=AfmBOorGszjP0UTcZ_boC8ilxSe5tAHiMacILufuIfMb5eTJien_8f3U

Gamarra, G. (2024). Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo.

Factorial. <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>

Gonzales, W. y Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal

administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*,

núm. 51, pp. 54-74.

<https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>

Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z. y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12 (3), pp.186-194.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a ed.). Mc Graw Hill Education.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2707>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). Mc Graw Hill Education. [https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, volumen 6, número 2, 2316-2335.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030.

Jimenez, F. (2020). *Control interno y la gestión de inventarios en los almacenes de la empresa MAGENSA Materiales Generales, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.

<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4488>

Ley N° 28716: Ley de Control Interno de las Entidades del Estado. (18 de abril de 2006).

Diario Oficial El Peruano.

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>

Ley de productividad y competitividad laboral. Decreto Legislativo N° 728. (11 de marzo de 2020). Diario Oficial El Peruano.

<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=35>

Leyva, L. y Napan, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 10(1), pp. 70-84.

<http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409->

[87522021000200003&script=sci_arttext](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_arttext)

Lossada, M. y Robles, M. (2014). Gestión del mejoramiento continuo como estrategia competitiva de empresas de telecomunicaciones inalámbricas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 11 (2), pp. 81-94.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6932755>

Lozano, E., Amasifuén, M. y Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Picota. *Balance´s*, 8(11), pp. 81-89.

<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198/181>.

Macias, L. y Vegas, H. (2022). Estrategias de control interno para la gestión administrativa de microempresas comerciales y artesanales ecuatorianas. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4), pp. 370-385.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8549559>

Marín, F. (2020). *Modelos epistemológicos de la medicina moderna*. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas. Universidad Salazar Virtual

<https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/5fb4375d411bd/tareas/134e6081bd56d836d2317b13fef0080dFRIDA%20Ensayo%202020Modelos%20epistemol%C3%B3gicos%20de%20la%20medicina%20moderna%20%20%20Frida%20Marin.pdf>

Marín, J. y Delgado, J (2020). Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), pp. 1139-1159.

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>

Martínez, R., Tuya, L., Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8 (2)

<https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1531/1326>

Medina, B. (2020). *Evaluación e implementación de herramientas de control interno en el sector comercializador de artefactos y electrodomésticos en el Cantón Saraguro*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca.

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27276>

Medina, M., Rojas, C., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C. y Castillo, R. (2023).

Metodología de la Investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>

Mendoza, J. y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), pp. 6057-6073.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165/4836>

Mendoza, M. (2020). Implementación del sistema de control interno en la gestión

administrativa de las unidades ejecutoras del Ministerio del Interior en el sur del Perú.
Revista de Investigaciones, 9(2), pp. 101-109.

<https://revistas.unap.edu.pe/epg/inex.php/investigaciones/issue/vie/44>

Niza, K. (2022). *Control interno y su influencia en la gestión de los procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito salitre LTDA*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Del Sur De Manabí]. Repositorio UNESUM.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4692/1/Niza%20Ortega%20Kevin%20Josue.pdf>

Ortiz P., J. y Ortiz R., A. (2021). Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables?
Comunicaciones en Estadística, 14(1), 53–63.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8709934.pdf>

Osada, J., Rojas, J. y Vidal, L. (2012). Distribución Normal: ¿Es tan frecuente como parece?
Revista médica de Chile, 140(4), 548.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000400021>

Palma, K. y Loor, G. (2023). Sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 13D07 Chone - Flavio Alfaro – Salud. 593
Digital Publisher CEIT, 9 (1), pp. 880-900.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9263037.pdf>

Pérez, L. y Badajoz, J. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de recursos financieros. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (5), 2024-2040.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3227

Pérez, N. (2020). *Control interno y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Chao*, 2019. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45647/P%c3%a9rez_DL_CNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Piloso, A. y Mendoza, M. (2022). Análisis de la efectividad del control interno en procesos de recaudación en empresas públicas. *Dominio de las Ciencias*, 8 (2), pp. 352-369.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383440>

Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W. y Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Revistas UCOL*.

https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/1590

Piñero, J. (2020). Diseño e implementación de un sistema de control interno. *Cuenca*.

Quezada, M., Quevedo, M. y Torres, M. (2020). Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5 (3), pp. 748-778.

<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/920>

Ramos, M. (2020). *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Digital Universidad Nacional de Loja.

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/>

Ramos, M. (2015). *Control interno y desempeño laboral de funcionarios, Municipalidad Provincial de Casma, 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad San Pedro]. Repositorio USAN.

<https://repositorio.usanpedro.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fbe5232e-9b4f-49fb-9b85-33373935a513/content>

Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Santa Anita (31 de marzo de 2022). Ordenanza que aprueba el ROF N° 318-2022.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4404684/ROF2022_MDSA.pdf?v=1706797600

Reyes, M. (2024). *Control interno y cumplimiento de funciones del personal de empresa pública de servicios UNESUM*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Del Sur De Manabí]. Repositorio UNESUM.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/132/browse?type=author&order=ASC&rpp=15&value=Reyes+Chancay%2C+Melany+Thal%C3%ADa>

Rodríguez, B. (2020). *Implementación de controles internos en una Coordinación Administrativa de la Universidad de Guanajuato*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guanajuato]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guanajuato.

<http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/5365>

Rojas, S. (2020). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Construmart EIRL. Jaén – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7395>

Roy, I., Rivas, R., Pérez, M. y Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360.

<https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>

Sosa, L (2015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/152>

Tejada, E. (2024). *Control Interno y desempeño laboral en la DRELM de Lima-2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8806/UNFV_FA_Tejada%20Estrada%20Eduardo%20Carlos_Titulo%20profesional_2024.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Zambrano, J., Concha, J., Zambrano, J. y López, P. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(4), pp. 763-780.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2607>

Zeballos, V. (2023). Trabajo en equipo y su incidencia en el desempeño laboral en docentes de una institución educativa pública de Moquegua. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(3), pp. 7251-7273.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11920>

Zuñiga, K. (2021). *Control interno y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Bellavista, Callao 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116399/Zu%c3%bliga_SKSC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

TÍTULO: LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2023								
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V1. Independiente	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de Medición	Metodología
PG: ¿Cuál es la relación entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?	OG: Determinar la relación que existe entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023	HG: Existe relación significativa entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023	La implementación del control interno	D1: Ambiente de control	I-1: Valores	1 - 2	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	
					I-2: Cultura	3		
				D2: Evaluación de riesgos	I-3: Identificación del riesgo	4		
					I-4: Análisis del riesgo	5 - 6		
				D3: Actividades de control	I-5: Políticas de control	7 - 8		
					I-6: Procedimientos de control	9		
				D4: Información y comunicación	I-7: Control de calidad	10		
					I-8: Idoneidad	11 - 12		
				D5: Supervisión	I-9: Seguimiento	13		
					I-10: Evaluación	14		
Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicas	V2. Dependiente	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de Medición	Metodología
PE1: ¿Cuál es la relación entre la implementación del control interno y la orientación de resultados del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital	OE1: Determinar la relación que existe entre la implementación del control interno y la orientación de resultados del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital	HE1: Existe relación significativa entre la implementación del control interno y la orientación de resultados del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023	Desempeño laboral	D1: Orientación de resultados	I-1: Inmediatez	15	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, de corte transversal o transeccional. Nivel: Descriptivo Correlacional Población: 32 trabajadores de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023 Muestra: Se utilizará el muestreo censal. Por lo que n = 32 trabajadores de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Software estadístico: Excel y SPSS V27
					I-2: Cantidad de personas atendidas	16 - 17		
				D2: Calidad de atención	I-3: Atención	18 – 19 - 20		
				D3: Relaciones interpersonales	I-4: Valores	21 – 22 - 23		

de Santa Anita, 2023?	de Santa Anita, 2023			D4: Iniciativa	I-5: Anticipación	24-25	
				D5: Trabajo en equipo	I-6: Aptitud	26	
					I-7: Logros	27	

PE2: ¿Cuál es la relación entre la implementación del control interno y la calidad de atención del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?	OE2: Determinar la relación que existe entre la implementación del control interno y la calidad de atención del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023	HE2: Existe relación significativa entre la implementación del control interno y la calidad de atención del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023					
PE3: ¿Cuál es la relación entre la implementación del control interno y las relaciones interpersonales del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?	OE3: Determinar la relación que existe entre la implementación del control interno y las relaciones interpersonales del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023	HE3: Existe relación significativa entre la implementación del control interno y las relaciones interpersonales del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023					
PE4: ¿Cuál es la relación entre la implementación del control interno y la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?	OE4: Determinar la relación que existe entre la implementación del control interno y la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023	HE4: Existe relación significativa entre la implementación del control interno y la iniciativa del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023					

<p>PE5: ¿Cuál es la relación entre la implementación del control interno y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023?</p>	<p>OE5: Determinar la relación que existe entre la implementación del control interno y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023</p>	<p>HE5: Existe relación significativa entre la implementación del control interno y el trabajo en equipo del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO B. CUESTIONARIO

Instrucciones:

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad determinar la relación entre la implementación del control interno y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2023. Para responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas considerando la siguiente codificación:

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL						
01	Consideras que la Municipalidad Distrital de Santa Anita muestra interés en mantener el Control Interno a través de políticas, documentos, reuniones, charlas.					
02	Consideras que la Municipalidad Distrital de Santa Anita reconoce y promueve los aportes del personal para mejorar el desarrollo de las actividades laborales.					
03	La Municipal de Santa Anita incentiva el desarrollo transparente de las actividades.					
DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS						
04	Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis, valoración y monitoreo de documentos de riesgos.					
05	Se ha identificado los riesgos que afectan el desarrollo de las actividades internas y externas.					
06	Se ha cuantificado los riesgos identificados que no permiten el logro de metas dentro del área donde laboras.					
DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL						
07	En la Municipalidad Distrital de Santa Anita se han establecido políticas y procedimientos para la protección de archivos.					
08	Se han identificado los activos expuestos a riesgos, como robo o uso no autorizado y existen medidas de seguridad en la Municipalidad Distrital de Santa Anita.					

09	Los procedimientos para la autorización y aprobación para realizar actividades están claramente definidos en la Municipalidad Distrital de Santa Anita.					
DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
10	La información en la Municipalidad Distrital de Santa Anita es seleccionada, analizada y evaluada en la toma de decisiones.					
11	Existe niveles para el acceso del personal al sistema de información en la Municipalidad Distrital de Santa Anita.					
12	Existen políticas y procedimientos que proporcionen la información adecuada para cumplir con las funciones y responsabilidades en la Municipalidad Distrital de Santa Anita.					
DIMENSIÓN 5: SUPERVISIÓN						
13	Consideras que se realiza seguimiento a las mejoras propuestas por el Órgano de Control Interno (OCI) en la Municipalidad Distrital de Santa Anita.					
14	La Municipalidad efectúa periódicamente autoevaluaciones para proponer planes de mejoras y sean ejecutadas posteriormente en la Municipalidad Distrital de Santa Anita.					
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
15	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita termina su trabajo oportunamente.					
16	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.					
17	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita realiza un volumen adecuado de trabajo.					
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE ATENCIÓN						
18	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita no comete errores en el trabajo.					
19	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita hace uso racional de los recursos.					
20	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita se muestra profesional.					
DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES						
21	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.					
22	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita brinda una adecuada orientación a los clientes.					
23	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita evita los conflictos dentro del equipo.					
DIMENSIÓN 4: INICIATIVA						
24	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.					
25	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita se anticipa a las dificultades.					
DIMENSIÓN 5: TRABAJO EN EQUIPO						

26	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita muestra aptitud para integrarse al equipo.					
27	El trabajador de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Anita colabora con los demás para el logro de objetivos.					

ANEXO C. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: MENDEZ GUTIERREZ NELLY LUCY

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para determinar la relación entre la Implementación del Control Interno y el Desempeño Laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad de Santa Anita, 2023.

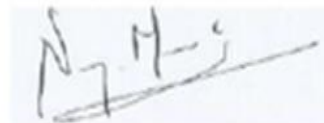
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 - 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				95	
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				95	
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.				95	
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				95	
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				95	
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				95	
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				95	
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				95	
9	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.				95	
10	Inocuidad	Los temas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				95	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el instrumento es válido y aplicable.



NELLY LUCY MENDEZ GUTIERREZ

Doctora en Administración

MBA en Marketing Digital

DNI 06176038

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para determinar la relación entre la Implementación del Control Interno y el Desempeño Laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad de Santa Anita, 2023.

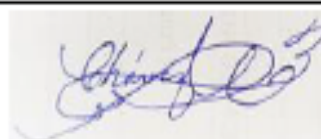
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 - 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				95	
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				93	
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.				95	
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					98
5	Confiable	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					98
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				95	
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					96
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					96
9	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.				95	
10	Inocuidad	Los temas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.					100

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el instrumento es válido y aplicable.



MG. CESAR HILDEBRANDO CHAVEZ CALDERON

DNI N° 41709271

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: MEDINA SALGADO, ANTONIO BARTOLOMÉ

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para determinar la relación entre la Implementación del Control Interno y el Desempeño Laboral del personal de la Subgerencia de Logística en la Municipalidad de Santa Anita, 2023.


N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 - 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				93	
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				91	
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.				93	
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				94	
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				94	
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				92	
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				94	
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				94	
9	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.				91	
10	Inocuidad	Los temas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				94	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

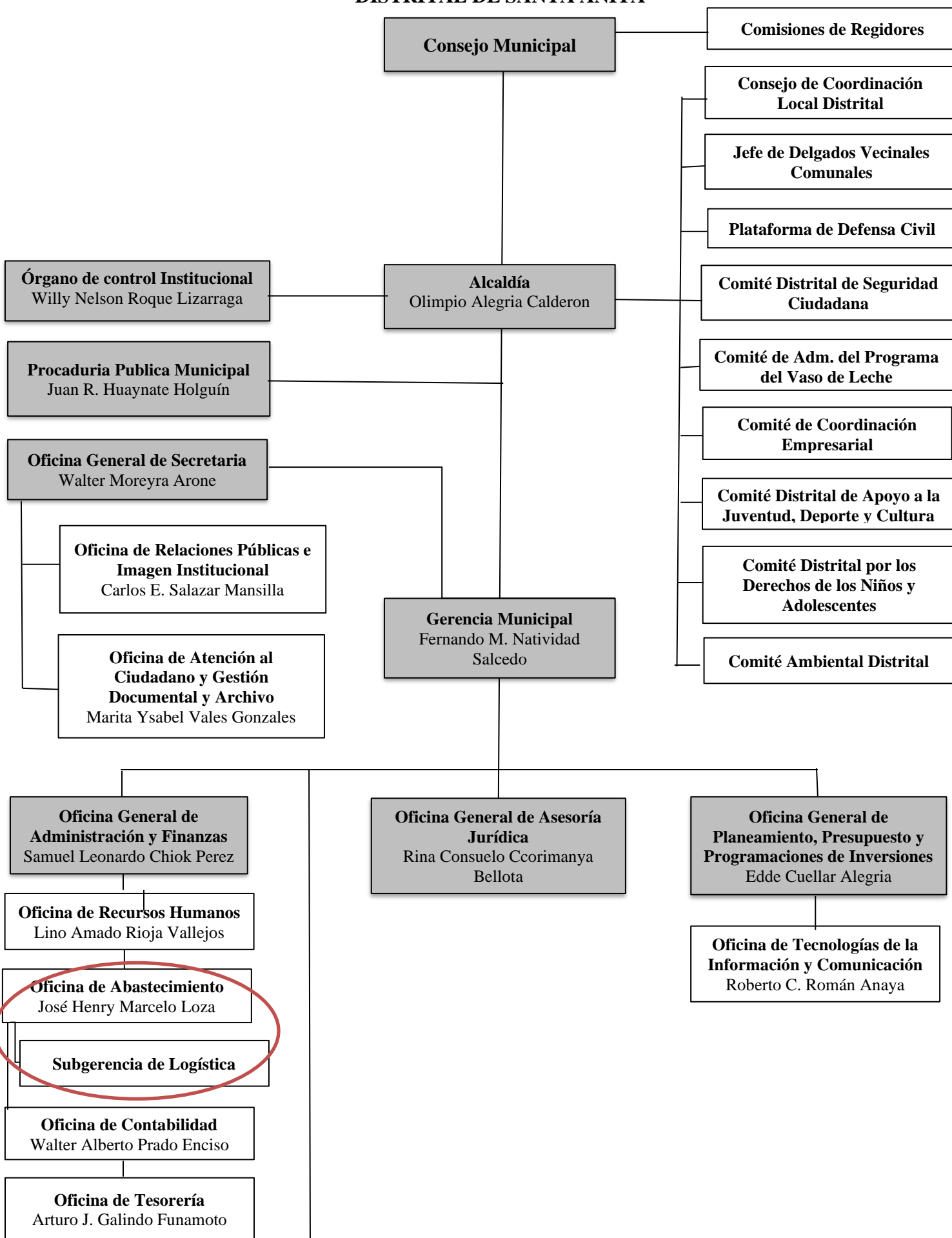
Considero que el instrumento es válido y aplicable.

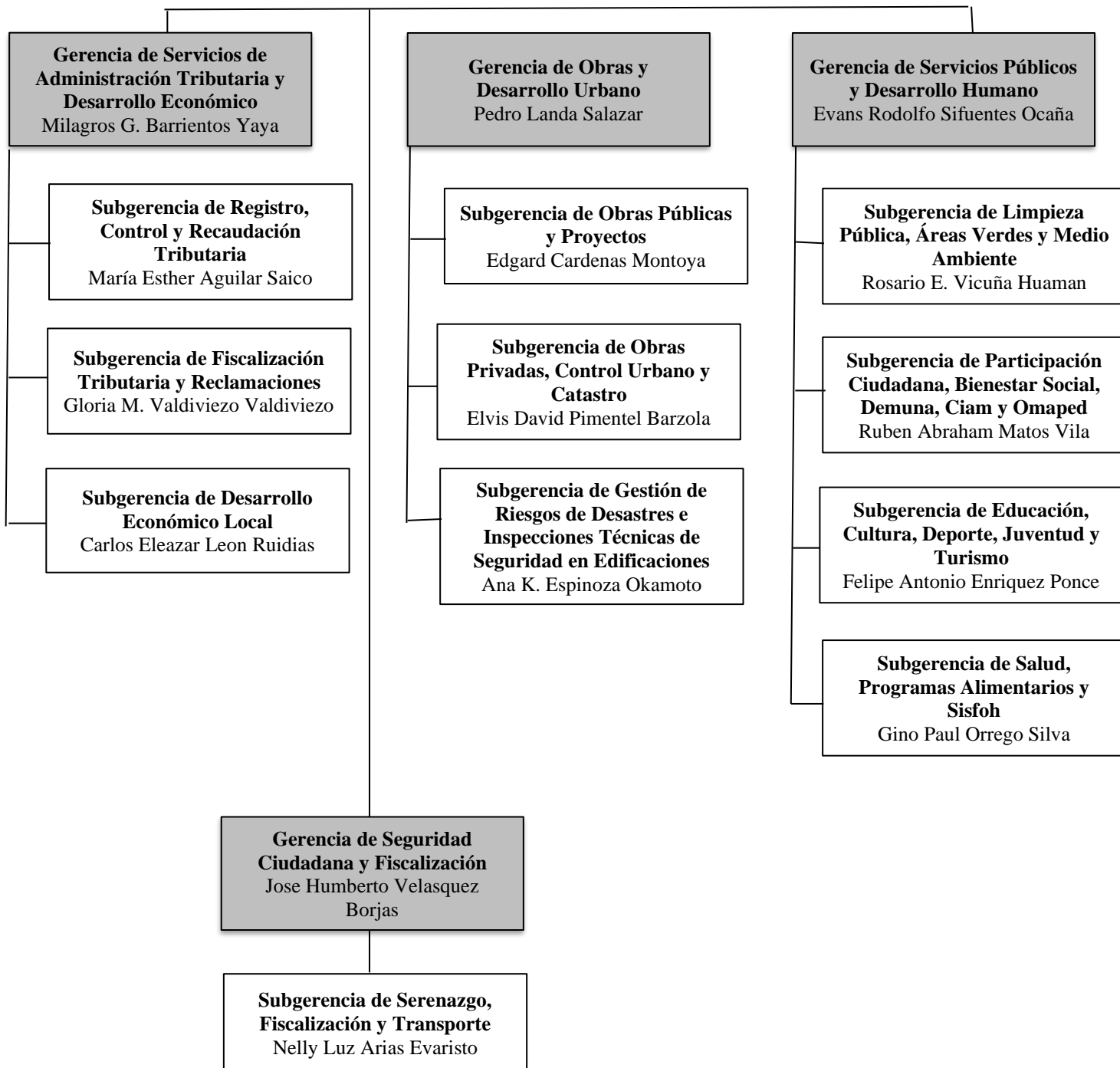


 MG. ANTONIO BARTOLOME MEDINA SALGADO

DNI N° 40828039

**ANEXO D. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SANTA ANITA**





ANEXO E. CONSENTIMIENTO INFORMADO**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**SUMILLA: SOLICITO ENTREGA
DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Yo Yara Kemberlyn Arellano Alvarez identificada con DNI N° 72926096, con celular 975628803, correo electrónico yaraarellanoalvarez3@gmail.com , domiciliada en Av. Las Grullas N° 944 Mz C Lt 1 – Santa Anita, con el grado de bachiller en la facultad de Administración especialidad en Administración Pública y Gestión Social carrera Administración Pública de la Universidad Nacional Federico Villarreal, me presento ante Ud. Con el debido respeto a exponer lo siguiente:

Que, actualmente me encuentro desarrollando una tesis para obtener el grado de título profesional en la Universidad Nacional Federico Villarreal; por lo que, solicito información sobre la cantidad (número) de personal en total (CAS, locadores y otros) que brindan servicio en vuestra institución con la finalidad de que puedan responder una pequeña encuesta de manera anónima en el transcurso del presente año.

Por lo tanto, pido a usted entregar la información solicitada autorizando su entrega a través de mi correo electrónico yaraarellanoalvarez3@gmail.com .

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y aprecio.

Atentamente,

Lima, 13 de junio de 2024.

YARA KEMBERLYN ARELLANO ALVAREZ
DNI N° 72926096



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE Santa Anita**

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Santa Anita, de 08 de Julio del 2024.

CARTA N° 400 -2024-ORH/OGAF/MDSA

Señor: (a)
YARA KEMBERLYN ARELLANO ALVAREZ
Dirección: Av. Las Grullas N° 944 MZ. C. LT. 1
Santa Anita .
Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla, y en atención al Documento Externo N° 10208 -2024, solicita la cantidad de trabajadores 1057- CAS, Locadores y otros de la Municipalidad Santa Anita, con la finalidad de hacer una encuesta de manera anónima al personal que labora en la Subgerencia de Logística.

Al respecto, comunica el número de trabajadores que trabajan en nuestra entidad de acuerdo a su documento Externo.

Régimen Laboral	N°
1057-Cas	160
Servicio de Locadores	800
N° 276	55
N° 728	275

Cualquier coordinación a mi correo electrónico: jose103@yahoo.com.mx / jlivias@munisantanita.gob.pe / teléfono celular N° 996-830-143.

Aprovecho la oportunidad para reiterar mi estima personal y de mi especial consideración.

Atentamente.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
Abog. JOSÉ LUIS LIVIÁS OSTOS
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos

