



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN
EL PERSONAL DE LA “CLÍNICA MÉDICO
QUIRÚRGICO HUANCAYO E.I.R.L.” - HUANCAYO,
2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

Br. SALOME MAYTA, YESENIA FIORELA

ORCID: 0000-0001-5734-8073

ASESOR:

Mgtr. URETA MEDRANO, JUAN CARLOS

ORCID: 0000-0002-8968-5880

HUANCAYO – PERÚ

2020

1. Título de investigación

**CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE
LA “CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICO HUANCAYO E.IR.L.” –
HUANCAYO, 2020**

2. Equipo de trabajo

Autor

Salome Mayta, Yesenia Fiorela

ORCID: 0000-0001-5734-8073

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Satipo, Perú

Asesor

Mg. CPC. Ureta Medrano, Juan Carlos

ORCID: 0000-0002-8968-5880

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Satipo, Perú

Jurado

Presidente

VILCA RAMÍREZ, RUSELLI FERNANDO

ORCID: 0000-0002-8602-3312

Miembro

LÓPEZ SOUZA, JOSÉ LUIS ALBERTO

ORCID: 0000-0002-0720-0756

Miembro

SAAVEDRA GUERRA, EDUARDO

ORCID: 0000-0002-2948-2336

3. Hoja de firma del jurado y asesor

VILCA RAMÍREZ, RUSELLI FERNANDO

ORCID: 0000-0002-8602-3312

Presidente

LÓPEZ SOUZA, JOSÉ LUIS ALBERTO

ORCID: 0000-0002-0720-0756

Miembro

SAAVEDRA GUERRA, EDUARDO

ORCID: 0000-0002-2948-2336

Miembro

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a mi Universidad, “CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE”, gracias por haberme permitido formarme y en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, fueron ustedes los responsables de realizar su aporte, que el día de hoy se ve reflejado en la culminación de mi paso por la universidad. Gracias a mi madre y hermanos, que fueron mis mayores impulsores durante este proceso, gracias a Dios, que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin rendirme.

Agradecimiento de igual manera al representante legal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. por haberme brindado información para la aplicación de este trabajo de investigación.

La autora

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación principalmente lo dedico a Dios por darme la sabiduría e inteligencia, por guiarme por el camino del bien y por su bondad al permitirme dar este paso tan deseado. A mi querida madre y mis hermanas, quienes han sido el motor para poder seguir y cumplir con la titulación, brindándome las fuerzas para levantarme cuando sentía estar vencida por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento y sus esfuerzos para que logre esta meta.

A mi mamita Zenaida Caballero Nieto, quien hasta el último me incentivó para seguir adelante, por su apoyo incondicional, por sus palabras de ánimo.

A mis maestros por su apoyo, sus consejos y compartir sus conocimientos conmigo, que me ayudo a superar las dificultades en mi formación académica y profesional.

La autora

5. Resumen y abstract

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la correlación que existe entre el nivel del control interno y nivel del desempeño laboral del personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L., Huancayo, 2020. Esta investigación de tipo básica está procesada con el método específico no experimental. El nivel es descriptivo, con diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 51 trabajadores de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R. L. Huancayo ,2020.; establecida por un muestreo probabilístico; conformada por el personal médico, asistencial y administrativo de la institución. Se aplicó como instrumento un cuestionario que se divide en dos partes, la primera parte para medir el nivel del sistema de control interno, la cual consta de 20 ítems; la segunda para el desempeño laboral contiene 36 ítems. Los datos se procesaron a través del programa excel. Se realizó por medio de cuadros y graficas en excel (estadística descriptiva). En los resultados obtenidos se concluyó que existe una relación significativa entre el nivel del control interno y el desempeño laboral en el personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L; por lo tanto, se afirma que se comprueba la hipótesis general.

Palabras Claves: *Control Interno, Desempeño Laboral, implementación, eficacia, planificación y relaciones interpersonales.*

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the correlation that exists between the level of internal control and the level of job performance of the staff of the Huancayo EIRL Medical Surgical Clinic, Huancayo, 2020. This basic research is processed using the specific method no. experimental. The level is descriptive, with a correlational descriptive design. The sample consisted of 51 workers from the Huancayo E.I.R. L. Huancayo, 2020; established by probabilistic sampling; conformed by the medical, assistance and administrative personnel of the institution. A questionnaire that is divided into two parts was applied as an instrument, the first part to measure the level of the internal control system, which consists of 20 items; the second for job performance contains 36 items. The data was processed through the excel program. It was performed using tables and graphs in excel (descriptive statistics). In the results obtained, it was concluded that there is a significant relationship between the level of internal control and job performance in the staff of the Huancayo E.I.R.L Medical Surgical Clinic; therefore, it is claimed that the general hypothesis is tested.

Key Words: *Internal Control, Work Performance, implementation, efficiency, planning and interpersonal relationships.*

6. Contenido

ÍNDICE

1. Título de investigación	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras	xi
I. Introducción	14
II. Revisión de literatura	18
2.1. Antecedentes	18
Internacionales	18
Nacionales.....	18
Regionales.....	27
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	27
2.2.1. Definición de control interno.....	27
2.2.2. Dimensiones de control interno	29
2.2.3. Definición de desempeño laboral	35
2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral	37
III. Hipótesis de investigación.....	42
IV. Metodología.....	43
4.1. Diseño de investigación	43
4.2. Población y muestra.....	44
4.3. Operacionalización de las variables.....	45
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
4.5. Plan de Análisis	50
4.6. Matriz de consistencia	52

4.7. Principios éticos.....	54
V. Resultados	56
VI. Conclusiones	80
Referencias bibliográficas	82
Anexo 01: Solicitud para realizar proyecto de investigacion.....	86
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	87
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos aplicado	90
Anexo 04: Cronograma de actividades realizadas	94
Anexo 06: Presupuesto.....	99

7. Índice de tablas y figuras

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Niveles de los indicadores de la Implementación del control interno.....	56
Tabla 2.- Niveles de la implementación del proceso de control interno.....	57
Tabla 3.- Niveles de los indicadores del Proceso de control interno	58
Tabla 4.- Niveles del Proceso de control interno.....	59
Tabla 5.- Niveles de los indicadores de la Eficacia del control interno.....	60
Tabla 6.- Niveles de Eficiencia del control interno	61
Tabla 7.- Niveles del Control interno	62
Tabla 8.- Niveles del Control interno según Edad del personal encuestado.....	63
Tabla 9.- Niveles del Control interno según sexo del personal	64
Tabla 10.- Niveles de Control interno según área laboral del personal.....	65
Tabla 11.- Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral.....	66
Tabla 12.- Niveles del Desempeño laboral.....	67
Tabla 13.- Niveles del Desempeño laboral según Edad del personal encuestado	68
Tabla 14.- Niveles del Desempeño laboral según sexo del personal.....	69
Tabla 15.- Niveles de Desempeño laboral según cargo del personal	70
Tabla 16.- Prueba de normalidad de las variables (n>50)	72
Tabla 17.- Correlación de los puntajes del Control interno y el Desempeño laboral	72
Tabla 18.- Tabla de contingencia de los niveles del Control interno y el Desempeño laboral	74
Tabla 19.- Correlación de los puntajes de la Implementación del control interno y el Desempeño laboral	75
Tabla 20.- Correlación de los puntajes del proceso de control interno y el Desempeño laboral	76
Tabla 21.- Correlación de los puntajes de la eficacia del control interno y el	

Desempeño laboral	77
Tabla 22.- Correlación de los puntajes del Control interno y el Desempeño laboral	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Niveles de la implementación del Control interno según indicadores	56
Figura 2.- Niveles de implementación del Control interno	57
Figura 3.- Niveles del proceso de Control interno según indicadores.....	58
Figura 4.- Niveles del proceso de control interno	59
Figura 5.- Niveles de la eficacia del control interno según indicadores.....	60
Figura 6.- Niveles de la eficacia del control interno	61
Figura 7.- Niveles del control interno	62
Figura 8.- Niveles del control interno según edad del personal	63
Figura 9.- Niveles del control interno según sexo del personal	64
Figura 10.- Niveles del control interno según cargo del personal.....	65
Figura 11.- Niveles de la implementación del Control interno según indicadores	66
Figura 12.- Niveles del Desempeño laboral	67
Figura 13.- Niveles del Desempeño laboral según edad del personal.....	68
Figura 14.- Niveles del Desempeño laboral según sexo del personal	69
Figura 15.- Niveles del Desempeño laboral según cargo del personal	71
Figura 16.- Diagrama de dispersión de los puntajes del Control interno y el Desempeño laboral.....	73
Figura 17.- Niveles de Control interno y niveles del Desempeño laboral	74

I. Introducción

El presente trabajo científico titulado “Control interno y desempeño laboral en trabajadores de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” – Huancayo, 2020.” Pertenecen a las líneas de investigación de la Escuela Profesional de Contabilidad, la cual comprende los temas que pertenecen a la auditoría (control interno y desempeño laboral).

Cada institución privada o estatal de salud tiene el deber de cumplir con leyes, normativas y reglamentos con el propósito de lograr un coherente funcionamiento integral de la empresa. Por lo tanto, estas instituciones tienen que cumplir lo dispuesto en la ley N° 27885, esta “comprende de las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta al control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente”. (Congreso de la república del Perú, 2018, p. 1).

En las clínicas privadas del distrito El tambo se ha manifestado dificultades y deficiencias en el servicio prestado a la población.

Específicamente se realizó el estudio en el personal de trabajo de una clínica particular perteneciente a la región Junín, donde se ha observado una serie de dificultades en el sistema del control interno, asimismo el desempeño laboral de la misma; esta institución privada requiere de medidas que mejoren la realidad de esta institución, la cual es de gran demanda en la región Junín; por lo tanto, requiere hallar la relación entre el control interno y el desempeño laboral.

Las empresas demandan de personas calificadas, con ética profesional, con competencias de relaciones intra e interpersonales, así como la capacidad de coordinación, la preparación y disposición para enfrentar problemas y poder plantear soluciones.

Para que una institución cumpla cabalmente las funciones de gestión y ejecución de acuerdo a planes programados, necesita de control interno. Del mismo modo se necesita en la institución que los sujetos que laboran en la misma demuestren el óptimo desempeño en su trabajo de acuerdo a sus funciones y roles; se requiere que este desempeño conduzca al logro de objetivos esperados, así tener una buena imagen en los que reciben este servicio.

Para lograr los objetivos establecido en dicha institución correctamente y exprese un desempeño laboral coherente, debe conocer el manual de organización y funciones institucionales; sin embargo, no sólo dependerá de sí mismo, sino también de la gestión administrativas y eficiencia del que conduce la empresa donde labora.

En los trabajadores de la clínica médico quirúrgico Huancayo E. I.R. L.; tanto médico, licenciados en enfermería, tecnólogos médicos, técnicos, administrativos y demás colaboradores asistenciales; presentaron dificultades y errores en sus labores. Se ha observado que los usuarios son quienes han expresado diversas quejas por el servicio recibido.

Se ha observado el incumplimiento en el horario de trabajo, usurpación de funciones, no se respeta rangos jerárquicos, no se percibe motivación y entusiasmo, se requiere de más proactividad, hay falta de comunicación e información clara, también se presentaron dificultades en el logro de metas, así como la falta de organización eficiente y eficaz entre las diferentes áreas del desempeño de los sujetos que apoyan con su trabajo.

Respecto al control interno, no se percibe ni registra claramente el empleo de un sistema de control interno, se requiere de un sistema que regule la ejecución de funciones en la gestión global de la empresa. El personal de los distintos cargos de esta empresa desconoce sus fortalezas y debilidades como colaborador, del mismo modo no reflexiona y muchas veces no es consciente de que debe ser partícipe del control interno.

Se necesita tomar acciones sistemáticas para conocer los estados reales del desempeño laboral y conocer el sistema de control interno que se ejerce. Analizando independientemente estas dos variables se pueden obtener resultados verídicos y más cercanos sobre el crecimiento integral de la respectiva institución. Se requiere conocer científicamente si el control interno y el desempeño laboral se correlacionan entre sí. Esta clínica al ser considerada un centro de salud con afluencia y demanda en la región centro, requiere de medidas científicas para su desarrollo. Los datos cuantitativos que se han pretendido obtener son importantes para garantizar transparencia y eficacia en su principal rol de servicio de salud. Por todo lo mencionado al caracterizar el problema se ha planteado en siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre el nivel de control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal

de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”?

Para responder al enunciado interrogativo se estableció lo siguiente:

Objetivo general fue determinar la relación entre el nivel del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”. Además, se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Establecer la relación entre el nivel de la implementación del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”; b) Identificar la relación entre el nivel del proceso del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”; c) Precisar la relación entre el nivel de la eficacia del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”; y d) Señalar la relación entre el nivel del control interno y el nivel de la eficacia del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.

La investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con las variables, control interno y desempeño laboral, dado que está basado en una teoría epistemológica que comprende estas. Asimismo, servirá de guía para muchos investigadores que tengan dudas y dificultades.

Este informe tomó en cuenta el método científico, tanto general con específico, por ende, seguirá una serie de procedimientos estructurados y sistematizados que guíen a la resolución de los problemas planteados.

En el aspecto práctico es de suma importancia determinar estados reales y correlacionales de los fenómenos del control interno y el desempeño laboral mediante la obtención de datos específicos, así contribuye a conocer la correlación de sus dimensiones y analizar estadísticamente la realidad. Al obtener datos objetivos de estos fenómenos se pueden realizar cambios significativos de mejoramiento de la institución y así contribuir a la calidad de servicios prestados a la población usuaria. Si en nuestra región se realizan cambios favorables de alguna manera traerá desarrollo a todas las personas de nuestra sociedad humana.

Para comprender el estudio se ha seguido el formato establecido, organizado en apartados donde comprende de datos marco teórico, metodología (tipo, método, diseño y enfoque), análisis de los resultados, conclusiones, referencias bibliográficas y anexos.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacionales

Salina (2016) en su tesis de licenciada tuvo el propósito de “implementar un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios “La Argelia” de la ciudad de Loja”. El método que guío el trabajo es el descriptivo. Como instrumento para medir el control interno se dio uso a un cuestionario que proporcionó información sobre el funcionamiento del control interno en entidad privada. Donde se dieron uso a cuestionarios para evaluar el control interno. Se halló como resultado que al no poseer un correcto control interno trae como consecuencia un inadecuado desarrollo de actividades en esta empresa.

Nacionales

Puño (2016) en su investigación “Control interno y desempeño laboral en os trabajadores de la Municipalidad de Yanque- Arequipa 2016.”, Tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre control interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque - Arequipa 2016” (p. 36). Este trabajo estuvo basado en un enfoque cuantitativo; con un diseño correlacional, no experimental y transversal. El estudio se realizó en una muestra de 32 personas que pertenecen a la Municipalidad de Yanque. Para evaluar el desempeño laboral se utilizó una ficha de observación de 22 ítems y para evaluar el control interno una ficha de 22 reactivos; estos dos instrumentos cuentan con la valides y confiabilidad respectiva. Se concluyó mediante de r de Pearson que existe relación alta ($r = 0.843$)

entre las dos variables; el nivel del desempeño laboral es regular, en cuanto al control interno se manifestó un nivel bajo en todas sus dimensiones se coincidió, además con su teoría epistemológica de Dromi (1983), asimismo saber la importancia de este control en la organización administrativa de toda institución.

Rivera (2016) en su informe de investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre Sistema de control Interno y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín en el año 2016” (p. 11). Cuyo enfoque cuantitativo, con una muestra de 21 sujetos, con una muestra no probabilística. El diseño fue descriptivo correlacional. Los instrumentos de recojo de datos fueron dos cuestionarios tanto para el control interno como para el desempeño laboral; estos medios cuentan con la validación de expertos y confiables para su tratamiento. Como resultados de la investigación se obtuvo que hay una positiva y alta correlación entre desempeño laboral y el sistema de control interno; estadísticamente se demostró que el 79% del desempeño laboral es gracias al eficiente control interno de la institución pública.

Rojas (2016) tuvo como propósito en su informe “describir las principales características del Control Interno Administrativo de las Clínicas privadas del Perú y de la Clínica Internacional S.A Piura, 2015” (p. 2). El trabajo se realizó con un diseño cualitativo, descriptivo y bibliográfico. Para medir los datos se dio uso a un cuestionario aplicado al gerente de la empresa y a fichas bibliográficas para recoger datos. Se concluyó que es importante cumplir con los componentes del control interno ya que garantizan satisfacción de los usuarios; además sostuvo el desempeño del personal especializado contribuye a la calidad de un servicio.

Alvarez (2017) la finalidad de su tesis experimental era “determinar en qué medida las estrategias del control interno mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan Distribuciones S.A.C. La Victoria – 2017” (con un diseño pre experimental p. 44). Estuvo basada con un enfoque cualitativo, con un diseño pre experimental, donde el control interno ejerció impacto sobre el desempeño de los trabajadores. Se percibió una población muestral, siendo 36 individuos en total. Para recabar los datos correspondientes de utilizaron el cuestionario, 30 interrogantes para los colaboradores, para el representante de logística se utilizó una entrevista de 14 preguntas; se llevó a cabo la validez y confiabilidad respectiva. Se obtuvo como resultados: en el pre test, el 50% de los colaboradores presentan un deficiente desempeño laboral, segundo de un 47% muy deficiente; al desarrollar estrategias de control interno, se logró en el desempeño laboral en un 56% aceptabilidad y en un 42% una descripción óptima.

Melo (2017) en el proceso de investigación cuya finalidad fue “determinar la influencia del control interno en el desempeño laboral de la Unidad Administrativa y Finanzas de la Corte Superior Justicia de Puno, periodos 2015-2016” (p. 9). Estuvo enfocada cuantitativamente, siendo de tipo explicativo descriptivo, el trabajo fue no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 personas de la respectiva población. Para recopilar información sobre el desempeño laboral y el control interno se utilizaron dos cuestionarios tipo escala Likert Se obtuvo como resultados: no existe una correcta implementación de control interno, este al estar en un nivel bajo afectó al desempeño laboral de los administrativos; se presentaron deficiencias al cumplir normas y en el ambiente de control. Con los resultados se

infiere que sí existe relación entre las variables, tanto el desempeño de los gestores afecta en el desarrollo del control interno; así como el control interno influye en el actuar del personal.

Orihuela (2017) en el trabajo de investigación titulado “control interno y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017”. Tuvo como propósito “determinar la relación entre el Control Interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño” (p. 9); basado en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo correlacional. El estudio fue realizado en una muestra de 107 personas que laboraran en el área administrativa de un Municipio de Lima. Para recolectar los datos se utilizó dos cuestionarios tipo escala Likert, tanto para desempeño laboral como para control interno. En la conclusión se obtuvo como resultado la correlación entre el desempeño laboral y el control interno. El autor sostuvo que para la mejorar del control interno también se debe buscar mejoras para el desempeño laboral buscando eficiencia de estos dos.

Cadillo (2017) tuvo el propósito de “identificar la relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, 2016” (p. 58). Este producto científico estuvo enfocado cuantitativamente, de tipo descriptivo, con un diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 110 sujetos de la población respectiva, considerada no probabilística intencional. Para medir el control interno fue mediante un cuestionario de 35 ítems tipo escala Likert, donde tomó en cuenta como componentes: “ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control,

información y comunicación, y supervisión” (p. 113-115); este cumple los requisitos indispensables para medir la variable. El investigador concluyó la relación de la gestión administrativa entre el control interno. Se afirmó, además, que una correcta capacitación y formación respecto al control interno favorecerá a tener trabajadores eficientes.

Atoche (2017) tuvo como propósito “Determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017” (p. 18). Este estudio tiene un enfoque cuantitativo de análisis, su diseño es no experimental y transversal. En la muestra respecto a la variable desempeño laboral participaron 43 trabajadores, para la otra variable 86. El instrumento para medir el desempeño fue un cuestionario que contiene 12 preguntas, está validado por juicio de expertos. En los resultados de la investigación se explica que el 70 % de los clientes están satisfechos con el trabajo de los colaboradores, en este resultado tiene mucho que ver las habilidades con las que cuenta un empleado y cómo está capacitado.

Carranza (2018) se estableció como finalidad "determinar el control interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Cajamarquilla” (p. 3). El trabajo sigue un enfoque de estudio cuantitativo, posee un diseño descriptivo simple de corte transversal. Como instrumento de recojo de datos sobre control interno se utilizó una encuesta de 34 preguntas de respuesta cerrada, este posee validez y confiabilidad estadística y por expertos En la muestra se dispuso 20 personas de 35 trabajadores. Del mismo modo e este trabajo determinaron las mismas dimensiones del fenómeno estudiado: “ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de

control, información, comunicación y supervisión” (p. 91); estos componentes mencionados al ser aplicados en la institución generaron un óptimo funcionamiento en el área correspondiente.

Arribasplata (2018) en su trabajo científico buscó “determinar la correlación entre el control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018”. El autor trabajó con un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y descriptivo, de tipo correlacional. El sistema de control interno fue medido con un cuestionario de 15 ítems; para medir el desempeño laboral se dio uso a un cuestionario de 13 ítems. Los instrumentos al ser confiables y válidos fueron aplicados en 65 trabajadores como parte de la muestra. Se arribaron a las siguientes conclusiones: se conoció una significativa relación entre los dos fenómenos de la investigación; el sistema de control interno tiene fortalezas, por lo tanto, existe satisfacción en el desempeño de los trabajadores.

Maita (2018), buscó “determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú” (p. 18). Se trabajó con un enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental con un corte transversal. Se recogieron los datos mediante dos cuestionarios, el de control interno de 18 ítems y el de desempeño laboral de 25; ambos instrumentos cuentan con la validez y confiabilidad que se requiere. En la muestra se consideró a 62 sujetos de la institución administrativa. La conclusión comprende: al implementar control interno; mediante el ambiente, la evaluación, las actividades, entre otras componentes; se ve beneficiado el desempeño de los que laboran.

Reyes (2018) en su producto científico tuvo la finalidad de Establecer la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal profesional asistencial del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Lima, 201 (p. 46). El enfoque científico fue el cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional. 70 trabajadores formaron parte de la muestra de estudio. El instrumento que aplicó para medir el desempeño laboral fue en los sujetos fue un cuestionario de 27 ítems, este fue validado con expertos en el tema; en las dimensiones que consideró en el desempeño laboral fueron “calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas y logro de metas” (p. 103-104). La conclusión general que se obtuvo: “Existe relación directa (positiva) y fuerte entre Gestión del talento humano y Desempeño laboral en el personal profesional asistencial del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II. Lima, 2018. ($r = 0,842$)” (p. 81). Se entiende en base a estos resultados que, al direccionar las habilidades de los trabajadores el desempeño en el personal se manifiesta mejoría, el control interno incluye la gestión del trabajo.

Figuroa (2018) estableció como objetivo “determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de la calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018” (p. 16). El enfoque de estudio es cuantitativo, el diseño no se manipulan los datos recogidos, por ello es no experimental. La muestra está constituida por 68 individuos respecto a gestión; para desempeño el desempeño de los trabajadores está compuesto por 45 personas. El instrumento para medir la variable desempeño laboral de los que trabajan en la población respectiva se utilizó una encuesta con 8 ítems, de respuesta “sí” o “no”.

En los resultados obtenidos referidos al desempeño se sostiene que los sujetos estudiados manifiestan un nivel esperado de desempeño laboral: cumplen funciones planificadas; conocen sus funciones; optimizan recursos, tiempo y materiales.

Ccaulla (2018) tuvo el propósito de “determinar el impacto de la inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018” (p. v). El trabajo posee un enfoque cuantitativo, no experimental con un diseño correlacional. Para medir la variable desempeño laboral se adaptó una encuesta de 12 reactivos, con respuestas tipo escala Likert; este instrumento contiene validez y confiabilidad científica. En la conclusión se expuso la conexión que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral; como dimensiones de esta segunda están, la eficiencia, la eficacia y el compromiso.

Pinedo (2019) en su estudio científico dispuso “describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Pomabamba, 2018” (p. 2). Tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, el diseño no experimental, descriptivo simple. En la muestra participaron 15 sujetos. El instrumento escogido para recolectar los datos fue un cuestionario de 27 preguntas respecto al control interno. Se concluyó que este fenómeno estudiado está estrechamente relacionado en la gestión de una empresa, la cual asegura cumplir normas, reglamentos y políticas de una determinada institución.

Molina (2019) en su trabajo de investigación decidió “Conocer el control interno de la empresa Consorcio de Importaciones y Exportaciones Locería Cusco SAC, Cercado de Lima, 2018”. Posee una indagación cuantitativa, el diseño

correspondiente fue no experimental, de tipo descriptivo simple. La muestra establecida está compuesta por 21 individuos, escogidos de manera intencional y no probabilística. Para recoger los datos se utilizó un cuestionario que comprendió de 16 interrogantes. Entre los resultados se observó: en el control interno los conceptos de evaluación y prevención ayudan al manejo de actividades establecidas en una empresa; además trabajó con conceptos relacionados a la variable como documentación, manejo de información y análisis de riesgos.

Rodriguez & Hurtado (2019) buscó en su tesis conocer la influencia del Control Interno en el Desempeño Laboral en los colaboradores de la UGEL de Huaraz, 2019 (p. 11). Estuvo direccionada con un enfoque cuantitativo. El diseño fue correlacional causal, de tipo aplicada. Los instrumentos para medir el desempeño laboral y el control interno fueron dos cuestionarios; siendo estos aplicados con la respectiva confiabilidad y validez en 40 trabajadores de la UGEL respectiva. La conclusión general en la que se arribó es: influencia débil entre las dos variables; el control interno es medio y no tuvo gran incidencia sobre el desempeño laboral, ya que este se muestra en un nivel bajo.

Menéndez (2019) en su trabajo de investigación buscó “determinar la relación entre el sistema de control interno y el desempeño laboral del Estado Mayor de la 3a Brigada de Fuerzas Especiales en el 2018.” (p. 11). El estudio realizado fue cuantitativo respecto al año 2018 en 60 personas de la tercera brigada del cuartel “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” en Tarapoto. El diseño es el correlacional de tipo básica. Se dieron uso a dos cuestionarios para recoger datos sobre control interno y desempeño laboral, el primero con 15 ítems y el segundo con 9; estos

instrumentos cuentan con la valides y confiabilidad que se requiere. Se observó como conclusión que no existe correlación entre estos dos fenómenos estudiados; estos dos aspectos evaluados se encuentran en este caso en un nivel deseado. Coincido con la teoría de la organización de la mayoría de sus dimensiones.

Regionales

Coz (2017) su propósito fue “Determinar como el control interno influye en la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país” (p. 14). El proceso de esta investigación es de tipo aplicada, con un diseño correlacional de método descriptivo. La muestra comprende la región Junín con 10 entidades tercerizadoras del sector eléctrico. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 22 preguntas, y para obtener mayor información a detalle se utilizaron una guía de observación y encuestas; Estos instrumentos fueron validados pasaron por un proceso de validación de expertos. Se concluyó en este trabajo que el reconocimiento del impacto del control sobre la administración; para lograr eficiencia administrativa se requiere de control interno que garantice comunicación, evaluación e información de actividades.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Definición de control interno

El control interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas conforman una institución, se constituye en un medio para lograr una

función administrativa integra, eficaz, transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad social.

El control interno no es un evento aislado, es una serie de acciones de control que ocurren de manera constante, a través del funcionamiento y operación de cada institución debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y gestión de cada organismo y entidad pública, y asistiendo a la máxima autoridad de manera permanente, en cuanto al manejo de la institución y alcance de sus objetivos se refiere.

Observatorio Laboral Revista Venezolana (2011) definió el control interno de acuerdo a conceptualización de COSO con el siguiente: “Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad en la información; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”

Meigs & Larsen, (1994) precisaron que el objetivo del control interno es “promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”

El control interno “es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos” Toro y otros, (2005).

Meléndez (2016) dijo que el control interno tiene la directa relación con el

avance que debe mantener la empresa hacia sus objetivos, logros y metas, ya que este no se daría lugar sin metas ni objetivos o indicadores de productividad. Es un instrumento de vital importancia para la realización de auditoría y gerencia en la actualidad.

2.2.2. Dimensiones de control interno

IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL

Ambiente de control

Meléndez (2016) aseveró que el ambiente de control son las estructuras, normas y procesos que constituyen el soporte donde se desarrollara el control interno de la organización. Es un componente inherente que comprende los valores éticos y la integridad de la organización; la estructura organizacional y asignación de responsabilidad y autoridad; el proceso de atraer, desarrollar profesionales competentes y a la aplicación de medidas correctas de evaluación y desempeño. El ambiente de control tiene impacto en los demás de componentes del sistema de control interno.

El Observatorio Laboral Revista Venezolana, (2011) lo define como “el ambiente control de una empresa, es la actitud general de sus administradores y empleados hacia la importancia del control interno” (p. 121). Esto se puede interpretar que los procesos, políticas y acciones evidencian las actitudes generales de que los altos mandos como la administración, directores y/o propietarios de una institución en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tendrá una gran

influencia en la manera de cómo se organiza las actividades de una empresa, se establecerá los objetivos y se reconocerá los riesgos.

Un ambiente de control efectivo se puede definir también como un componente fundamental que ayuda a disminuir la probabilidad de irregularidades y anomalías en el cumplimiento de procedimientos y funciones de quienes conforman una organización.

Código de ética

Meléndez (2016) precisó que el principio de moral y ética de los trabajadores son los ejes donde descansa la organización del control interno. Asimismo, el complemento necesario de moral y ética del trabajador como elemento del control interno se halla la garantía de que resguarden a la empresa de usos o manejos indebidos.

Morales (2019) definió como código de ética: “Es un documentos compuesto por una serie de normas, reglamentos y valores que han sido establecidos para regular los comportamientos y actitudes de las personas que forman parte de un mismo contexto, bien sea con respecto a una profesión, organización o empresa.”, Según lo manifestado se puede precisar que el desarrollo efectivo del control interno depende de manera directa de los valores éticos del personal quienes integran la estructura de una institución ya que son responsables de administrar y dirigir los sistemas de control.

Moralidad, integridad y cumplimiento del personal en el desarrollo de sus funciones, bajo los principios y valores que rigen la ética en respeto

a los mandatos, reglamentos y normas de conducta interna que rigen una institución pública o privada.

Observatorio Laboral Revista Venezolana (2011) indicó la conceptualización de código de ética: “son el resultado de las normas éticas y de conducta de la empresa, así como la forma en que estos se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían llevar al personal de la empresa a cometer actos deshonestos, ilegales o poco éticos, (p. 122)”

Asimismo, se afirma que este desarrollo es influido por factores ambientales y sociales, donde la persona internaliza experiencias y esquemas percibidos en su entorno.

Autogestión

Meléndez (2016) explicó que la autoevaluación del control interno favorece a la autogestión en toda la estructura porque permite que cada subordinación y personal que es participe en ella puede determinar deficiencias en una escala organizacional como individual, la cual permite el análisis reflexivo frente a los cambios y toma de acciones necesarias que se requieren con el objetivo de mejorar la calidad del sistema.

Se entiende por autogestión como la capacidad institucional para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa delegada constitución la ley y sus reglamentos, “Se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización,

procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4 de la presente Ley N° 28716”,(2006)

El control interno se fundamenta en la autogestión, al promover en la institución la autonomía necesaria para establecer sus debilidades de control y gestión, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectiva.

PROCESO DE CONTROL

Actividades de control

Meléndez (2016) mencionó que las actividades de control son acciones fijadas por medio de procedimientos y políticas que ayudan a asegurar el cumplimiento de las instrucciones de la dirección para disminuir los riesgos de gran impacto en los objetivos. Estas actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la institución, en cada uno de los procesos, etapas y entorno tecnológico.

La actividad de control es el conjunto de estándares y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de todas las actividades cuyo objetivo es evitar los riesgos. “Las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos.” (Castañeda Parra, 2014).

Información y Comunicación

Meléndez (2016) Mencionó que la información es indispensable para que la institución lleve a cabo sus deberes de control interno y mantener el logro de sus objetivos. Se necesita información relevante y de calidades tanto internas como externas para ayudar en el funcionamiento de los componentes del control interno.

La comunicación es el proceso constante de obtener, compartir y proporcionar la información, esta fluye de manera ascendente y descendente a todos los niveles de la institución. La comunicación interna hace posible que los trabajadores reciban mensajes claros de la dirección y gerencia institucional.

EFICACIA

Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos. Para Stephen & Coulter (2005) la eficacia es hacer las cosas correctas es decir hacer las actividades para que la organización logre los objetivos.

Añade que la eficacia es la actuación para cumplir con los objetivos previstos. Hace referencia al grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

Mejía (2013) afirmó que la eficacia es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de

resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia.

Supervisión

Meléndez (2016) precisó sobre la supervisión las evaluaciones continuas e independientes determinan si los componentes del control interno se encuentran en funcionamiento de manera adecuadas, además las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna.

Fonseca (2008) sostuvo: “El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si estos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos”.

Eficiencia

La eficiencia son las facultades, acciones, fuerzas y virtudes para producir y lograr un resultado preciso. Desde el “criterio económico revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados” (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018; p. 11).

Es una parte fundamental de la administración que refiere a vínculo directo entre productos e insumos: si se consigue más producto con la

cantidad asignada de insumos, habrá crecido la eficiencia y si alcanza obtener el mismo producto con menos insumos, habrá logrado también incrementar la eficiencia.

2.2.3. Definición de desempeño laboral

Según Chiavenato (2006) mencionaron que el desempeño laboral es: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Milkovich & Bourdrem (1994) Considera otra serie de características individuales entre ellas: las necesidades, habilidades, capacidades, necesidades y cualidades que se interrelaciona con la naturaleza de trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Para definir el desempeño laboral, de acuerdo a su naturaleza conductual, es aquella que puede observar y medir de manera objetiva. De igual manera un desempeño laboral efectivo es fundamental para que la empresa logre sus objetivos.

Hellriegel & Slocum (2005) señalaron que el desempeño laboral es el nivel de logro que alcanza un individuo exclusivamente después de invertir un grado de esfuerzo, empeño, aptitudes y percepción de roles.

El comportamiento individual es la base fundamental del desempeño laboral. Por lo que, es de vital importancia conocer la conducta individual para el logro de una administración efectiva. Cada persona es un sistema

funcional que comprende de varios subsistemas, digestivo, nervioso, etc. y un sistema psicológico compuesto de varios subsistemas: “capacidad de aprendizaje, personalidad, actitudes, percepciones, necesidades, valores y sentimientos”. En el sistema psicológico del individuo los factores internos como externos moldean la conducta del individuo en el trabajo. En factor interno incluye la capacidad de aprendizaje, percepción, actitudes, personalidad, la motivación y los valores. En los factores externos que afectan la conducta de una persona se reconoce la política en la organización, los estilos de liderazgo administrativo, la conducta de los grupos, y el diseño de la organización.

Mondy & Robert (2005) indicaron que para conseguir un alto desempeño no solo debe esforzarse o tener disposición de cumplir fielmente con su labor, si no también saber que debe hacer y estar calificado para realizarlo.

Chiavenato (2011) afirmó que las personas contribuyen a las organizaciones con sus conocimientos, habilidades, actitudes, conductas y percepciones. Los directores, gerentes, empleados o técnicos, las personas desarrollan tareas muy distintas dentro de las jerárquicas de responsabilidad y autoridad que existe en una organización.

Asimismo, las personas son demasiado distintas entre sí, por lo que forman un recurso muy variado debido a las diferencias de personalidad individual, motivación y experiencia. Entonces el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por

lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

Chiavenato (2011) sostuvo que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

George & Boudreau (2002) señaló que el desempeño laboral tiene características entre las cuales se mencionan: las habilidades, capacidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para generar comportamientos que puedan afectar los resultados. Sin embargo, también se consideran otros factores de vital importancia como la apreciación del empleado sobre la equidad, actitudes, opiniones relacionada a su labor porque si sólo se toma en cuenta el desempeño del empleado será complicado determinar la manera de mejorarlo.

2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral

Planificación

Programa las órdenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia. Puede fijar objetivos y prioridades adecuadas a las órdenes de producción. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.

En la planificación se estudia con adelanto las acciones y metas, generando de esta manera un nuevo proyecto a desarrollar. En efecto, son guías que orientan para obtener recursos a fin de alcanzar los objetivos. La

planificación es aquel proceso que tiene como fin último el cumplimiento de metas programadas en un determinado espacio y tiempo.

Arias (2010) sostuvo: “la planificación es un proceso para la toma de decisiones, cuyo fin persigue un futuro deseado, tener en cuenta la situación actual, además de los factores internos y externos que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos" (p.33). Este autor le va dando un giro progresivo al círculo de los procesos; va de lo simple a lo complejo; condicionado por el contexto; una acción importante para la gestión que refiera planes y proyectos en sus distintos niveles de ejecución, y que en cierta manera no solo le compete a la gerencia, sino también a toda la organización. Si se planifica las tareas, actividades y objetivos, la organización preverá su futuro.

En resultado, la planificación es la aplicación racional que nace de la mente humana para la toma de decisiones con anticipación, fundándose en los conocimientos previos de la realidad, controlando las acciones vigentes en prevención de probables consecuencias futuras dirigidas al logro de los objetivos deseados de modo satisfactorio.

Relaciones interpersonales

Se refiere a mantener a los compañeros de trabajo informados de las pertinentes tareas, proyectos, resultados y problemas. Suministra información en el momento apropiado. Busca u ofrece asistencia y consejo a los compañeros de trabajo.

Ccaulla (2018) Se trata de tener sentimientos hacia los demás para ello recurrimos a la empatía para desarrollarlas en estas situaciones, las personas desconfían de las acciones de los demás puesto que no consideran la cooperación sincera.

Es común que las personas juzgan a los demás y no colaboran los unos con los otros por el contrario buscan hacerlos sentir mal y con eso se sienten conformes.

Cuando uno desarrolla las habilidades sociales está apto para desenvolverse en cualquier rubro y siempre buscando que los colaboradores a su alrededor se sientan bien, realizando las diversas actividades que van en beneficio de los demás, Sin embargo, en muchas ocasiones descuidando su propia condición que también es fundamental, porque si uno se siente bien va a poder hacer que los demás también se encuentren en la misma condición.

Huerta (2017) manifestó que nuestra mente tiene cierta complejidad, sin embargo, las diferentes investigaciones llegan a la conclusión de que la inteligencia emocional se desarrolla y esto te da la capacidad de controlar, dominar y manejar nuestras emociones según nuestra determinación. En nuestro cerebro habita dos tipos de mente que la podemos desarrollar si sabemos cómo hacerlo, aprende a reconocer nuestras emociones básicas, estas son: el miedo, la aversión, la ira, la alegría y la sorpresa, sin embargo podemos experimentar emociones secundarias, el plano emocional del ser humano es impresionante, identificar la emoción que sentimos en cada

momento y ser completamente consciente de ello, es básico para saber dirigirlo de manera inteligente de tal modo evitar hacer cosas de las que nos podamos cuestionar.

Mantener cierto control de las emociones, permitir que estas nos desborden puede ser contraproducente ya que dificulta nuestra relación con los demás y nos produce un gran malestar hacia nosotros mismos, no hace falta ocultar emoción solo evitar que nos controlen.

Entender las emociones de los demás con un cierto grado de empatía es indispensable para desarrollar una buena inteligencia emocional, las acciones de los demás también se basan en sus emociones, intentar entenderlos nos permitirá juzgar sus actos con imparcialidad y generosidad y así evitar incomodidades y molestias.

Expresar nuestras emociones y sentimientos, las emociones positivas nos acerca a los demás, las emociones negativas de manera correcta evitan que se alejen. Se recomienda expresarnos en primera persona, es menos agresivo decir: - no me ha gustado lo que me has dicho - que decir - siempre dices las cosas de mala manera.

No se debe reprimir en exceso, controlarse no es lo mismo que reprimirse se puede expresar una emoción de forma controlada pero no es bueno reprimir por completo ya que podríamos terminar somatizando el malestar emocional y desarrollar algún trastorno psicológico todo se puede decir si lo hace de la forma apropiada.

Disfrutar las emociones positivas; felicidad, alegría, cariño,

complicidad. Los seres humanos tenemos una gran capacidad para sentir emociones positivas y no limitarnos o centremos solo en las emociones negativas. Dar afecto, cariño de forma generosa, sin ánimo posesivo nos mantiene tranquilos y felices a nosotros y a quienes nos rodean.

Eficacia

Chiavenato (2011) Considera que “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Figueroa (2018) Mencionó, la eficacia entonces, tiene relación directa con hacer lo correcto y oportuno para lograr un propósito planteado.

Se puede definir como el logro de metas en una organización en un determinado tiempo ya que el interés de que exista eficacia en el personal en una empresa que es necesaria para el funcionamiento de esta, por ello el desempeño laboral de un trabajador en una empresa depende de sí mismo, tanto comportamiento y los resultados obtenidos. El alcance de metas comunes beneficiará a la empresa como a los trabajadores ya que será producto un trabajo colectivo eficaz basado en reglas establecidas por la organización.

Se entiende entonces como la relación entre el resultado logrado y el propuesto; es decir, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. La eficacia se asocia con el rendimiento a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos según sea el objetivo;

sin embargo, necesita del conocimiento del uso de recursos. Si bien, este indicador sirve para medir determinados parámetros de calidad que toda organización debe preestablecer y también para poder controlar los sobrantes del proceso e incrementar el valor agregado.

III. Hipótesis de investigación

General

Existe relación significativa entre el nivel del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.

Específicas

1. Existe relación significativa entre el nivel de la implementación del control y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.
2. Existe relación significativa entre el nivel del proceso del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.
3. Existe relación significativa entre el nivel de la eficacia del control interno desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.
4. Existe relación significativa entre el nivel del control interno y el nivel de la eficacia del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

El desarrollo de la tesis fue guiado con un diseño descriptivo, donde autores reconocidos afirmaron que “buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño que se aplicó en el trabajo es correlacional. Donde se buscó evaluar la relación que existe entre dos variables, tanto el desempeño laboral como el control interno. En cuanto a la aplicación del instrumento fue transversal porque se realizó en un solo momento, describiendo características tal y como se presentan, sin aplicar ningún tipo de influencia o reactivos frente a las variables. (Moya Rojas, Yarlequé Chocas , & Cencia Crispín , 2011).

M= Muestra

Ox= Observación de la variable *Control interno*

Oy= Observación de la variable *Desempeño laboral*

r= relación entre el control interno y el desempeño laboral.

El presente trabajo investigativo es de tipo básica, formando parte de las ciencias sociales, en este no hubo manipulación de variables, se estudió tal y como se presentó en el momento de recoger datos. Presenta un corte transversal, ya que se recogió datos en una sola oportunidad. Se aplicó el método deductivo analítico porque se partió de fenómenos o manifestaciones particulares que corresponde a la relación entre el nivel del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica médico Quirúrgica Huancayo E.I.R.L.

Calderón & Alzamora de los Godos (2010) explicaron que la investigación de tipo básica es entendida de manera teórica "... está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata" (p. 44).

El método general al que corresponde es el científico. A su vez se empleó en este trabajo científico el hipotético deductivo. Con la información que se recolecto se analizó y estableció la hipótesis, en base a ello se contrasto con los resultados obtenidos para afirmar su validez.

El nivel específico de esta investigación es descriptivo donde se refiere a "investigar las características exteriores, es decir, FENOMÉNICAS, de un objeto o hecho, en una situación normal, actual y circunstancial." (p. 82).

4.2. Población y muestra

La población total estuvo conformada por 61 trabajadores de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo, que se encuentra en el distrito El Tambo de la región Junín.

La muestra incluirá a 51 trabajadores de la institución respectiva, donde:

- a) Médicos (20)
- b) Enfermeras (15)
- c) Administrativos (6)
- d) Técnicos (4)
- e) Personal limpieza (2)
- f) Cocinera (2)
- g) Seguridad (2)

4.3. Operacionalización de las variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Meléndez (2016) dijo que el control interno tiene la directa relación con el avance que debe mantener la empresa hacia sus objetivos, logros y metas, ya que este no se daría lugar sin metas ni objetivos o indicadores de productividad. Es un instrumento de vital importancia para la realización de auditoría y gerencia en la actualidad.</p>	<p>Es la implementación de actividades, reglas y parámetros para un adecuado desempeño de los trabajadores; contar en el trabajo un óptimo ambiente, presentar opciones para resolver conflictos e inconvenientes y obtener una información oportuna y objetiva.</p>	IMPLEMENTACIÓN	AMBIENTE DE CONTROL	¿Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones?	<p>NONIMAL : NUNCA (1) - SOLO ALGUNAS VECES (2) - LA MAYORIA DE VECES (3) - SIEMPRE (4)</p>
				¿Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones?	
			CÓDIGO DE ÉTICA	¿Considera que los funcionarios expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo?	
		AUTOGESTIÓN	¿Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa?		
		PROCESO	ACTIVIDAD DE CONTROL	¿Considera que existen procesos, normas y estructuras que son base para llevar a implementar un adecuado control interno?	
				¿Considera que los funcionarios y servidores destacan la importancia del control interno?	
				¿Considera que los funcionarios y servidores se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos?	
				¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de	

				objetivos?	
				¿Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo a un plan?	
		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del control interno?		
		EFICACIA	SUPERVISIÓN	¿Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente?	
			EFICACIA	¿Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios?	
				¿Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal?	
				¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?	
	¿Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable?				
<p align="center">DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Según Chiavenato (2006) mencionaron que el desempeño laboral es: “Es el comportamiento del trabajador en la</p>	<p>El desempeño laboral consiste en el acatamiento de responsabilidades y funciones correspondientes al cargo profesional u oficio que se realice dentro de una organización.</p>	<p align="center">DESEMPEÑO</p>	Cumplimiento de los procedimientos existentes	<p>NOMINAL: MUY MALO (0) - MALO (1) - ACEPTABLE (2) - BUENO (3) - MUY BUENO (4)</p>	
			Cumplimiento de fechas estimadas/pautadas		
			Orden y claridad del trabajo		
			Planificación del trabajo		
			Documentación que genera		
			Reporta avances de tarea		
			Capacidad de delegar tareas		

búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.			Capacidad de realización		
			Comprensión de situaciones		
			Sentido común		
			Cumplimiento de los procedimientos existentes		
			Grado de conocimiento funcional		
			Grado de conocimiento técnico		
	FACTOR HUMANO/ ACTITUDINAL				Actitud hacia la empresa
					Actitud hacia superior/es
					Actitud hacia los compañeros
					Actitud hacia el cliente
					Cooperación con el equipo
					Cooperación con pares
					Capacidad de aceptar críticas
					Capacidad de generar sugerencias constructivas
					Presentación personal
					Predisposición
	HABILIDADES				Puntualidad
					Iniciativa
					Creatividad
					Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)
Respuesta bajo presión					
Capacidad de manejar múltiples tareas					
Coordinación y liderazgo					
Potencialidad – Capacidad de aprendizaje					
Carisma					
Compromiso hacia el equipo					

			Manejo de conflictos	
			Manejo y optimización del grupo	
			Relación con el cliente	
			Planificación - Coordinación	
			Toma de decisiones	
			Comercial	
			Predisposición	
			Puntualidad	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas**

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Esta técnica de encuesta permite observar ciertas realidades importantes y necesarias para el investigador, un medio accesible y confiable para el análisis de fenómenos esenciales; además recoge datos directamente del sujeto a estudiar. (Gómez Bastar, 2012).

- **Instrumentos**

El instrumento para medir la variable control interno y la variable desempeño laboral fue mediante un cuestionario de 56 ítems, 20 ítems respecto a la primera variable y 36 ítems correspondiente a la segunda.

Confiabilidad del instrumento

Se utilizó la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos: Escala sobre el control interno y escala del desempeño laboral aplicado al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. en una muestra piloto de 30 trabajadores. Se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

La tabla N° 1 muestra los datos necesarios para el cálculo del coeficiente de confiabilidad:

Tabla N° 1

Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad del instrumento

Instrumento	No ítems (K)	Sumatoria de las varianzas de los	Varianza de la suma de ítems	Coeficiente alfa de Cronbach (α)
--------------------	--------------	-----------------------------------	------------------------------	---

		ítems ($\sum s_i^2$)	(S_i^2)	
Control interno	20	4,58	25,07	0,86
Desempeño laboral	36	12,49	86,51	0,88

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala de control interno (0,86) y la escala del desempeño laboral (0,88) aplicada al personal de la clínica se ubican en el intervalo de 0,72 a 0,99 (según la tabla No 2) lo que indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad.

Tabla N° 2
Escala de interpretación de la confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Fernández, M.; Cayssials, A. y Pérez, M. (2009). Curso Básico de Psicometría. Argentina: Lugar editorial S.A.

4.5. Plan de Análisis

Con el objetivo de realizar el análisis de datos se procede con la aplicación del consentimiento informado de los colaboradores de la organización, que constituirán la unidad de análisis, luego se procede con la aplicación de la encuesta a los 51 participantes, mediante la aplicación de los instrumentos elaborados para el control interno y desempeño laboral, ya aplicados los instrumentos se procede con la tabulación de las encuestas por medio de una matriz de datos, para este análisis se utiliza el programa EXCELL, software SPSS versión 23.0, para determinar las métricas, mediante la evolución de dos niveles:

Análisis descriptivo

Se basó en la aplicación de estadística descriptiva de cada una de las variables, que nos permite realizar el análisis de la variable y sus dimensiones, luego la estadística entre las dos variables, que nos permitirá realizar la relación entre dimensiones con el objetivo de determinar la asociación entre ellas.

Análisis inferencial

Consistió en determinar la procedencia de los datos de estudio, para lo cual se aplicó la prueba de rho de Spearman.

4.6. Matriz de consistencia

Control interno y desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” – Huancayo, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>General ¿Cuál es la relación entre el nivel del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”?</p> <p>Específicos 1. ¿Cuál es la relación entre el nivel de la implementación del control y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”? 2. ¿Cuál es la relación entre el nivel del proceso del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”?</p>	<p>General Determinar la relación entre el nivel del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”</p> <p>Específicos 1. Establecer la relación entre el nivel de la implementación del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”. 2. Identificar la relación entre el nivel del proceso del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.</p>	<p>General Existe relación significativa entre el nivel del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”</p> <p>Específicos 1. Existe relación significativa entre el nivel de la implementación del control y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”. 2. Existe relación significativa entre el nivel del proceso del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”. 3. Existe relación</p>	<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del proceso de control interno <ol style="list-style-type: none"> a) Ambiente de control b) Código de ética c) Autogestión • Proceso del control interno <ol style="list-style-type: none"> d) Actividades de control e) Información • Eficacia <ol style="list-style-type: none"> f) Supervisión g) Eficiencia <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Relaciones interpersonales 	<p>TIPO Básica</p> <p>NIVEL Descriptivo</p> <p>DISEÑO Correlacional</p> <p>POBLACIÓN Personal de trabajo de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” (61 personas)</p> <p>MUESTRA A. Médicos (20) B. Enfermeras (15) C. Administrativos (6) D. Técnicos en enfermería (4) E. Personal limpieza (2)</p>	<p>INSTRUMENTO Cuestionario de control interno y desempeño laboral (56 ítems)</p> <p>NIVELES DE DESEMPEÑO LABORAL CONTROL INTERNO Alto Medio Bajo</p>

<p>3. ¿Cuál es la relación entre el nivel de la eficacia de control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el nivel de control interno y el nivel de la eficacia del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”?</p>	<p>3. Precisar la relación entre el nivel de la eficacia del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.</p> <p>4. Señalar la relación entre el nivel de control interno y el nivel de la eficacia del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.</p>	<p>significativa entre el nivel de la eficacia del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.</p> <p>4. Existe relación significativa entre el nivel del control interno y el nivel de la eficacia del desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”.</p>	<p>• Eficacia</p>	<p>F. Cocinera (2) G. Seguridad (2)</p>	
---	---	---	--------------------------	---	--

4.7. Principios éticos

Protección a las personas: Por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación a los elementos de la muestra, con el cuidado de no incidir en algún riesgo.

Se respetó la dignidad de la persona, su identidad, su confidencialidad y su diversidad cultural, mediante el cuidado de la privacidad; pues la participación de las personas fue de manera voluntaria; en el entorno del pleno respeto de sus derechos elementales; más si se encontraron en un estado de vulnerabilidad.

Cuidado con la biodiversidad y medio ambiente: La investigación se realizó evitando daños al medio ambiente, la flora y fauna.

Libre participación y derecho a estar informado: Se respetó la participación correcta, específica, voluntaria, libre e informada; para que los responsables de la información puedan proporcionarla de manera voluntaria y autoricen la utilización de estos para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Beneficencia y no maleficencia: se aseguró el bienestar de los participantes en dicho estudio; mostrando una conducta ventajosa de los beneficios, sin causar daño, evitando posibles efectos adversos.

Principio de justicia: Se consideró el trato justo antes, durante y después de la participación, se tuvo en cuenta:

- La elección justa de participantes, el trato sin prejuicio a quien rechazo seguir participando en el estudio.
- El trato amable y respetuoso siempre considerando el derecho a la confidencialidad y privacidad garantizando la seguridad de las personas.

Integridad científica: Se demostró la seriedad y objetividad en el trabajo

científico, extendiéndose al desempeño profesional futuro en base a normas éticas que guían la profesión de contabilidad; calculando la presencia de daños y riesgos; no obstante dando importancia a los beneficios potenciales que puedan afectar a los elementos de la muestra que participaron en el trabajo de investigación y evitar conflictos de interés que pudieran afectar las etapas del trabajo de investigación y su comunicación de los resultados.

V. Resultados

Resultados

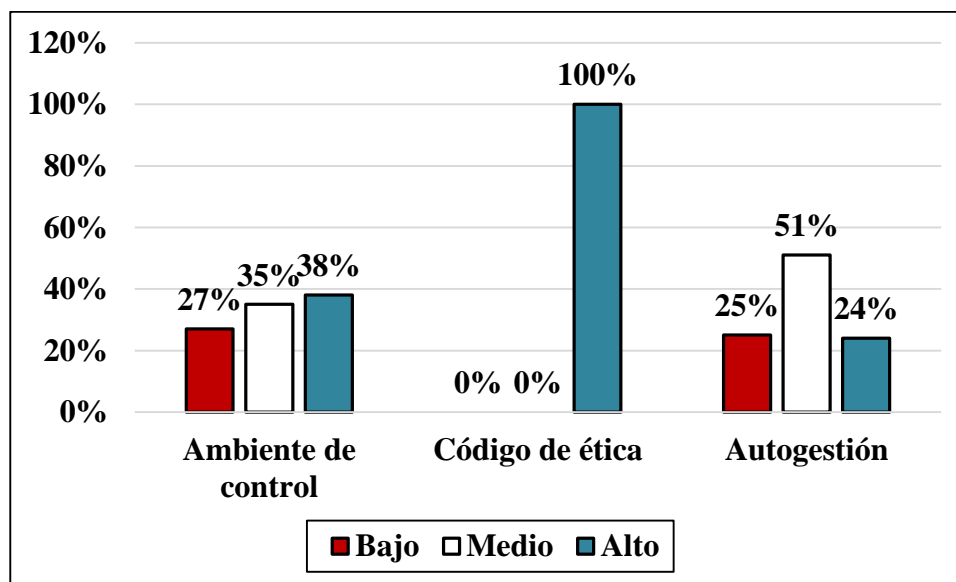
Variable control interno

Tabla 1.- Niveles de los indicadores de la Implementación del control interno

Indicadores	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Ambiente de control	14	27%	18	35%	19	38%	51	100%
Código de ética	0	0%	0	0%	51	100%	51	100%
Auto gestión	13	25%	26	51%	12	24%	51	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.
Elaboración: Propia.

Figura 1.- Niveles de la implementación del Control interno según indicadores



Fuente: Tabla N° 1
Elaboración: Propia

Interpretación

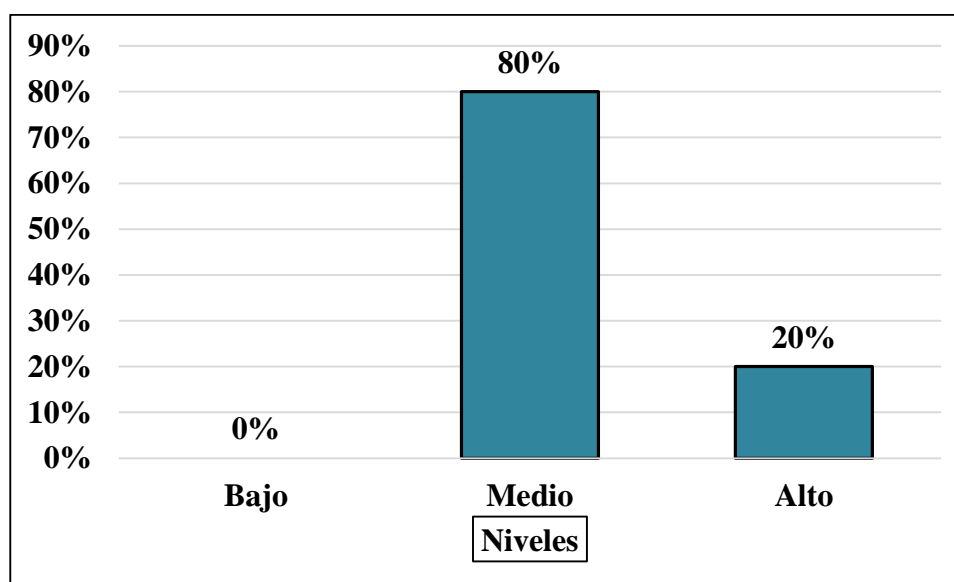
El personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. sostiene que el nivel predominante del indicador ambiente de control en la clínica es Alto (38%) y Medio (35%), mientras que el nivel predominante del código de ética en la clínica es Alto (100%) y en el indicador autogestión se aprecia que predomina en nivel medio (51%).

Tabla 2.- Niveles de la implementación del proceso de control interno

Niveles	fi	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	41	80%
Alto	10	20%
Total	51	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.
Elaboración: Propia.

Figura 2.- Niveles de implementación del Control interno



Fuente: Tabla N° 2
Elaboración: Propia

Interpretación

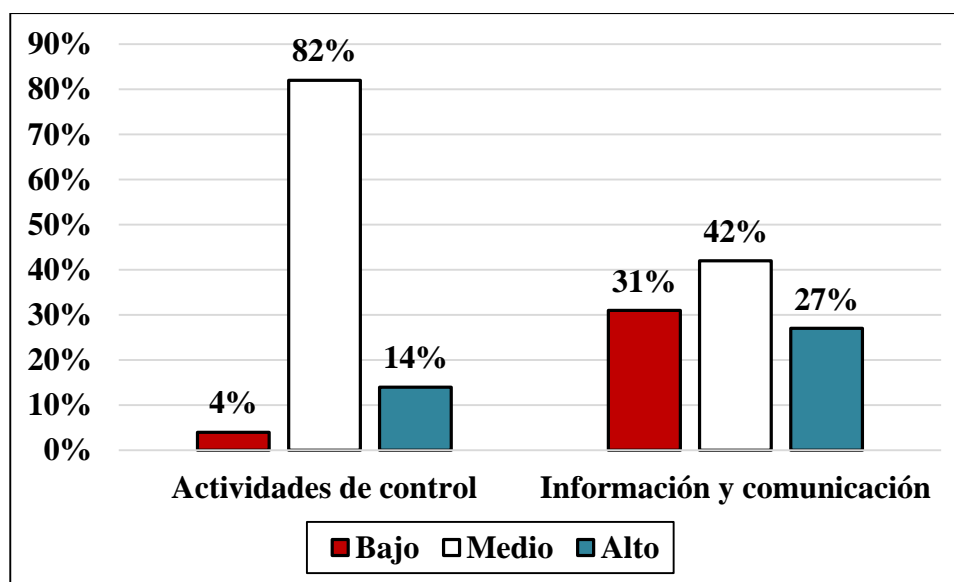
El personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. afirma que el nivel de implementación del proceso de control interno en la clínica es Medio (80%), mientras que el 20% del personal encuestado señala que el nivel es Alto y ningún (0%) encuestado indica que el nivel de la implementación del control interno es Bajo.

Tabla 3.- Niveles de los indicadores del Proceso de control interno

Indicadores	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Actividades de control	2	4%	42	82%	7	14%	51	100%
Información y comunicación	16	31%	21	42%	14	27%	51	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.
Elaboración: Propia.

Figura 3.- Niveles del proceso de Control interno según indicadores



Fuente: Tabla N° 3
Elaboración: Propia

Interpretación

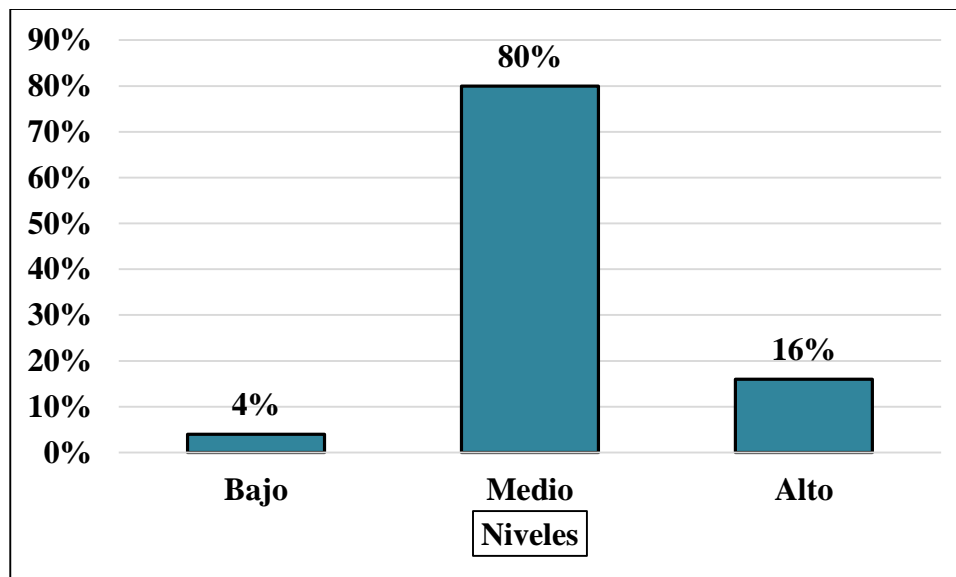
El personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. señala que el nivel predominante del indicador actividad de control en la clínica es Medio (82%) y el nivel predominante de información y comunicación es Medio (42%).

Tabla 4.- Niveles del Proceso de control interno

Niveles	fi	%
Bajo	2	4%
Medio	41	80%
Alto	8	16%
Total	51	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.
Elaboración: Propia.

Figura 4.- Niveles del proceso de control interno



Fuente: Tabla N° 4
Elaboración: Propia

Interpretación

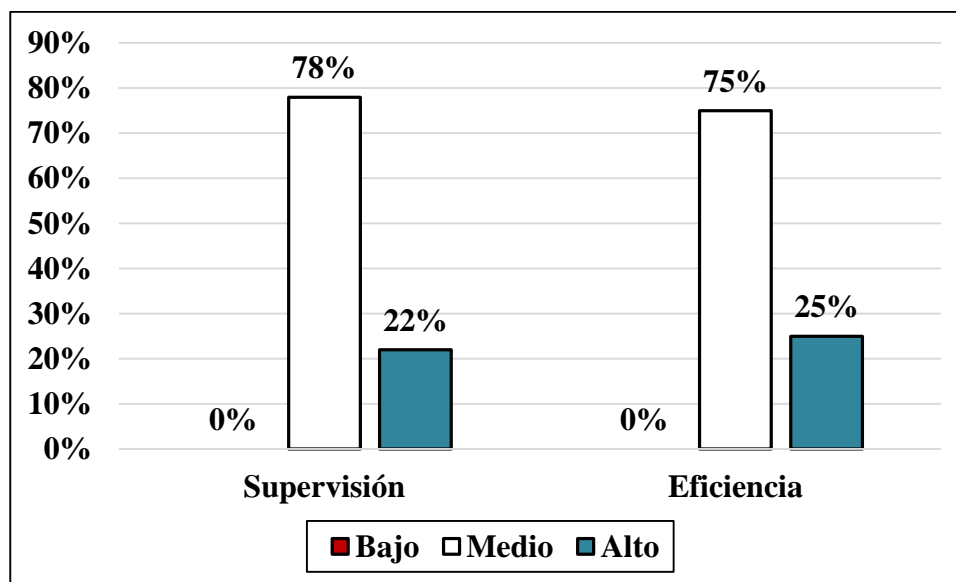
El personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. sostiene que el nivel del proceso de control interno en la clínica es Medio (80%), mientras que el 16% del personal encuestado señala que el nivel es Alto y el 4% de los encuestados indican que el nivel del proceso de control interno es Bajo.

Tabla 5.- Niveles de los indicadores de la Eficacia del control interno

Indicadores	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Supervisión	0	0%	40	78%	11	22%	51	100%
Eficiencia	0	0%	38	75%	13	25%	51	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.
Elaboración: Propia.

Figura 5.- Niveles de la eficacia del control interno según indicadores



Fuente: Tabla N° 5
Elaboración: Propia

Interpretación

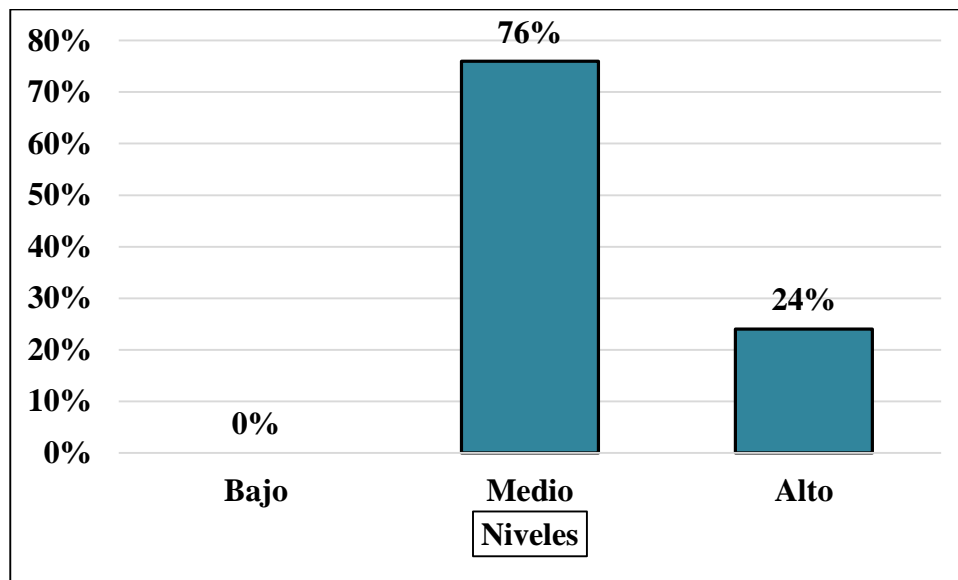
El personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. señala que el nivel predominante del indicador supervisión de la eficacia del control interno en la clínica es Medio (78%) y el nivel predominante de la eficiencia también es Medio (75%).

Tabla 6.- Niveles de Eficiencia del control interno

Niveles	fi	%
Bajo	0	0%
Medio	39	76%
Alto	12	24%
Total	51	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.
Elaboración: Propia.

Figura 6.- Niveles de la eficacia del control interno



Fuente: Tabla N° 4
Elaboración: Propia

Interpretación

El personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. afirma que el nivel de eficacia del control interno en la clínica es Medio (76%), mientras que el 24% del personal encuestado señala que el nivel es Alto y ningún (0%) encuestado indica que el nivel de eficacia del control interno es Bajo.

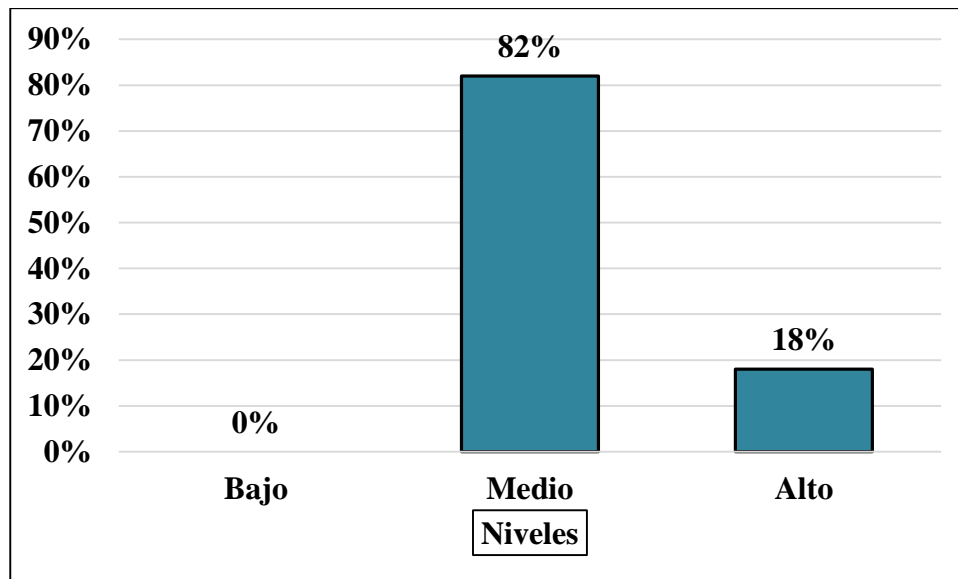
Tabla 7.- Niveles del Control interno

Niveles	fi	%
Bajo	0	0%
Medio	42	82%
Alto	9	18%
Total	51	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia.

Figura 7.- Niveles del control interno



Fuente: Tabla N° 7

Elaboración: Propia

Interpretación

Se observa, en la Tabla 7, que la mayoría 82% del personal que labora en la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. que participan en la investigación opinan que el Control interno es Medio, el 18% de los encuestados indican que el nivel de control interno es Alto y ningún 0,00% encuestado afirma que el nivel del control interno es Bajo.

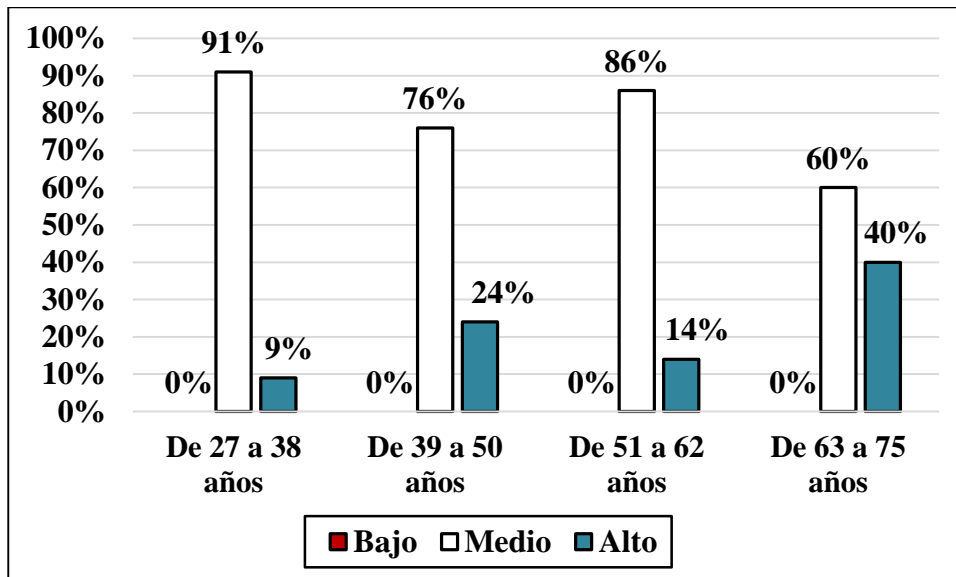
Tabla 8.- Niveles del Control interno según Edad del personal encuestado

Edad	Control interno						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
De 27 a 38 años	0	0%	20	91%	2	9%	22	100%
De 39 a 50 años	0	0%	13	76%	4	24%	17	100%
De 51 a 62 años	0	0%	6	86%	1	14%	7	100%
De 63 a 75 años	0	0%	3	60%	2	40%	5	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia.

Figura 8.- Niveles del control interno según edad del personal



Fuente: Tabla N° 8

Elaboración: Propia

Interpretación

Se observa, en la Tabla 8, que la mayoría de los grupos etarios del personal que

labora en la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. opinan que el nivel del control interno es Medio: de 27,38 años el 91%; de 39 a 50 años el 76%; de 51 a 62 años el 86% y de 63 a 75 años el 60%. Asimismo, se aprecia que un porcentaje significativo del personal encuestado señala que el nivel del control interno en la Clínica es Alto: de 39 a 50 años el 24% y de 63 a 75 años el 40%.

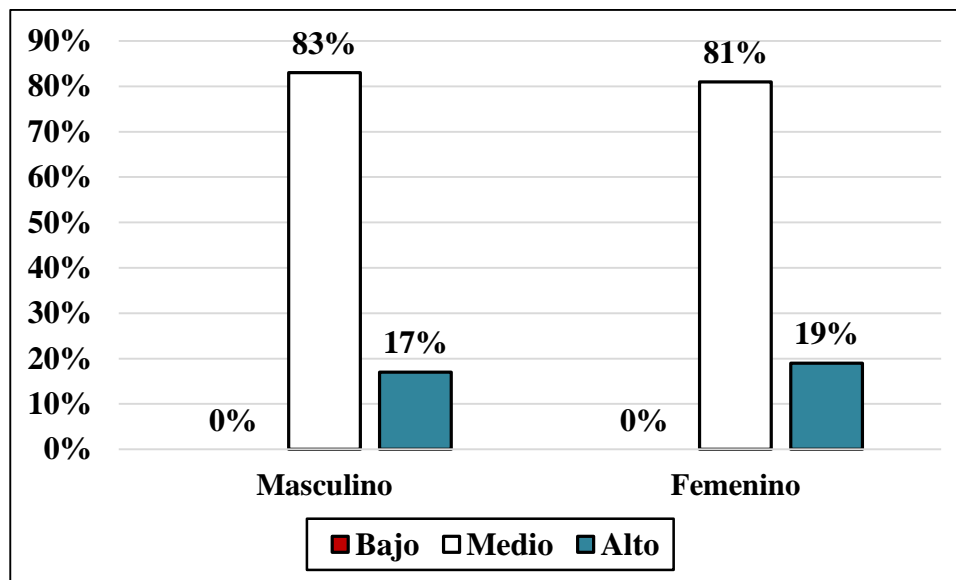
Tabla 9.- Niveles del Control interno según sexo del personal

Sexo	Control interno						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Masculino	0	0%	20	83%	4	17%	24	100%
Femenino	0	0%	22	81%	5	19%	27	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia.

Figura 9.- Niveles del control interno según sexo del personal



Fuente: Tabla N° 9

Elaboración: Propia

Interpretación

En la Tabla 9 se observa que, que la mayoría del personal de ambos sexos de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. que participan en la investigación opinan que el nivel del control interno en la clínica es Medio: Masculino el 83% y Femenino el 81%.

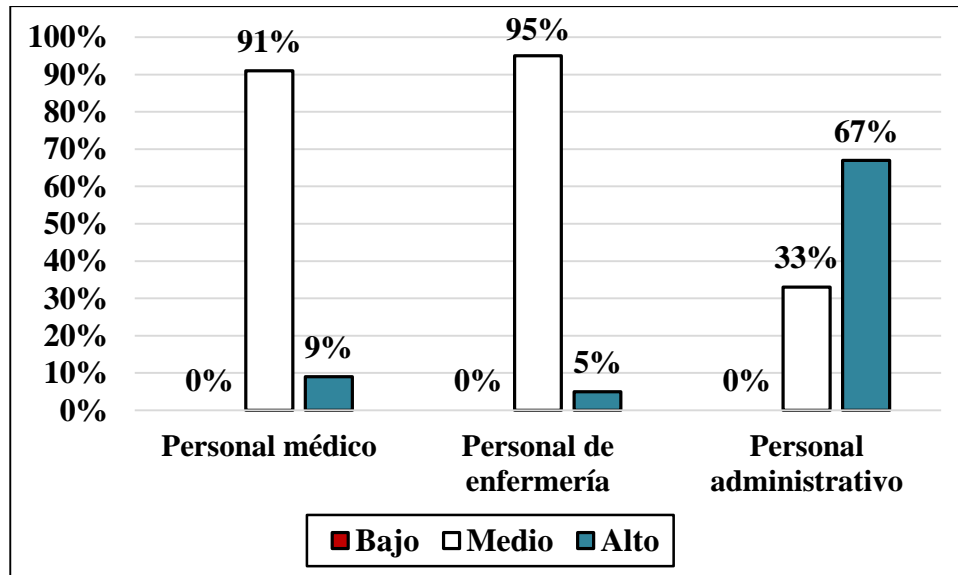
Tabla 10.- Niveles de Control interno según área laboral del personal

Cargo	Control interno						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Personal médico	0	0%	21	91%	2	9%	23	100%
Personal de enfermería	0	0%	18	95%	1	5%	19	100%
Personal administrativo	0	0%	3	33%	6	67%	9	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia.

Figura 10.- Niveles del control interno según cargo del personal



Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: Propia

Interpretación

Se observa, en la Tabla 10, que la mayoría del personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo clasificado según el cargo laboral opinan que el nivel del control interno es Medio: Personal médico el 91% y del personal de enfermería el 95%, mientras que el personal administrativo el 67% señalan que el nivel del control interno es Alto.

Variable Desempeño laboral

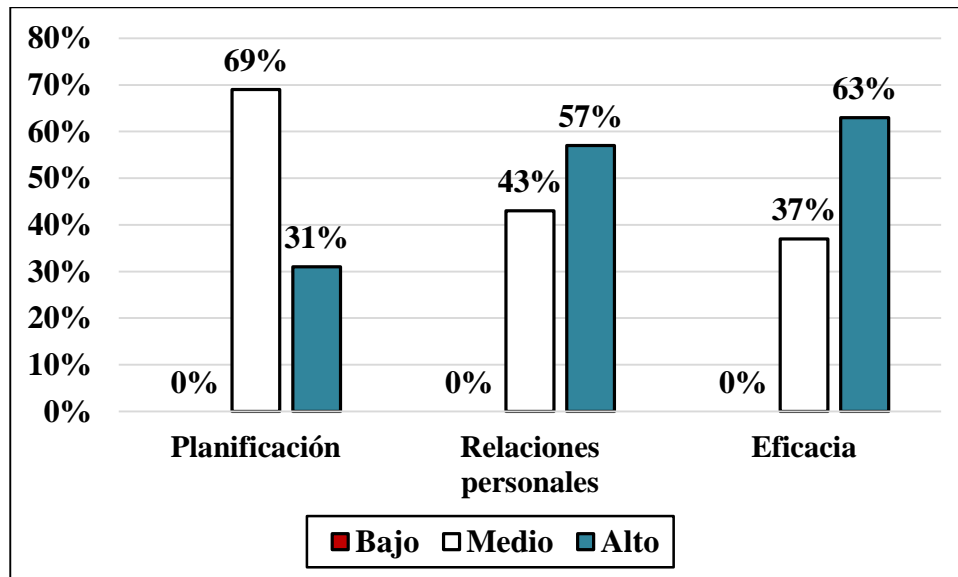
Tabla 11.- Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Planificación	0	0%	35	69%	16	31%	51	100%
Relaciones personales	0	0%	22	43%	29	57%	51	100%
Eficacia	0	0%	19	37%	32	63%	51	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia.

Figura 11.- Niveles de la implementación del Control interno según indicadores



Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: Propia

Interpretación

La mayoría del personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. tiene en la dimensión Planificación de la variable Desempeño laboral un nivel Medio (69%), mientras que en las dimensiones Relaciones personales (57%) y Eficacia (63%) el nivel predominante es Alto.

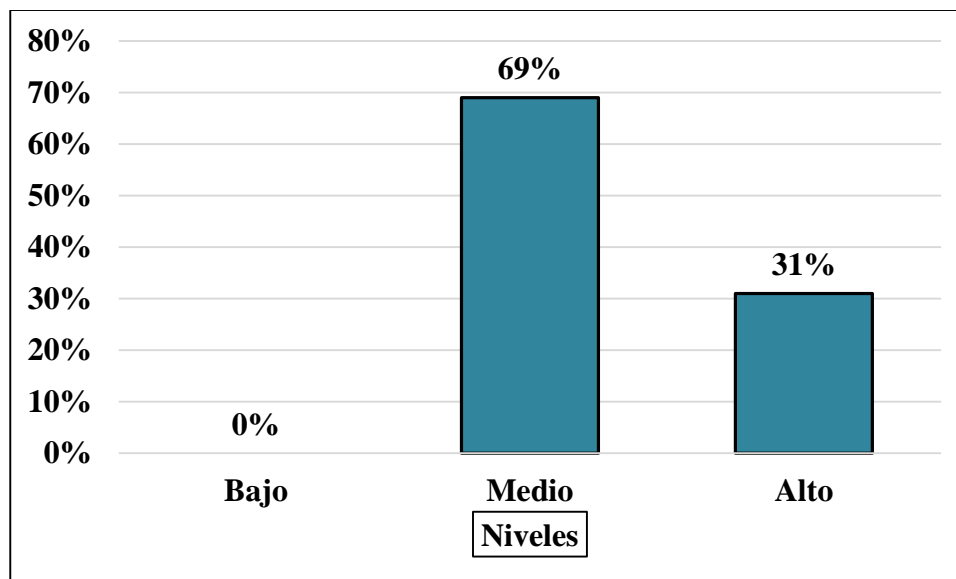
Tabla 12.- Niveles del Desempeño laboral

Niveles	fi	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	35	69%
Alto	16	31%
Total	51	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia.

Figura 12.- Niveles del Desempeño laboral



Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: Propia

Interpretación

Se observa, en la Tabla 12, que la mayoría 69% del personal que labora en la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. que participan en la investigación tienen un nivel de Desempeño laboral Medio, el 31% de los encuestados tienen un nivel Alto y ningún 0% encuestado tiene un nivel Bajo de Desempeño laboral.

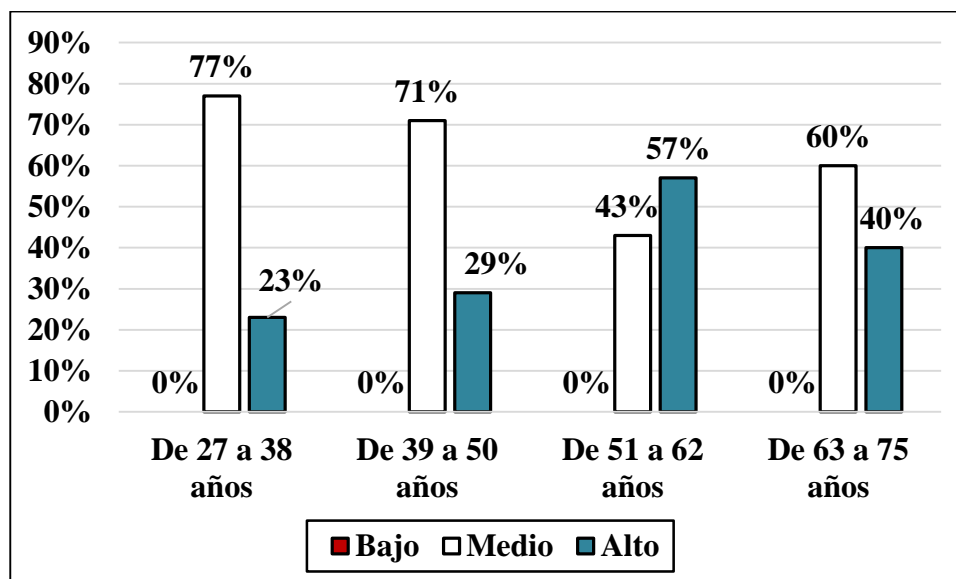
Tabla 13.- Niveles del Desempeño laboral según Edad del personal encuestado

Edad	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
De 27 a 38 años	0	0%	17	77%	5	23%	22	100%
De 39 a 50 años	0	0%	12	71%	5	29%	17	100%
De 51 a 62 años	0	0%	3	43%	4	57%	7	100%
De 63 a 75 años	0	0%	3	60%	2	40%	5	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia.

Figura 13.- Niveles del Desempeño laboral según edad del personal



Fuente: Tabla N° 13
Elaboración: Propia

Interpretación

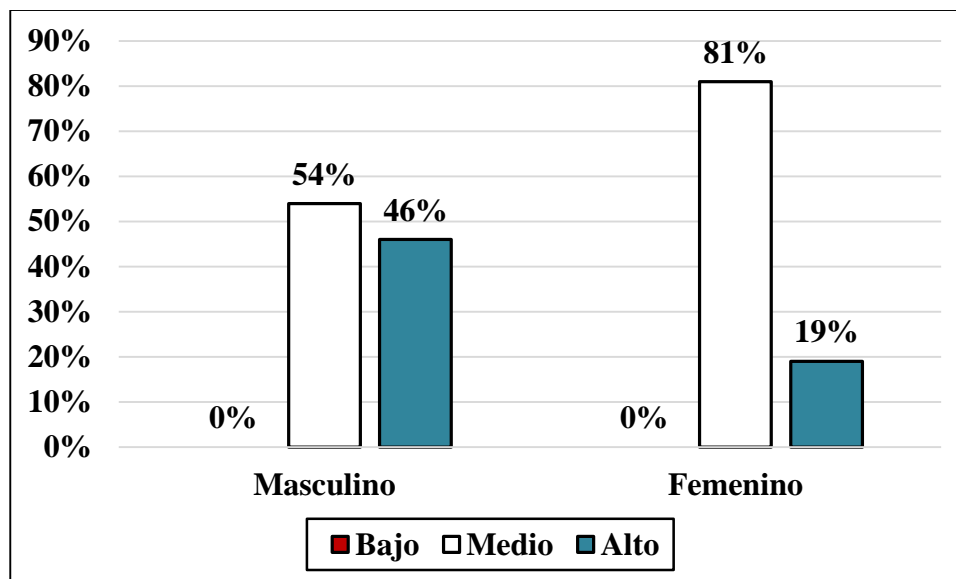
Se observa, en la Tabla 13, que la mayoría de los grupos etarios del personal que labora en la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. tienen un nivel de desempeño laboral Medio: de 27 a 38 años el 77%; de 39 a 50 años el 1% y de 63 a 75 años el 60%. Asimismo, se aprecia que un porcentaje significativo del personal encuestado tienen un nivel de desempeño laboral Alto: de 27 a 38 años el 23%; de 39 a 50 años el 29%; de 51 a 62 años el 57% y de 63 a 75 años el 40%.

Tabla 14.- Niveles del Desempeño laboral según sexo del personal

Sexo	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Masculino	0	0%	13	54%	11	46%	24	100%
Femenino	0	0%	22	81%	5	19%	27	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.
Elaboración: Propia.

Figura 14.- Niveles del Desempeño laboral según sexo del personal



Fuente: Tabla N° 14
Elaboración: Propia

Interpretación

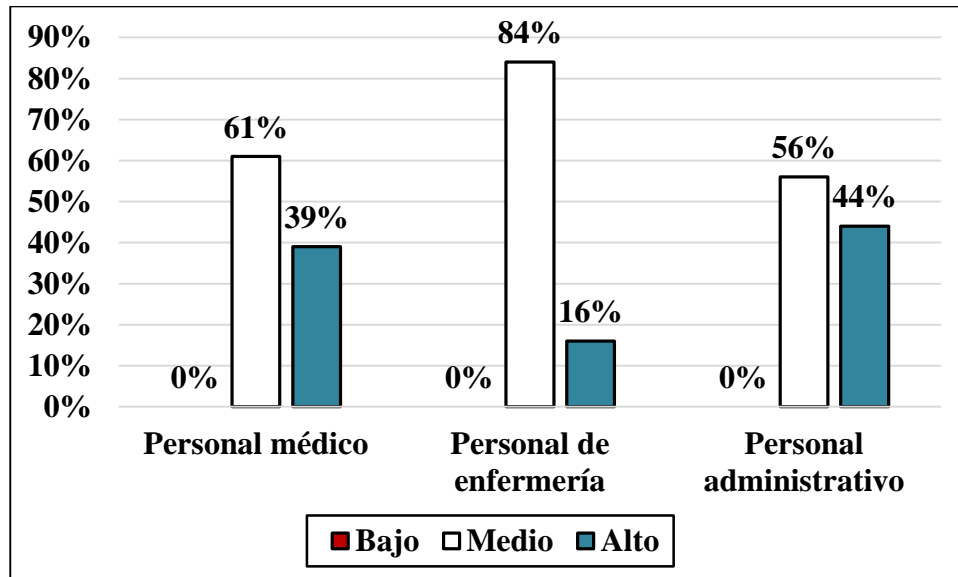
En la Tabla 14 se observa que, que la mayoría del personal de ambos sexos de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. que participan en la investigación tienen un nivel de desempeño laboral Medio: Masculino el 54% y Femenino el 81%.

Tabla 15.- Niveles de Desempeño laboral según cargo del personal

Cargo	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Personal médico	0	0%	14	61%	9	39%	23	100%
Personal de enfermería	0	0%	16	84%	3	16%	19	100%
Personal administrativo	0	0%	5	56%	4	44%	9	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.
Elaboración: Propia.

Figura 15.- Niveles del Desempeño laboral según cargo del personal



Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: Propia

Interpretación

Se observa que, la mayoría del personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo clasificado según el cargo laboral tienen un nivel de desempeño Medio: el personal médico el 61%; el personal de enfermería el 84% y el personal administrativo el 56%.

En relación al objetivo general

A continuación, se realiza el análisis de la relación que existe entre las dos variables de estudio, para lo cual previamente se realiza la prueba de normalidad a fin de determinar el estadístico conveniente.

Prueba de normalidad de la variable (Kolmogorov-Smirnov) n=51

Formulación de las hipótesis Nula (H_0) y Alternativa (H_1)

H_0 : La distribución de la variable no difiere de la distribución normal. ($p \geq 0,05$)

H_1 : La distribución de la variable difiere de la distribución normal ($p < 0,05$)

Se halla los valores correspondientes con el SPSS versión 25 y se obtiene la siguiente tabla:

Tabla 16.- Prueba de normalidad de las variables (n>50)

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	0,207	51	0,000
Desempeño laboral	0,269	51	0,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido en las dos variables Control interno (0,000) y Desempeño laboral (0,000) es menor al nivel de significación ($\alpha=0,050$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir se acepta que: La distribución de las variables difieren de la distribución normal, es decir no proviene de una distribución normal, por lo tanto, se debe utilizar pruebas no paramétricas para comprobar las hipótesis de investigación.

Tabla 17.- Correlación de los puntajes del Control interno y el Desempeño laboral

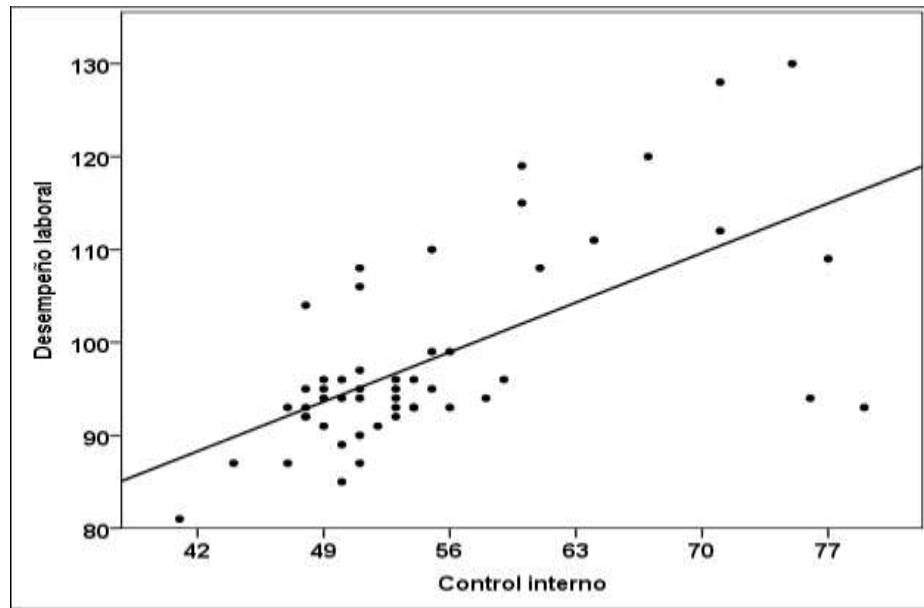
			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	0,588**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	51

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

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L

Elaboración: Propia

Figura 16.- Diagrama de dispersión de los puntajes del Control interno y el Desempeño laboral.



Fuente: Tabla N° 17
Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 17 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r=0,588$), lo que permite afirmar que, si existe una correlación significativa entre los puntajes del control interno y los puntajes del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L., ya que el p-valor (0,000) es menor a la significancia $\alpha=0,050$. Estos resultados permiten probar estadísticamente la hipótesis general de investigación: Existe relación significativa entre el nivel del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”, para un 95% de nivel de confianza.

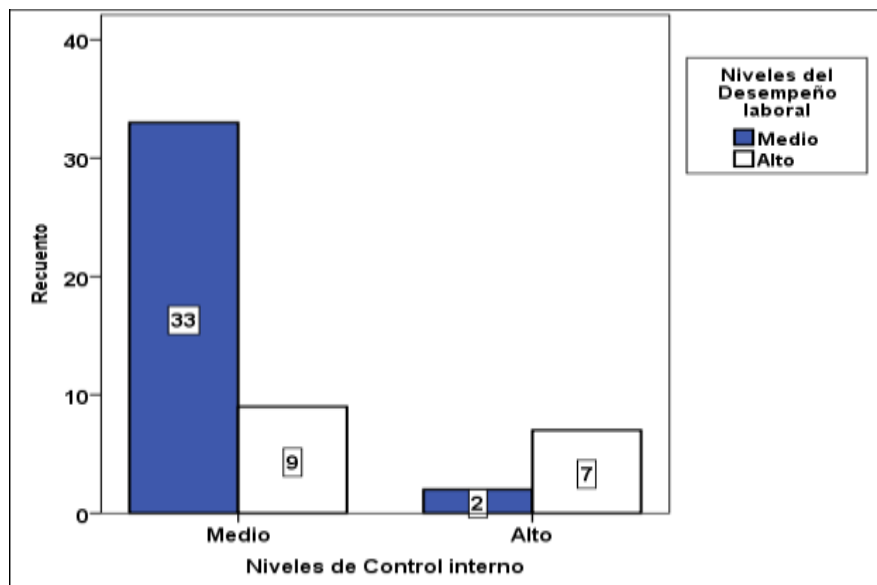
Tabla 18.- Tabla de contingencia de los niveles del Control interno y el Desempeño laboral

		Desempeño laboral		Total
		Medio	Alto	
Control interno	Medio	33	9	42
	Alto	2	7	9
Total		35	16	51

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia

Figura 17.- Niveles de Control interno y niveles del Desempeño laboral



Fuente: Tabla N° 18
 Elaboración: Propia

Interpretación

La tabla 18 muestra la tabla de contingencia de las dos variables de investigación, donde se observa que el 65% (33) del personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. que participan en la investigación opinan que el Control interno es medio y tienen un nivel de Desempeño laboral Medio, el 18% (9) de los encuestados indican que el nivel de Control interno es Alto y tienen un nivel de Desempeño laboral Medio, el 14% (7) de los encuestados señalan que el Control interno es Alto y tienen un nivel Alto de desempeño laboral y el 4% (2) del personal de la clínica sostienen que el Control interno tiene un nivel Alto y desempeño labora es Medio.

En relación al objetivo específico 1: Nivel de la implementación del control y el nivel del desempeño laboral

Tabla 19.- Correlación de los puntajes de la Implementación del control interno y el Desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Implementación del control interno	Coefficiente de correlación	0,462**
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	51

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

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 19 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r=0,462$), lo que permite afirmar que, si existe una correlación significativa entre los puntajes de la implementación del control interno y los puntajes del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L., ya que el p-valor (0,001) es menor a la significancia $\alpha=0,050$. Estos resultados permiten probar estadísticamente la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el nivel de la implementación del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” para un 95% de nivel de confianza.

En relación al objetivo específico 2: Nivel del proceso de control interno y el nivel del desempeño laboral

Tabla 20.- Correlación de los puntajes del proceso de control interno y el Desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Proceso del control	Coefficiente de correlación	0,532**

interno	Sig. (bilateral)	0,000
	N	51

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

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 20 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r=0,532$), lo que permite afirmar que, si existe una correlación significativa entre los puntajes del proceso del control interno y los puntajes del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L., ya que el p-valor (0,000) es menor a la significancia $\alpha=0,050$. Estos resultados permiten probar estadísticamente la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre el nivel del proceso de control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” para un 95% de nivel de confianza.

En relación al objetivo específico 3: Nivel de la eficacia del control interno y el nivel del desempeño laboral

Tabla 21.- Correlación de los puntajes de la eficacia del control interno y el Desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Eficacia del control interno	Coefficiente de correlación	0,661 **
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	51

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

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 21 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r=0,661$), lo que permite afirmar que, si existe una correlación significativa entre los puntajes de la eficacia del control interno y los puntajes del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L., ya que el p-valor (0,000) es menor a la significancia $\alpha=0,050$. Estos resultados permiten probar estadísticamente la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre el nivel de la eficacia del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” para un 95% de nivel de confianza.

En relación al objetivo específico 4: Nivel del control interno y el nivel de la eficacia del desempeño laboral

Tabla 22.- Correlación de los puntajes del Control interno y el Desempeño laboral

			Eficacia del desempeño laboral
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	0,368**
		Sig. (bilateral)	0,008
		N	51

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

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 22 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r=0,368$), lo que permite afirmar que, si existe una correlación significativa entre los puntajes del control interno y los puntajes de la eficacia del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L., ya que el p-valor (0,008) es menor a la significancia $\alpha=0,050$. Estos resultados permiten probar estadísticamente la hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre el nivel del control interno y el nivel de la eficacia del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” para un 95% de nivel de confianza.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

1. Existe relación significativa entre el nivel del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ($r=0,588$), para un nivel de significación $\alpha=0,05$.
2. Para un 95% de nivel de confianza y mediante la prueba rho de Spearman ($r=0,462$) se comprueba que existe relación significativa entre el nivel de la implementación del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” para un 95% de nivel de confianza.
3. Existe relación significativa entre el nivel del proceso de control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ($r=0,532$), para un nivel de significación $\alpha=0,05$.
4. Para un 95% de nivel de confianza y mediante la prueba rho de Spearman ($r=0,661$) se comprueba que existe relación significativa entre el nivel de la eficacia del control interno y el nivel del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” para un 95% de nivel de confianza.
5. Existe relación significativa entre el nivel del control interno y el nivel de la eficacia del desempeño laboral en el personal de la clínica de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.”, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ($r=0,368$), para un nivel de significación $\alpha=0,05$.

6.2. Recomendaciones:

1. Se debería iniciar una capacitación sobre los cambios producidos sobre los cambios producidos en el sector de auditoría especialmente en el sector salud con referente al control interno de gestión de las actividades de los trabajadores y colaboradores. Ello a través de programas internos, externos y un entrenamiento; con la finalidad de saber y reconocer cuándo se está realizando de manera adecuada las funciones correspondientes.
2. La parte directiva y administrativa de la clínica debería introducir una propuesta con el fin de implementar el fortalecimiento del sistema del control interno y desempeño laboral, tal como vienen realizando otras organizaciones y/o instituciones, tomando en cuenta los tres grandes sistemas de control: sistema estratégico, sistema de gestión y el sistema de control de evaluación.
3. Es importante y necesario que la clínica desarrolle un sistema software integrado de gestión de calidad de salud para poder tomar las medidas posibles en cuanto tecnología y competencia de los clientes de manera que se pueden prever los cambios significativos para formular los planes de acción de control interno.
4. La dirección de las clínicas privada apruebe, implemente y mantenga el departamento de control interno, para que actúe como una herramienta integral de gestión, así poder realizar evaluaciones independientemente de cualquier gestión de proceso, donde abarque las dimensiones y elementos correspondientes.
5. Se debe revisar y actualizar el manual descriptivo de cargos de supervisores en el personal médico, administrativos y asistenciales.
6. Revisar los instrumentos que evalúan el desempeño de los profesionales médico, cuerpo de enfermería, personal asistencia y colaboradores por áreas para conocer determinar la apreciación y logro de cada uno ha obtenido y qué actividad prevaleció, además sirve de base para la planificación y toma de medidas correctoras.
7. Aplicar estrategias de estímulo para optimizar y garantizar el desempeño del personal en general de los diversos sectores de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez Guevara, R. (2017). *"Estrategias de control interno en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipán Distribuciones S.A.C. distrito La Victoria - 2017"*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32130/alvarez_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, E. (2010). *"Procedimiento para el analisis de gestión administrativa"*. Universidad del Oriente, Anzoátegui, Venezuela.
- Arribasplata Díaz, J. C. (2018). *El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28822>
- Atoche Hernández, V. M. (2017). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores medio Piura, año 2017*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Cadillo Sigueñas, E. M. (2017). *"Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016"*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderon Saldana, J. P., & Alzamora de los Godos Urcia, L. A. (2010). *Metodología de la investigación en Postgrado (Hardback)*. Reino Unido, España.
- Carranza Antunez, Y. R. (2018). *El CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJAMARQUILLA, 2017*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Ancash. Huaraz: Universidad católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Castañeda Parra, L. I. (2014). *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto de la efectividad empresarial*. Medellín. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/139-Texto%20del%20art%C3%ADculo-258-1-10-20141126.pdf>
- Ccaulla Contreras, N. B. (2018). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE TRANSPORTE URBANO DE BUSES DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Ayacucho. Ayacucho: Univeridad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Chiavenato, A. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN* (Septima Edición ed.). México: McGraw - Hill Interamericana. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones* (Octava edición ed.). México: McGraw-Hill.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERÚ. (2006). *Ley de Control Interno de las Entidades del Estado*. Lima. Obtenido de http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf
- Congreso de la Republica del Perú. (2018). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. LIMA, Perú. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf
- Coz Inga, Pablo Raul; Perez Palma Monge, Jorge Luis. (2017). *CONTROL INTERNO PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS TERCERIZADORAS DEL SECTOR ELECTRICO DE LA REGION CENTRAL DEL PAIS*. Huancayo: Univeridad Nacional del Centro Del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Figueroa Cortez, D. F. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2018*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Tumbes. Tumbes: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Fonseca Luna, O. (2008). *Vademecúm Contralor* (Primera Edición ed.). Lima. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5pGhQzPY6tcC&pg=PA119&lpg=PA119&dq=El+monitoreo+de+los+procesos+y+operaciones+de+la+entidad+debe+permitir+conocer+oportunamente+si+estos+se+realizan+de+forma+adecuada+para+el+logro+de+sus+objetivos+y+si+en+el+desempe%C3%B1o>
- George, M., & Boudreau, J. (2002). *Dirección y Administración de Recursos Humanos* (Sexta Edición ed.). Buenos Aires: Addison Westlet.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: RED TERCER MILENIO S.C. .
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2005). *COMPORTAMIENTO Organizacional* (DECIMAedición ed.). México: THOMSON.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huerta, A. (2017). *Las Claves de la Inteligencia Emocional*. México: BiiALAB.
- Maita Casachagua , M. L. (2018). *Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2515/Maita%20Casachagua%20Mariabel%20Luisa%20-Maestria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meigs, W., & Larsen, G. (1994). *Principios de Auditoría* (Segunda Edición ed.). México: Editorial Diana.
- Mejía Carrera, S. A. (2013). *ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO PRODUCTIVO DE UNA LÍNEA DE CONFECCIONES DE ROPA INTERIOR EN UNA EMPRESA TEXTIL MEDIANTE EL USO DE HERRAMIENTAS DE MANUFACTURA ESBELTA*. Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4922/MEJIA_SAMIR_ANALISIS_MEJORA_PROCESO_CONFECCIONES_ROPA_INTERIOR_EMPRESA_TEXTIL_MANUFACTURA_ESBELTA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Perú, Ancash: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1
- Melo Condori, S. C. (2017). *Influencia del control interno en el desempeño laboral del personal administrativo de la corte superiores de justicia de Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de file:///C:/Users/Home/Downloads/Melo_Condori_Shirle_Corald.pdf
- Menéndez Del Carpio, C. G. (2019). *“Sistema de Control Interno y Desempeño Laboral del Estado Mayor de la 3ª Brigada de Fuerzas Especiales, 2018”*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31651/Men%c3%a9ndez_DCCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Milkovich, G., & Bourdrem, J. (1994). *Clima Organización y Desempeño del Personal*. *NEGOTIUM Ciencias Gerenciales*.
- Molina Cáceres, N. G. (2019). *EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CONSORCIO DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES LOCERÍA CUSCO SAC, CERCADO DE LIMA, 2018*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Lima. Lima:

- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Morales, A. (27 de Mayo de 2019). *TodaMateria*. Obtenido de <https://www.todamateria.com/codigo-de-etica/>.
- Moya Rojas, N., Yarlequé Chocas, L. A., & Cencia Crispín, O. (2011). *Enfoques cuantitativos y cualitativos de la investigación científica*. Huancayo, Perú: Grapex Perú S.R.L.
- Observatorio Laboral Revista Venezolana. (Julio de 2011). 4(11), 121. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Orihuela Bejarano, P. K. (2017). *Control Interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un municipio Limeño, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14446/Orihuela_BPK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinedo Diestra, H. K. (2019). *CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE POMABAMBA, 2018*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Ancash. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Puño Sarmiento, K. K. (2016). *Control Interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque – Arequipa 2016*. Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16345>
- Reyes Anastacio, T. M. (2018). *Gestión del Talento Humano y desempeño Laboral en el personal profesional asintencial del Centro Materno Infnatil Santa Luzmila II, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27696/Reyes_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera Villacorta, J. (2016). *"Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la la Oficina de Gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016"*. Tarapoto: Univeridad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez Morales, J. E., & Hurtado Rivera, J. M. (2019). *Impacto del control interno en el desempeño laboral en*. Huaráz: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/41097/Rodr%c3%adguez_MJE-Hurtado_RJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas Díaz, W. O. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2114/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_CLINICAS_PRIVADAS_MECA_BAUTISTA_ZORAIDA_MARGO_T.pdf?sequence=4
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. (E. m. address, Ed.) *ESPACIOS*, 11.
- Salina Guamán, S. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>
- Stephen, R., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Rob.pdf
- Tarazona Perez, F. (2019). *Teoría y metodología de la investigación*. Huancayo, Perú: Editora Imprenta Rios SAC.
- Toro Rios, J. C., Fonteboa Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *CONTROL INTERNO*. La Habana: Comité Académico Nacional. Obtenido de

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
Wayne Mondy, R., & Robert, M. N. (2005). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*
(Novena edición ed.). México: PEARSON Educación.

ANEXO 01: SOLICITUD PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION

SOLICITO: Autorización para realizar y aplicar Trabajo de
Investigación

Dr. LEONARDO ENRIQUE GUILLERMO CUBAS
DIRECTOR MEDICO DE LA CLINICA MEDICO QUIRURGICO
E.I.R.L.



Yo, Yesenia Fiorela Salome Mayta, identificada con DNI N° 47777006,
con domicilio: jr. Huáscar nro. 599 El Tambo. ante usted
respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera de **CONTABILIDAD** en la Universidad
Católica los Ángeles de Chimbote, solicito a Ud. Permiso para
realizar trabajo de investigación en su institución sobre "**CONTROL
INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA CLÍNICA MÉDICO
QUIRÚRGICO HUANCAYO E.I.R.L.**" - 2020 para optar el grado de
contador.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

CLINICA M.C. HUANCAYO E.I.R.L.
[Handwritten Signature]
Dr. Leonardo Enrique Guillermo Cubas
MEDICO DIRECTOR
C.M.P. 19086 - RNE: 028986

Huancayo, 01 de abril de 2020

[Handwritten Signature] [Fingerprint]
YESENIA FIORELA SALOME MAYTA
DNI N° 47777006

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL INTERNO

Fecha: ____ / ____ / ____ Lugar: El Tambo, Huancayo

Seudónimo del entrevistado: _____

Cargo que ocupa: _____

AUTOR: YESENIA FIORELA SALOME MAYTA

INTRODUCCIÓN

El cuestionario en referencia tiene la finalidad de recoger información valiosa sobre la investigación: El Control interno y el desempeño laboral en la clínica médico quirúrgico Huancayo E.I.R.L. Huancayo, 2020. Como personal de trabajo el presente instrumento pretende medir el nivel de control interno y desempeño laboral.

INSTRUCCIONES

Se le solicita para responder el cuestionario anónimo respondiendo a cada ítem con la sinceridad que usted se le caracteriza. Marque con un aspa (X) la opción que considere más apropiada. Se le agradece su participación.

Lea los criterios de respuesta, solo marque una opción por cada ítem.

EJECUCIÓN

Leyenda

Nunca (1)	Solo Algunas veces (2)	La mayoría de veces (3)	Siempre (4)
-----------	------------------------	-------------------------	-------------

VARIABLE: CONTROL INTERNO					
ÍTEMS - PREGUNTAS			RESPUESTA		
			1	2	3
IMPLEMENTACIÓN					
Ambiente de Control					
1	¿Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones?	1	2	3	4
2	¿Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo	1	2	3	4

	y detectar desviaciones?				
Código de Ética					
3	¿Considera que en el expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo?	1	2	3	4
4	¿Consideras que respetan las normas establecidas?	1	2	3	4
Autogestión					
5	¿Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa?	1	2	3	4
6	Existe un plan de autorregulación frente a dificultades presentadas en el proceso	1	2	3	4
PROCESO					
Actividades de Control					
7	¿Considera que existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno?	1	2	3	4
8	¿Considera que los directivos y personal destacan la importancia del control interno?	1	2	3	4
9	¿Considera que los directivos y empleados se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos?	1	2	3	4
10	¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?	1	2	3	4
11	¿Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo a un plan?	1	2	3	4
Información y Comunicación					
12	¿Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del control interno?	1	2	3	4
13	Los medios de comunicación que utiliza son de fácil acceso	1	2	3	4
EFICACIA					
Supervisión					
14	¿Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente?	1	2	3	4
15	Existe un plan de mejora frecuente en el personal	1	2	3	4
16	Consideras que utilizan mecanismos de monitoreo para controlar el proceso	1	2	3	4
Eficiencia					
17	¿Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios?	1	2	3	4
18	¿Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal?	1	2	3	4
19	¿Considera que los directivos y empleados cumplen con la aplicación de las leyes, reglamentos y normas gubernamentales?	1	2	3	4
20	¿Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable?	1	2	3	4

Leyenda

Muy malo	Malo	Aceptable	Bueno	Muy bueno
0	1	2	3	4

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
ÍTEMS - PREGUNTAS		RESPUESTA				
		0	1	2	3	4
PLANIFICACIÓN						
	Cumplimiento de los procedimientos existentes	0	1	2	3	4
	Cumplimiento de fechas pautadas	0	1	2	3	4
	Orden y claridad del trabajo	0	1	2	3	4
	Planificación del trabajo	0	1	2	3	4
	Reporta avances de tarea	0	1	2	3	4
	Capacidad de delegar tareas	0	1	2	3	4
	Comprensión de situaciones relacionadas a mi trabajo	0	1	2	3	4
	Grado de conocimiento funcional	0	1	2	3	4
	Grado de conocimiento técnico	0	1	2	3	4
	Cumplimiento con los plazos establecidos	0	1	2	3	4
	Anticipación a cualquier inconveniente suscitado	0	1	2	3	4
	Organización del tiempo para cumplir con las tareas encomendadas	0	1	2	3	4
RELACIONES INTERPERSONALES						
	Predisposición en brindar información cuando solicitan	0	1	2	3	4
	Actitud positiva hacia la empresa	0	1	2	3	4
	Actitud de servicio hacia sus superiores	0	1	2	3	4
	Actitud de apoyo hacia sus compañeros	0	1	2	3	4
	Actitud de servicio hacia el cliente	0	1	2	3	4
	Cooperación de corresponsabilidad con el equipo	0	1	2	3	4
	Cooperación positiva con pares	0	1	2	3	4
	Capacidad de aceptar críticas	0	1	2	3	4
	Capacidad de generar sugerencias constructivas	0	1	2	3	4
	Presentación personal	0	1	2	3	4
	Compromiso hacia el equipo	0	1	2	3	4
	Manejo de conflictos	0	1	2	3	4
	Manejo y optimización del grupo	0	1	2	3	4
	Relación positiva con el cliente	0	1	2	3	4
	Trabajo de forma organizada y puntual	0	1	2	3	4
EFICACIA						
	Manifestación de iniciativa y creatividad	0	1	2	3	4
	Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)	0	1	2	3	4
	Capacidad de manejar múltiples tareas	0	1	2	3	4
	Capacidad de coordinación y liderazgo	0	1	2	3	4
	Predisposición de toma de decisiones	0	1	2	3	4
	Capacidad de mantenerse informado de las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo	0	1	2	3	4
	El trabajo que realizo lo ejecuto con eficiencia	0	1	2	3	4
	El trabajo que realizo lo ejecuto con eficacia	0	1	2	3	4

Evito los errores en el desempeño de mi trabajo	0	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---

Muchas gracias...
Huancayo, abril de 2020

ANEXO 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS APLICADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL INTERNO

Fecha: 02 / 04 / 2020

Lugar: El Tambo, Huancayo

Seudónimo del entrevistado: _____

Cargo que ocupa: Médico

AUTOR: YESENIA FIORELA SALOME MAYTA

INTRODUCCIÓN

El cuestionario en referencia tiene la finalidad de recoger información valiosa sobre la investigación: El Control interno y el desempeño laboral en la clínica médico quirúrgico Huancayo EIRL. Huancayo, 2020. Como personal de trabajo el presente instrumento pretende medir el nivel de control interno y desempeño laboral.

INSTRUCCIONES

Se le solicita para responder el cuestionario anónimo respondiendo a cada ítem con la sinceridad que usted se le caracteriza. Marque con un aspa (X) la opción que considere más apropiada. Se le agradece su participación.

Lea los criterios de respuesta, solo marque una opción por cada ítem.

EJECUCIÓN

• Legenda

Nunca (1)	Solo Algunas veces (2)	La mayoría de veces (3)	Siempre (4)
-----------	------------------------	-------------------------	-------------

VARIABLE: CONTROL INTERNO							
ÍTEMS - PREGUNTAS				RESPUESTA			
				1	2	3	4
IMPLEMENTACIÓN							
Ambiente de Control							
1	¿Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones?	1	2	X	4		
2	¿Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones?	1	X	3	4		

• **Leyenda**

Muy malo	Malo	Aceptable	Bueno	Muy bueno
0	1	2	3	4

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
ITEMS - PREGUNTAS		RESPUESTA				
		0	1	2	3	4
PLANIFICACIÓN						
1.	Cumplimiento de los procedimientos existentes	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3	4
2.	Cumplimiento de fechas pautadas	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3	4
3.	Orden y claridad del trabajo	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3	4
4.	Planificación del trabajo	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3	4
5.	Reporta avances de tarea	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
6.	Capacidad de delegar tareas	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3	4
7.	Comprensión de situaciones relacionadas a mi trabajo	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
8.	Grado de conocimiento funcional	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
9.	Grado de conocimiento técnico	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
10.	Cumplimiento con los plazos establecidos	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
11.	Anticipación a cualquier inconveniente suscitado	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3	4
12.	Organización del tiempo para cumplir con las tareas encomendadas	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
RELACIONES INTERPERSONALES						
13.	Predisposición en brindar información cuando solicitan	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
14.	Actitud positiva hacia la empresa	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
15.	Actitud de servicio hacia sus superiores	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
16.	Actitud de apoyo hacia sus compañeros	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3	4
17.	Actitud de servicio hacia el cliente	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3	4
18.	Cooperación de corresponsabilidad con el equipo	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
19.	Cooperación positiva con pares	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
20.	Capacidad de aceptar críticas	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
21.	Capacidad de generar sugerencias constructivas	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
22.	Presentación personal	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
23.	Compromiso hacia el equipo	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
24.	Manejo de conflictos	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4
25.	Manejo y optimización del grupo	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>	4

Código de Ética				
3	¿Considera que en el expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
4	¿Consideras que respetan las normas establecidas?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
Autogestión				
5	¿Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
6	Existe un plan de autorregulación frente a dificultades presentadas en el proceso	1	<input checked="" type="radio"/> 3	4
PROCESO				
Actividades de Control				
7	¿Considera que existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
8	¿Considera que los directivos y personal destacan la importancia del control interno?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
9	¿Considera que los directivos y empleados se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos?	1	<input checked="" type="radio"/> 3	4
10	¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
11	¿Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo a un plan?	1	<input checked="" type="radio"/> 3	4
Información y Comunicación				
12	¿Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del control interno?	1	<input checked="" type="radio"/> 3	4
13	Los medios de comunicación que utiliza son de fácil acceso	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
EFICACIA				
Supervisión				
14	¿Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente?	1	2	3 <input checked="" type="radio"/> 4
15	Existe un plan de mejora frecuente en el personal	1	<input checked="" type="radio"/> 3	4
16	Consideras que utilizan mecanismos de monitoreo para controlar el proceso	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
Eficiencia				
17	¿Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
18	¿Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despido, uso indebido, acto irregular o ilegal?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
19	¿Considera que los directivos y empleados cumplen con la aplicación de las leyes, reglamentos y normas gubernamentales?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4
20	¿Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 4

26.	Relación positiva con el cliente	0	1	2	3	4
27.	Trabajo de forma organizada y puntual	0	1	2	3	4
EFICACIA						
28.	Manifestación de iniciativa y creatividad	0	1	2	3	4
29.	Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)	0	1	2	3	4
30.	Capacidad de manejar múltiples tareas	0	1	2	3	4
31.	Capacidad de coordinación y liderazgo	0	1	2	3	4
32.	Predisposición de toma de decisiones	0	1	2	3	4
33.	Capacidad de mantenerse informado de las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo	0	1	2	3	4
34.	El trabajo que realizo lo ejecuto con eficiencia	0	1	2	3	4
35.	El trabajo que realizo lo ejecuto con eficacia	0	1	2	3	4
36.	Evito los errores en el desempeño de mi trabajo	0	1	2	3	4

Muchas gracias...

Huancayo, abril de 2020

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	Actividades	Año								Año								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		Mes				Mes				Mes				Mes				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Elaboración del proyecto	■	■															
	Revisión del proyecto por el jurado investigación			■	■													
	Aprobación del proyecto por el jurado de Investigación o Docente Tutor					■												
	Mejora del marco teórico						■											
	Redacción de la revisión de la literatura							■										
	Elaboración del consentimiento informado								■									
	Ejecución de la metodología									■								
	Resultados de la investigación										■							
	Conclusiones y recomendaciones											■						
	Redacción del pre informe de investigación												■					
	Redacción del informe final													■				
	Aprobación del informe final por el jurado de investigación														■			
	Presentación de ponencia en eventos científicos															■		
	Redacción del artículo científico																■	

ANEXO 04: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REALIZADAS

ANEXO 05: REGISTRO FOTOGRÁFICO









ANEXO 06: PRESUPUESTO

Categoría	Base	% ó Número	Total (S/)
Suministros			
Impresiones	0.30	200	60.00
Fotocopias	0.10	200	20.00
Empastado	100	2	200.00
Papel bond a-4	25.00	4	100.00
Útiles de escritorio	5.00	6	30.00
Sub total			410.00
Servicios			
Uso de turnitin	50.00	2	100
Sub total			100.00
Viáticos y asignaciones			
Pasajes para recolección de datos	10.00	10	100.00
Alimentación	16	10	160.00
Sub total			260.00
EQUIPOS			
Computadora	7.00	110	770.00
Impresora	5.00	90	450.00
Cámara fotográfica	6.00	20	120.00
Sub total			1340.00
Total del presupuesto desembolsable			2110.00
PRESUPUESTO NO DESMBOLSABLE			
(Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/)
Servicio			
Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no			652.00

desembolsable			
Total (S)			2762