



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Control interno y eficiencia laboral en una entidad financiera,
Cercado de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Aguero Mori, Jorge Armando (orcid.org/0000-0001-7498-0425)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Ésta investigación se la dedico a mi madre, quien me enseñó que la educación es la mejor herencia que un padre puede dejar a sus hijos, por su ejemplo de lucha y perseverancia para lograr todas sus metas, a usted con mucho cariño y amor.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por la vida, la salud y la oportunidad de poder lograr una meta muy importante en mi vida. A mi profesora, por compartir sus conocimientos, por su paciencia y a su vez por la exigencia quien ayudó a poder culminar este producto.

A mi familia, que han estado apoyándome en todo momento, motivándome y alentándome en todo este proceso.

A mi futura esposa, quien la tengo lejos y que, a pesar de la distancia, siempre estuvo presente para inspirar todo este esfuerzo y sacrificio que un futuro será el sostén de mi familia.

A todos ellos, muchas gracias.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatória	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestro	17
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Correlación entre control interno y eficiencia laboral.....	32
Tabla 2. Correlación entre el control interno y la capacidad en el trabajo.....	33
Tabla 3. Correlación entre control interno y el cumplimiento de objetivos.....	34
Tabla 4. Correlación entre control interno y utilización de los recursos.....	35

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de barras del control interno.....	21
Figura 2. Diagrama de barras de ambientes de control.....	22
Figura 3. Diagrama de barras de evaluación de riesgos.....	23
Figura 4. Diagrama de barras de actividades de control.....	24
Figura 5. Diagrama de barras de información y comunicación.....	25
Figura 6. Diagrama de barras de supervisión y seguimiento.....	26
Figura 7. Diagrama de barras de la eficiencia laboral.....	27
Figura 8. Diagrama de barras de capacidad en el trabajo.....	28
Figura 9. Diagrama de barras de cumplimiento de objetivos.....	29
Figura 10. Diagrama de barras de utilización de recursos.....	30
Figura 11. Niveles de relación para estadígrafo Rho de Spearman.....	31

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el control Interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica orientada, diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional. La muestra fue censal con 25 trabajadores de la entidad financiera. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, compuesto por 24 ítems de tipo Likert. La confiabilidad se determinó a través del Alfa de Cronbach, ambos instrumentos resultaron altamente confiables. Los resultados obtenidos demostraron que el 45.8% de los encuestados manifestaron que el control interno está en un nivel regular, mientras que el 45.8% percibieron que la eficiencia laboral es mala. En tanto, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue 0.942 y la significancia bilateral fue de 0.000; donde se concluye existe correlación positiva muy alta entre el control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

Palabras clave: Control interno, eficiencia laboral, Modelo Coso, estudio de tiempos y movimientos, entidad financiera

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between internal control and labor efficiency in a financial institution, Cercado de Lima, 2022. The methodology was quantitative, basic oriented, non-experimental design, cross-sectional, correlational level. The sample was a census sample of 25 workers of the financial entity. The technique used was the survey, and the instrument was the questionnaire, composed of 24 Likert-type items. Reliability was determined through Cronbach's Alpha, and both instruments were found to be highly reliable. The results obtained showed that 45.8% of the respondents stated that internal control is at a fair level, while 45.8% perceived that labor efficiency is poor. Meanwhile, the Spearman correlation coefficient obtained was 0.942 and the bilateral significance was 0.000; where it is concluded that there is a very high positive correlation between internal control and labor efficiency in a financial institution, Cercado de Lima, 2022.

Keywords: Internal control, labor efficiency, Coso Model, time and motion study, financial institution

I. INTRODUCCIÓN

Para las grandes, medianas y pequeñas empresas es importante tener un adecuado control interno con el objetivo de poder minimizar los riesgos, fraudes, protegiendo así los activos e intereses que la empresa pueda tener. De esta manera un buen control interno permitirá que los trabajadores puedan realizar su trabajo de manera más eficiente, con un adecuado control y evitando los riesgos y fraudes que perjudiquen a la organización. Por consiguiente, la orientación y el control de las operaciones podrán tener un mejor resultado y un trabajo eficiente, logrando resultados favorables para la organización. (Cortés,2019).

A nivel internacional, en el banco Mediolanum de España, el control interno está conformado por una estructura organizacional, normas y procesos que tienen como objetivo, la eficiencia operativa, salvaguardar los activos de la empresa, la gestión de activos de los clientes, la fiabilidad e integridad de la información contable, el desarrollo de las operaciones de acuerdo a las normas y cumpliendo con las disposiciones internas de la empresa. Así mismo señala que el control interno interactúa con cada una de las áreas de la organización para poder cumplir con los objetivos de gestión y de control; asegurando y separando las funciones operativas con las estructuras de control. De acuerdo a los niveles de responsabilidad cada área debe desempeñar su propio control de las operaciones que realizan. También mencionan que el control interno está conformado por tres niveles, El primer nivel que se refiere a la supervisión que se realiza de acuerdo a las tareas que realizan los trabajadores; la segunda línea es la actividad que se refiere a plantear las estrategias y definir las normas que se deben cumplir en la organización; y la tercera línea es aquella que se encarga de realizar las auditorías a los responsables del control que realizan en sus áreas. (Según la página web www.bancomediolanum.es)

A nivel nacional el BBVA Continental, es una entidad financiera que pertenece al grupo BBVA, cuenta con 71 años de presencia en nuestro País. Esta organización lleva un control interno basado en las directrices del Comité de Basilea y en los procedimientos operativos estándar del sector, BBVA Continental sigue un modelo de control establecido por el Grupo BBVA. Está diseñado como tres

líneas de defensa, con el objetivo de asegurar que las actividades se realizan de acuerdo tanto con la legislación vigente como con las normas y procedimientos internos de la entidad. La primera línea de defensa es la encargada de gestionar los riesgos, los procesos, y de llevar a cabo los procedimientos de control. Su segunda línea está conformada por expertos en control como (control interno de riesgos, financiero, operativo, IT Risk, entre otros). Su tarea es definir los riesgos de la entidad, sus políticas y supervisión de la parte operativa. Como tercera línea de defensa está el área de auditoría interna, es quien se encarga de verificar y supervisar de manera imparcial y objetiva los sistemas de control interno y de gestión de riesgos. Sus objetivos son generar valor, mejorar las operaciones y ayudar al Grupo a cumplir sus objetivos en un entorno favorable al control. Así, BBVA Continental se ajusta a las más estrictas directrices de control interno, publicadas y revisadas por el modelo COSO 2013. (según la página web www.bbva.pe)

A nivel local, la entidad financiera objeto de estudio, tiene más 30 años posicionado en Cercado de Lima , es considerada como una de las agencias principales a nivel Nacional ya que cuenta con una atención personalizada a clientes del segmento Mayorista y Minorista, donde se atiende a clientes (Naturales-Jurídicas) y grandes organizaciones, ofreciendo servicios bancarios, servicios de gestión de activos, custodia, servicios de asesoramiento de inversión, tesorería, operaciones de divisas, entre otros. Así mismo podemos señalar que cuenta con un aproximado de 300 personas que laboran en dicha agencia entre, gerentes, funcionarios, asesores de venta, promotores de servicio, personal de seguridad, personal de limpieza, entre otras áreas administrativas. El enfoque de la problemática en esta agencia se da respecto al manejo del control interno, no se cumplen con los procedimientos y normas que realizan en las operaciones y el uso ineficiente de los recursos que la organización proporciona. Es así que al no existir un buen control interno existe una deficiencia laboral en el trabajo que realiza su personal del área de atención al cliente (cajeros de ventanilla, asesores de servicios y funcionarios) tales, como: Apertura de oficina, distribución de efectivo, distribución de valorado, traslado de efectivo, cuadro de caja, verificación de retiros por montos mayores, descargos de transferencias, pagos de cheques, emisión de valores,

cierre de oficina, entre otros. Así mismo se pudo observar que los trabajadores no conocen el reglamento interno de trabajo, donde señala los principales derechos, obligaciones, normas de comportamiento laboral y sus procedimientos. Es por ello que no permite realizar un trabajo eficiente; otras deficiencias observadas fueron en el sistema de seguridad, no conocen la clave de su medio de custodia, no conocen sus límites de efectivo, no cierran de manera adecuado sus ventanillas, cuando se paran (dejan su pantalla de su computadora sin bloquearlas), dejan sus cajones de ventanillas abiertas sin llave, no hay un buen cuadro de valorados, obteniendo así pérdidas de dinero, valores y un mal registro en las operaciones; también podemos mencionar que no utilizan de manera racional los recursos que brinda la entidad, es el caso de las solicitudes, formatos, papel de impresión, entre otros, inclusive vemos que no utilizan los equipos tecnológicos de manera adecuada.

De lo expuesto se planteó como problema general ¿Qué relación existe entre el control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022? y teniendo como preguntas específicas: (1) ¿Qué relación existe entre el control interno y la capacidad en el trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022? (2) ¿Qué relación existe entre el control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022? (3) ¿Qué relación existe entre el control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera, Cercado de Lima 2022?

En cuanto a la justificación del estudio, la justificación teórica, nos permite abrir un camino de diferentes opciones de resultados comprendidos por conocimientos teóricos y científicos. Logrando así poder conocer la correlación de las variables del control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima 2022, fundamentado por conceptos, modelos teóricos y fuentes confiables. La justificación práctica, consiste en identificar las deficiencias que presenta la agencia de la entidad financiera de Cercado de Lima, 2022, por lo que se pone a disposición del gerente de la agencia y de las áreas pertinentes para que ellos si lo deciden puedan utilizarlo para implementar nuevas estrategias para

desarrollar un proceso eficiente para el logro de sus metas. Señalando que una agencia presenta una realidad distinta a la otra, se debe de realizar un estudio o elaborar un plan. La justificación metodológica, consiste en la construcción de dos instrumentos de recolección de datos, que han sido validados por el panel de expertos, confiables de acuerdo a la prueba piloto y procesados en el alfa de Cronbach. Por lo tanto, se espera que el trabajo de investigación sirva y ayude a presentar una mejora en el control interno y la eficiencia laboral en la entidad financiera, al responsable de la agencia y al área encargada ayude a tomar medidas correctivas en la gestión. Por último, el estudio tiene una justificación social, debido a que beneficiará a los trabajadores, clientes de la entidad financiera además del gerente y otras áreas administrativas. De esta manera el haber realizado el presente trabajo de investigación nos permite brindar un aporte a las organizaciones del sector financiero que puedan tener estrategias favorables para una correcta toma de decisiones.

Se ha planteado como objetivo general determinar qué relación existe entre el control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022. Y como objetivos específicos (1) Determinar qué relación existe entre el control interno y la capacidad en el trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022 (2) Determinar qué relación existe entre el control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022 (3) Determinar qué relación existe entre el control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera Cercado de Lima, 2022.

De acuerdo a nuestra investigación, planteamos la hipótesis general: Existe relación directa entre el control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022 y de manera específicas (1) Existe relación directa entre control interno y la capacidad en el trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022 (2) Existe relación directa entre control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022 (3) Existe relación directa entre el control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se desarrollará en base a artículos científicos, tesis, teorías y definiciones conceptuales. Se presentaron en primer lugar los internacionales, nacionales y se ordenaron de manera cronológica de mayor a menor.

A nivel internacional, el estudio de Mendivil y Erro (2021) tiene el propósito de mejorar el efecto del control interno sobre la efectividad de los colaboradores, en Maquiladora, México. El trabajo presentado fue cuantitativo, no experimental, con nivel descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 292 trabajadores. Según los resultados señalados se muestra que existe relación entre el control interno y la efectividad de los empleados en maquiladora, México. Tienen una correlación positiva muy alta (Pearson), con un valor de 0,914.

Por otro lado, Hanh (2021) en su investigación con título *Potential relationship of internal control, internal audit and risk management in company – the case study of Vingroup in Vietnam*, en su estudio tiene como propósito exponer la relación potencial del control interno, la auditoría interna y la gestión del riesgo. Señala que la auditoría interna proporciona una revisión y evaluación constantes de los sistemas y procedimientos introducidos por la dirección con la intención de permitir a la dirección controlar y utilizar de manera racional sus recursos de forma adecuada y eficaz. Sin embargo, el logro frecuente en la gestión de riesgos es esencial e importante para simplificar el desarrollo futuro de un país.

Al igual que Piriya (2019) *Impact Internal Control on Efficiency of the Organizations in Jaffna District* sustentó la relación entre el control interno y la eficiencia de las organizaciones. La investigación fue de enfoque cuantitativa, no experimental, nivel descriptivo y correlacional. Estuvo conformada por 25 organizaciones y 244 encuestados. De acuerdo a los resultados se concluyó que existe correlación de Pearson de 0.891 y su Sig. De 0.00. Para ello se utilizó el análisis de correlación, demostrando que el sistema de control interno y la eficiencia están positivamente. Entonces ante lo expuesto se pudo determinar que si existe un buen control interno esto garantizará el aumento de la eficiencia en las organizaciones.

Así mismo, Mukui (2017) en su trabajo de investigación *Internal Controls and financial Performance of Commercial Banks in Kenya* pretende evaluar cómo afectan los controles internos al rendimiento de los bancos. En su trabajo que presentó fue con un enfoque cuantitativo y cualitativo, con diseño descriptivo y correlacional. El estudio se realizó en 43 bancos con un censo de 129 encuestados, y los datos que se recogieron fueron mediante un cuestionario. El estudio recomendó a los bancos proporcionar un ambiente de control adecuado para poder gestionar un control interno óptimo y para mejorar el rendimiento de los bancos, ya que los resultados revelaron una fuerte influencia en el vínculo entre el control interno y el rendimiento financiero de los bancos comerciales.

De igual manera, Nunuy (2020) en su estudio *Effect of employee competence and internal control systems on accounting information quality of the local government in West Java región*, en su artículo tiene como objetivo analizar las competencias de control interno de los funcionarios afectan a la calidad de la información contable de los gobiernos locales de la región de Java Occidental. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo, verificable y explicativo; se utilizó la encuesta como herramienta de recolección de datos. Según los resultados, el sistema de control interno y la competencia de los empleados tienen relación en la variable de la calidad de la parte contable, con un coeficiente de 0,327 y 0,655, respectivamente. En consecuencia, se han aceptado y aprobado las hipótesis previstas. Es decir, podemos mencionar que la competencia de los empleados tiene un impacto directo del 42,84% en la exactitud de la información contable.

Así mismo Cortés, (2019) en su investigación realizada en Panamá señala en artículo que tuvo como objetivo principal, proporcionar a las pequeñas y medianas empresas un sistema de control interno que les permita prevenir los riesgos a futuro en las operaciones. La investigación que se realizó se tomó información a nivel primario que fue recogida por los empresarios de la ciudad y los secundarios por libros y revistas referentes al objetivo de la investigación. El estudio determinó que las pymes tienen dificultad de un adecuado sistema de control, exponiéndose a operaciones fraudulentas y que la información no sea confiable lo que determina que los empleados tengan dificultades para realizar su tarea, ya que

desconocen las leyes, políticas y reglamentos de la entidad. Además, afirma que las PYMES, así como las microempresas y las pequeñas empresas, están en riesgo ya que la eficiencia de sus trabajadores no es de lo mejor al no presentar una gestión de control adecuada.

Se comenzará a mencionar los antecedentes nacionales, Sierra (2022). En su investigación que presentó en la ciudad de Huancayo-Perú, tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre el control interno y eficiencia administrativa, su trabajo presentado fue de tipo básica, no experimental y correlacional. El autor presentó en sus resultados que existe una correlación positiva media (0.552). Expuso también en su hipótesis planteada que existe relación directa entre el control interno y eficiencia administrativa. Es decir, podemos confirmar que, si el control interno se encuentra en un nivel óptimo, la eficiencia administrativa mejorará debido a que está directamente relacionada entre sí.

Por otro lado, Méndez (2021) tuvo como propósito investigar la influencia del control interno según coso (2013) en la gestión de crédito y cobranzas. El trabajo presentado fue básico, no experimental, correlacional. Su población fue de 24 personas, se utilizó la encuesta como instrumento. Así mismo en los resultados podemos mencionar que la percepción del control interno se obtuvo un 45.25% que es muy baja, 27.04% es baja, el 21.74% es media y el 10.87% es alta. Así mismo se puede mencionar que existe relación directa entre ambas variables.

También, Benancio (2019) presentó su trabajo de investigación en la ciudad de Huánuco-Perú. En su trabajo tuvo como propósito resolver de qué manera el control interno se relaciona con la eficiencia de los colaboradores. La investigación fue de tipo básica, descriptiva-correlacional y diseño no experimental; la muestra fue de 53 personas. El instrumento utilizado fue la encuesta con un cuestionario de 24 ítems. En los resultados se pudo comprobar que existe una correlación de Pearson positiva media (0.480).

Así también, Condori y Mamani (2018) en su investigación que realizaron en la ciudad de Madre de Dios-Perú, tuvo como fin determinar el grado de relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa, su estudio fue cuantitativa,

de tipo básica, no experimental, con un nivel descriptivo-correlacional. En el estudio participó una población de 17 empleados, y el instrumento utilizado fue un cuestionario. La conclusión que se extrae es que la mejora de la gestión administrativa es el resultado de un buen control interno. La oficina de economía de la dirección regional de salud de Madre de Dios 2017 logra determinar que existe una asociación significativa entre el control interno y la gestión administrativa al nivel de significación de 0,004. Asimismo, el 53% de los encuestados manifiesta que el control interno es regular, lo que significa que no se implementa en su totalidad, lo que repercute en la regularidad de la gestión administrativa.

Con relación a las **teorías**, podemos mencionar el **Modelo COSO** 2013, citado por Estupiñan, 2021. Señala que el control interno es un plan organizacional, un conjunto de técnicas y una serie de procedimientos utilizados por una organización para salvaguardar sus recursos, mejorar la eficiencia, efectividad, garantizar la exactitud y fiabilidad de los datos contables y fomentar el cumplimiento de objetivos. Así mismo tiene como objetivo, mantener los activos y bienes; verificar la razonabilidad y fiabilidad de los reportes administrativos y contables; comprobar la exactitud, fomentar la ejecución de las normas administrativas y metas programadas por la organización.

Por otro lado también se pudo señalar en la **Teoría de Proceso Administrativo** que los directivos no sólo realizan las funciones de coordinar el trabajo y tareas que realizan los demás trabajadores, sino que también se encargan de las siguientes actividades como, planear que consiste en establecer estrategias, objetivos y el desarrollo de un plan para efectuar las tareas; organizar que es cuando los gerentes determinan que empleado se va encargar de una responsabilidad, a quién deben reportar su tarea; dirección es cuando los líderes encaminan a sus trabajadores, motivan, desarrollan sus capacidades y habilidades mediante las capacitaciones, resuelven los conflictos de trabajo y prevalecen con una adecuada comunicación y el último y muy importante el de control es donde el gerente supervisa y evalúa el desempeño de cada trabajador respecto al desarrollo de sus funciones, verifica si se realizó de manera eficiente y de acuerdo a los

objetivos, en todo caso si no fue así se debería de corregir en el momento más oportuno (Chiavenato,2019).

De la misma manera la **Teoría de Sistemas**, refiere que toda organización es considerada un sistema, la cual está interrelacionada por subsistemas, cuyas actividades repercuten en los demás componentes del sistema en general, por otro lado, la organización también puede ser considerada como un subsistema de un suprasistema mayor, el cual existe donde hay sistemas interdependientes. Es así que, las sociedades constituyen sistemas sociales complejos, gracias a la dinámica de interrelación que se generan entre las mismas. Toda organización desarrolla el sentido de identidad con la misma, sin embargo, en algunos casos los subgrupos desarrollaran tendencias a querer identificarse con otros departamentos al que pertenecen (Chiavenato,2019).

Así mismo, la **Teoría de la Contingencia** nos da entender que toda organización es distinta de la otra, es decir su plan y desarrollo se efectúa de una sola manera de acuerdo a su estructura, ambiente y organización. También podemos indicar que es relativo, según el tiempo y la situación que se pueda presentar, cada estrategia y técnicas utilizadas pueden dar diferentes resultados. Esto dependerá mucho de los gerentes, de su infraestructura, su tecnología y las condiciones necesarias que permitan lograr los objetivos. Es por ello la importancia de las empresas de que exista un plan de contingencia que permita a la organización operar de manera eficiente ante cualquier eventualidad (Chiavenato,2019).

También, tenemos a la **Teoría de la Información**, quien señala que la información es un factor importante para poder captar y recibir el mensaje claro y preciso, esta es manifestada por la generación de una incertidumbre al requerimiento del saber y contar de un conocimiento. Para esto ha sido creado un proceso de modelo de la comunicación por lo que tiene como finalidad de hacer llegar a cumplir la entrega de información. Para ello, se basa en la adquisición de encontrar la fuente de información, transmisor, canal, el destinatario, fuente de ruido y receptor. Por lo tanto, se determina que la información es la capacidad de

seleccionar un conjunto de palabras para concretar la existencia ante alguna incertidumbre (Chiavenato,2019).

Por otro lado, la **Teoría Científica de la Administración** basada en el trabajo, desarrollada en los Estados Unidos, por **Frederick Winslow Taylor** (1856-1915). Esta escuela está enfocada en maximizar la eficiencia, mediante el estudio del trabajo y movimiento del trabajador. El foco principal está en mejorar los resultados de la empresa al mejorar la eficiencia de los empleados. Por lo tanto, la distribución de tareas para un trabajador y sus funciones del cargo y la persona que las ejerce forman la unidad básica de la organización. En este sentido, la administración científica se desarrolla de abajo hacia arriba (desde los empleados a la cabeza) y desde los lados (empleados y sus puestos) en relación con el conjunto (organización). Es un método de concentración en los procesos de ejercer dentro de un tiempo asignado. Esta orientación de análisis y detalle permite la especialización del movimiento del trabajador y reorganización del trabajo, actividades, tareas, ubicaciones, entre otros. (Chiavenato,2019).

Así mismo, **Fayol** en su **Teoría Clásica** de (1916), nos señala en su estudio la necesidad de mejorar la eficiencia del trabajador y competitividad de las organizaciones. Partiendo de la premisa que todas las organizaciones son uno de los más grandes sistemas adaptativos y destacados organismo sociales que el hombre ha podido edificar desde el inicio de la humanidad y estas nacen a través de la actividad organizada para lograr diversos objetivos en común. Es así el enfoque de Henry Fayol, colocando a un trabajador en el puesto idóneo a sus funciones. Fayol pone énfasis en la estructura organizacional, ya que esta debe ser entendida como una fragmentación de partes que sinérgicamente dan forma y la interrelacionan entre sí, logrando obtener la anatomía de una organización, de modo que, para conseguir una excelente gestión gerencial, la misma que debe estar subordinada a un proceso administrativo para el desarrollo de un trabajo eficiente en cada uno de sus trabajadores. (Chiavenato,2019).

En consecuencia, según Santillana, citado por Santa Cruz (2015) añade que el control interno promueve la adhesión a las políticas de la administración y permite la eficiencia operativa.

Igualmente, Mantilla (2005) afirma que al tener un correcto **control interno** garantiza una adecuada administración y correcto uso de los bienes que brinda la empresa. Así mismo señala que para evaluar el rendimiento, el desempeño, la eficiencia, **la eficacia** y la economía de una organización, también es fundamental **definir claramente sus objetivos y normas de funcionamiento, para asegurar garantizar la eficiencia.**

Según Torres (2016), el control interno está conformado por una serie de procesos que se utilizan en las operaciones diarias de la administración. Además, no solo se relaciona con las estructuras y costumbres políticas.

Del mismo modo, Cook y Winkle (2006), citados por Carmenate (2013), afirman que el **control interno** es un conjunto de técnicas centradas en la estrategia organizativa que ayudan a preservar y **cuidar los recursos**, a la vez que previenen la evolución desfavorable de las operaciones.

Adicionalmente, según Fonseca (2013), el control interno implica la coordinación de todas las técnicas y procesos con el plan organizacional para proteger los recursos que se utilizan. confirmando correctamente las acciones que se deben tomar y el trabajo que se debe realizar, así como la exactitud de sus datos.

En un sentido similar, Perdomo (2009) menciona que el control interno es un plan entre las tareas, responsabilidades y procedimientos, para obtener información clara y fidedigna, que ayuden a proteger los activos de la empresa.

Igualmente, Chiavenato (2019), señala que la eficiencia es la capacidad de realizar una función, de acuerdo a los objetivos planteados haciendo un correcto uso de sus recursos; es lo que requieren las organizaciones.

Igualmente, bajo la óptica de Estrada y Arias (2007), la eficiencia viene hacer la relación o expresión de aplicación de medios para obtener resultados para la organización.

De la misma manera, Koontz y Weihrich (2004) definen la eficiencia como la capacidad de cumplir con las tareas utilizando la menor cantidad de recursos. Destacan que la eficiencia proviene de la realización de un trabajo al menor coste posible, lo que significa que se maximizan los recursos de la empresa.

Así, Oliveira (2002), nos dice que la eficiencia se refiere a poder lograr cada uno de nuestros objetivos cuidando y los recursos que nos brindan. Es decir, cumplir con las responsabilidades fijadas utilizando de una manera correcta los recursos de la empresa.

Según Coulter (1996), citado por Robbins y Coulter (2005), la eficiencia consiste en poder lograr las metas con un mínimo costo utilizado. Efectivamente nos señala que el logro de objetivos no solamente son los resultados, sino que está enfocado a utilizar de manera racional los recursos que la empresa nos brinda.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la Investigación

Tipo de Investigación

Para Valderrama (2015) la investigación básica orientada, es la que tiene como propósito verificar la veracidad o falsedad de las hipótesis o respuestas anticipadas a las preguntas de investigación. En tal sentido la investigación fue de tipo básica orientada ya que busca comprobar las hipótesis formuladas respecto a la asociatividad de las variables control interno y eficiencia laboral en una entidad financiera de Cercado de Lima, 2022.

Diseño de investigación

El diseño del trabajo fue no experimental. Hernández (2010, p.149) En este estudio se comprobó que no se pretendió hacer cambios en ninguna de las variables. Sólo se examinó cada una de ellas para su descripción y análisis en la investigación.

Enfoque de investigación

Adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando instrumentos para recoger datos para la comprobación de hipótesis, crear patrones de comportamiento basados en medidas numéricas y realizar análisis estadísticos (Hernández et al. 2014).

Nivel de investigación

Según Valderrama (2017), las investigaciones correlacionales y descriptivas deben determinar si existe una relación entre sus variables para poder compararlas y analizarlas. Esto se conoce como el ámbito descriptivo correlacional. El objetivo del estudio fue conocer el vínculo entre el control interno y la eficiencia laboral en una institución financiera, Cercado de Lima en 2022.

3.2 Variables y operacionalización

Control Interno

Definición conceptual

El autor Estupiñan (2021) señala que el **control interno** es el plan de una organización, conformado por un conjunto de procesos operativos, administrativos y contables, para ayudar a proteger los activos de la empresa, evitando riesgos operacionales y fraudes. De esta manera se garantizará el cumplimiento de los objetivos y de las normas de manera **eficiente**.

Definición operacional

La variable se medirá en cinco dimensiones: Ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y seguimiento.

Dimensiones

El control interno se conceptualiza en cinco aspectos.

Dimensión 1. Ambientes de Control: Implican la creación de un entorno o atmósfera que fomente e impacte en el comportamiento de los trabajadores en relación con la gestión de sus actividades, funciones y tareas a realizar.

Dimensión 2. Evaluación de riesgos: Es el proceso de identificación y análisis de los riesgos pertinentes para el logro de los objetivos; es vital y crucial porque permite decidir cómo y con qué riesgo se realiza una función, reduciendo al máximo cada riesgo.

Dimensión 3. Actividades de control: Son las que llevan a cabo la dirección y otras personas de otras áreas para garantizar que se alcanzan los objetivos previstos. Estas actividades están dadas por políticas, normas, sistemas y procedimientos

Dimensión 4. Información y comunicación: Los sistemas de comunicación e información son ampliamente utilizados dentro de la organización para apoyar uno o más objetivos de control. Además, la comunicación es crucial porque hace posible que todas las partes que la componen comprendan sus respectivas funciones para lograr el mismo objetivo.

Dimensión 5. Supervisión y seguimiento: El objetivo de los controles generales es garantizar la continuidad de las actividades correctas y adecuadas para cumplir los objetivos establecidos. De este modo, se podrá garantizar el cumplimiento de las tareas.

Indicadores

En tal sentido la variable se medirá en cinco dimensiones, cuyos indicadores son:

Ambientes de Control; cuyos indicadores son: Integridad, se refiere a la condición de un individuo, respecto a valores y principios; competencia, se refiere a los conocimientos y aptitudes de una persona; autoridad y responsabilidad, se refiere a la persona que tiene la facultad de dar órdenes para cumplir un objetivo.

Evaluación de riesgos; cuyos indicadores son: Identificación de análisis de riesgos, se refiere a los sucesos y consecuencias de las operaciones.; Toma de decisiones para minimizar riesgos, se refiere a una actitud correctiva a fin minimizar los riesgos en el desarrollo de una tarea.

Actividades de control; cuyos indicadores son: Verificación, se refiere a comprobar el desarrollo de las operaciones; Autorizaciones, se refiere a dar la facultad a una persona para realizar una función u operación; Aprobación, se refiere a dar el visto bueno a una acción u operación; recomendaciones, se refiere a sugerir o brindar un consejo al trabajador.

Información y comunicación; cuyos indicadores son: Instrucciones sobre las responsabilidades, se refiere a informar el desarrollo de las tareas a realizar; hallazgos para las medidas de control, se refiere a identificar acciones para prevenir un mal procedimiento en el logro de objetivos.

Supervisión y seguimiento; cuyos indicadores son: Evaluación del desempeño del sistema de control, se refiere a la evaluación de sus funciones respecto al control y el desarrollo de sus funciones.; seguimiento, es observar el desarrollo de una tarea o función.

Eficiencia Laboral

Definición conceptual

Para Andrade (2005) señala que la **eficiencia** es el resultado de una tarea empleando las **capacidades** y el talento de la persona, **optimizando los recursos** que se brinda, para poder **cumplir con los objetivos**.

Definición operacional

Las variables de la eficiencia laboral se medirán en tres dimensiones: Capacidad en el trabajo, cumplimiento de objetivos y utilización de los recursos.

Dimensiones

La eficiencia laboral se conceptualiza en 3 aspectos.

Dimensión 1. Capacidad en el trabajo: se refiere a la habilidad y aptitud de una persona en una determinada tarea o comportamiento. Se aprende mediante la práctica o el ejercicio de una aptitud.

Dimensión 2. Cumplimiento de objetivos: un proceso de análisis periódico que identifica el grado de cumplimiento de las funciones por parte de los empleados en relación con el trabajo que hay que crear.

Dimensión 3. Utilización de los recursos: Es el uso adecuado de los bienes, equipos y materiales que los empleadores proporcionan para completar una determinada tarea.

Indicadores

En tal sentido la variable se medirá en tres dimensiones:

Capacidad en el trabajo; sus indicadores son: calidad en el trabajo, se refiere a realizar una tarea con excelencia; habilidades laborales, se refiere a los conocimientos y aptitudes del trabajador; actitud de servicio, se refiere a la buena disposición por ayudar a los demás y hacerlo de una manera asertiva.

Cumplimiento de objetivos; sus indicadores son: Metas logradas, se refiere al resultado deseado respecto a los objetivos planteados; responsabilidades cumplidas, se refiere a los compromisos y obligaciones del trabajador.

Utilización de los recursos; sus indicadores son: Minimizar costos, se refiere al desarrollo del trabajo de un colaborador minimizando los gastos para su logro; racionalizar los recursos, se refiere a utilizar de manera adecuada y óptima los recursos que se brindan para desarrollar sus tareas.

La escala que se utilizó para la medición de ambas variables de estudio fue ordinal, tipo Likert.

3.3. Población, Unidad de análisis

Población

Según Cantoni (2009), es un conjunto específico, limitado y alcanzable de todo un universo para escoger una muestra. Abarca (las personas, grupos, objetos, etcétera. Estas presentan cualidades en común que se definen según el punto de vista realizado para su estudio. En nuestra investigación la población está conformada por 25 trabajadores de ambos géneros de la entidad financiera, en la agencia de Cercado de Lima,2022.

Criterios de Inclusión: Se consideró a todos los trabajadores que tienen más de 6 meses laborando en la entidad financiera de Cercado de Lima,2022.

Criterios de exclusión: Se consideró a todos los trabajadores que no superen los 3 meses laborando en la entidad financiera de Cercado de Lima,2022.

Muestra censal, ya que se trabajó con toda la población.

Unidad de análisis

El presente trabajo tuvo como unidad de análisis a los trabajadores de la entidad financiera de Cercado de Lima, 2022.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Con el fin de recabar los datos pertinentes para el estudio de diversos temas, se utilizó una encuesta (Hernández, 2018). Al querer conocer cómo se encuentra el control interno y la eficiencia laboral en la institución financiera, el despliegue de este enfoque nos permitió la posibilidad de conocer y evaluar de una manera más rápida y eficiente.

Instrumento de recolección de datos

Es preferible que las preguntas de un cuestionario sean lo más breves posible, ya que las preguntas largas pueden resultar molestas y desviar a los participantes (Hernández et al., 2014). Un cuestionario es un conjunto de preguntas sobre las variables a medir, los hechos y los aspectos que interesan a una investigación. En este caso, se utilizó el cuestionario para encuestar a los empleados de la entidad financiera con el fin de determinar cómo se encuentra actualmente la agencia en la gestión de control interno y eficiencia laboral. Un total de 24 ítems conformaron el cuestionario de la investigación.

Validez

En este sentido, Valderrama (2015) defiende que los instrumentos empleados para medir el estudio deben tener una revisión de su precisión y fiabilidad.

Tres profesionales de la gestión, que supervisaron la validez de los instrumentos, revisaron cada afirmación del cuestionario.

Confiabilidad

Hernández et al. (2014) "Consiste en realizar varias mediciones sobre una misma muestra, y los resultados obtenidos corresponden a los resultados originales", puntualizó. El alfa de Cronbach se calculó a partir de una población de 25

colaboradores. Porque la documentación de ambos documentos es internamente consistente. 0,976 para el control interno y 0,980 para la eficiencia laboral.

3.5 Procedimientos

Los datos se recolectaron de manera virtual, Se procedió a coordinar con el Gerente de la entidad financiera, Cercado de Lima, para pedir permiso para ingresar a sus instalaciones de la agencia y poder realizar el estudio de la investigación, así mismo se hizo llegar el cuestionario google forms y se solicitó a cada uno de sus colaboradores del área comercial para poder realizar la encuesta con la finalidad de obtener resultados de una manera rápida y precisa a través del llenado de la encuesta. Se procedió a plasmar de manera manual a una hoja en el sistema, con el fin de procesar y analizar cada una de las hipótesis planteadas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Según Hernández et al. (2014), la estadística descriptiva tiene como finalidad especificar el valor o puntuación alcanzadas de las variables de estudio; el análisis estadístico inferencial se utiliza para comprobar hipótesis y valorar determinados parámetros.

El estudio se apoyó en la estadística descriptiva e inferencial; ya que, se especificaron los valores alcanzados en cada variable y constataron la evaluación de los parámetros. En otras palabras, se procesó la información obtenida con el fin de dar respuestas a la pregunta de investigación, la cual nos permitió aprobar o rechazar las hipótesis planteadas.

3.7 Aspectos éticos

Para este estudio, se hizo el uso correcto en cuanto a los aspectos éticos de la investigación, puesto que, en el desarrollo de los capítulos del marco teórico y la introducción, se consideró la información extraída de artículos, libros, y tesis, las cuales fueron citadas haciendo el uso de las normas APA, considerándose las referencias bibliográficas. Del mismo modo, se respetó los principios de consentimiento informado, confidencialidad, autonomía y de beneficencia, puesto

que, no se manipuló o adulteró la información, así también los datos recopilados fueron utilizados confidencialmente. En ese sentido, respetamos la privacidad de nuestros encuestados, se respetó todas las directivas, políticas y lineamientos de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

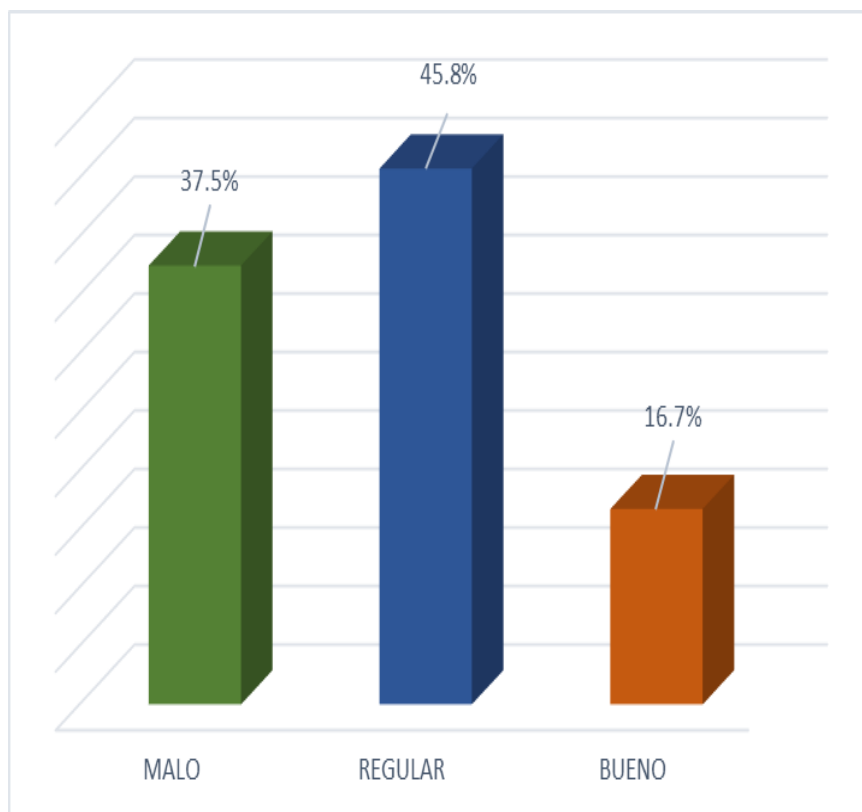
4.1 Análisis descriptivo

Muñoz (2016); Las estadísticas descriptivas o deductivas afirman que son el conteo, ordenamiento y clasificación de datos obtenidos por observación. Permite simplificar los datos obtenidos, la misma que se constituyen en tablas y se representan en gráficos.

Variable control interno

Figura 1.

Diagrama de barras del control interno

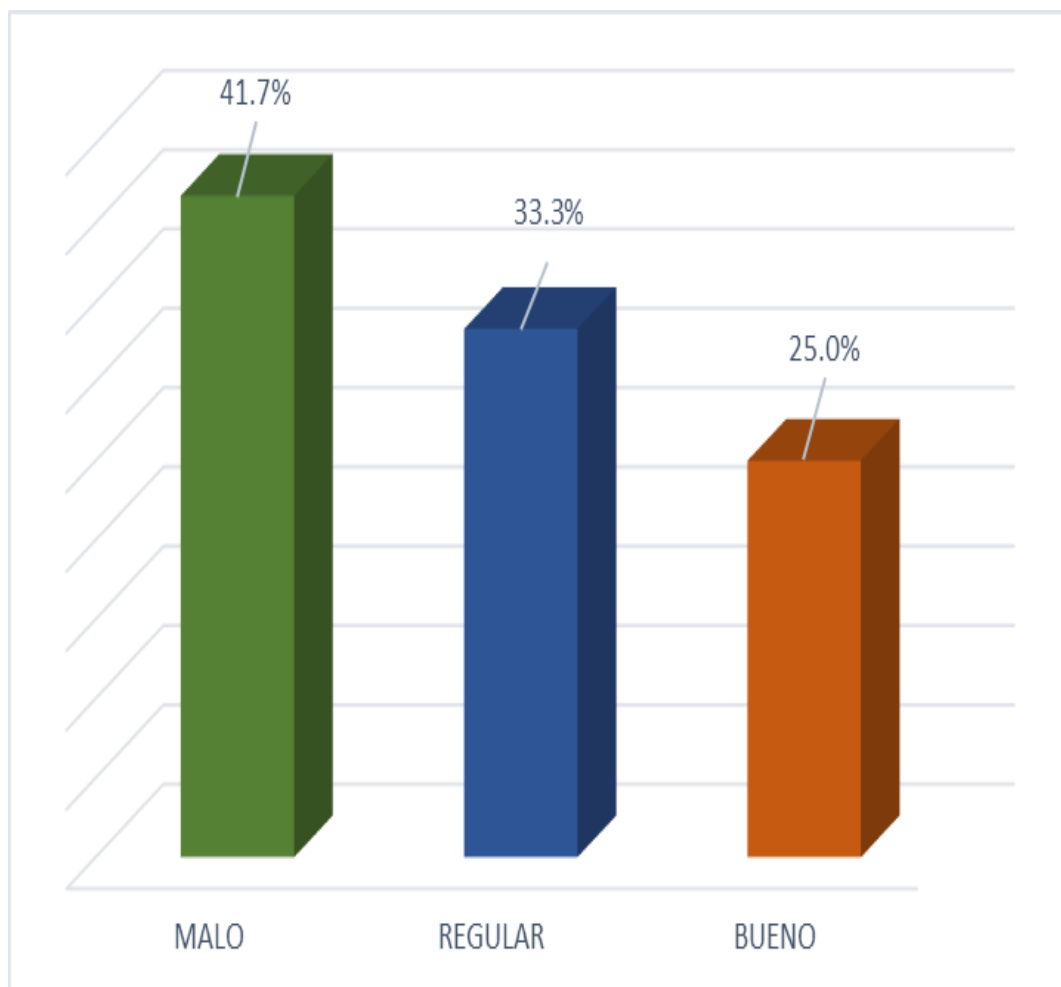


En la figura anterior, el 37,5% de los trabajadores cree que el control interno está en un nivel malo, según el gráfico y la estadística mencionada. Asimismo, el 16,7% y el 45,8% de los encuestados consideran que es bueno y regular, respectivamente.

Dimensión ambiente de control

Figura 2.

Diagrama de barras de ambientes de control

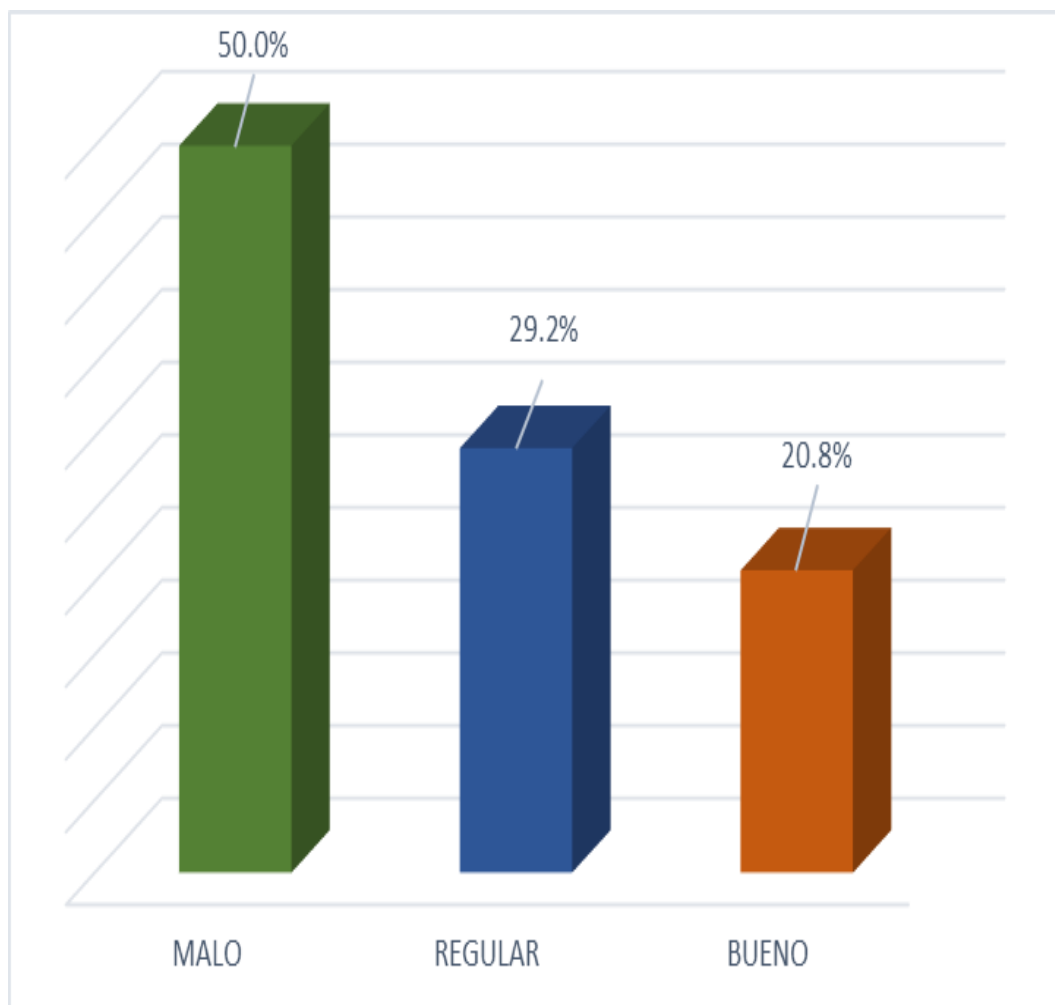


Según el gráfico mencionado, el 41,7% de los trabajadores considera que el entorno de control se encuentra actualmente en un nivel malo. Además, el 25,0% de los encuestados afirma que es bueno, mientras que el 33,3% dice que es regular.

Dimensión evaluación de riesgos

Figura 3.

Diagrama de barras de evaluación de riesgos

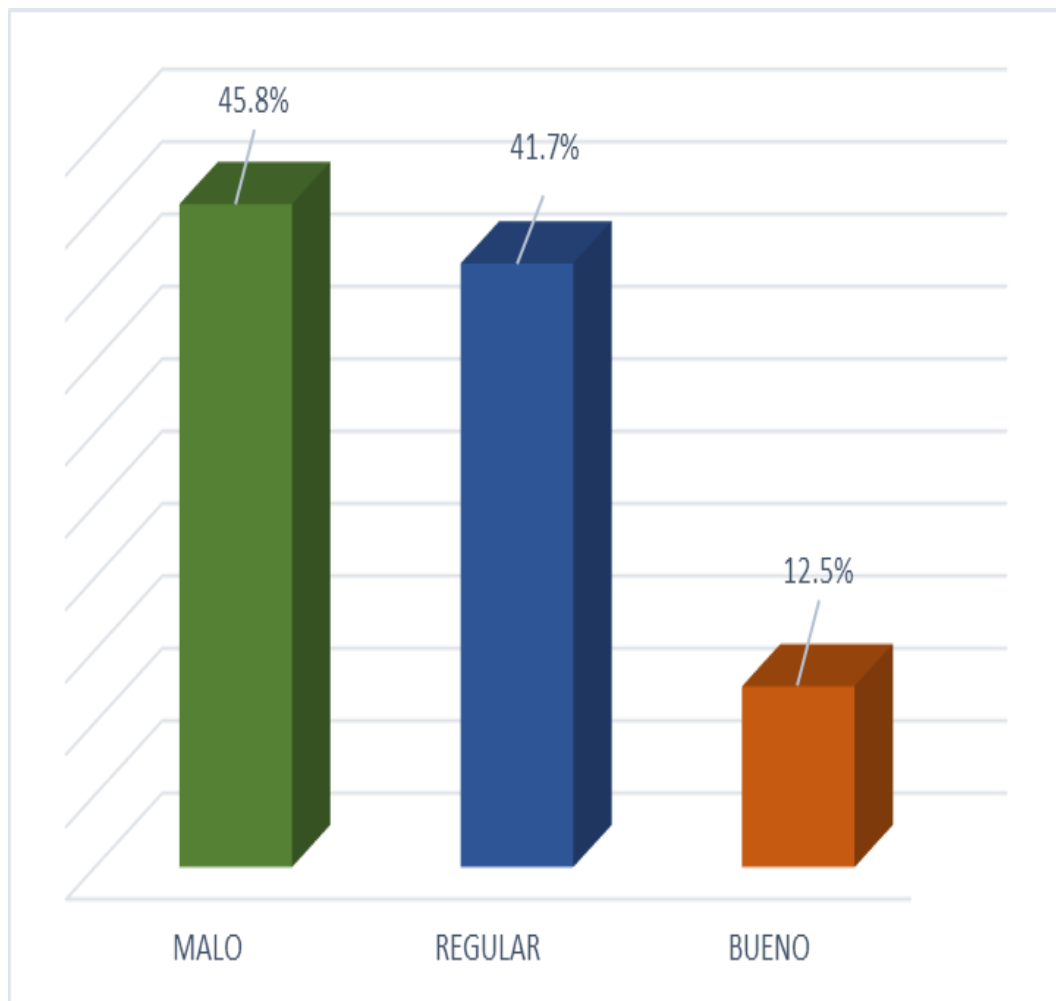


Según el gráfico y la mencionada estadística, el 50,0% de los trabajadores cree que la evaluación de riesgos no está a la altura, es decir es mala. Asimismo, el 20,8% y el 29,2% de los encuestados afirman que es buena y regular, respectivamente.

Dimensión actividades de control

Figura 4.

Diagrama de barras de actividades de control

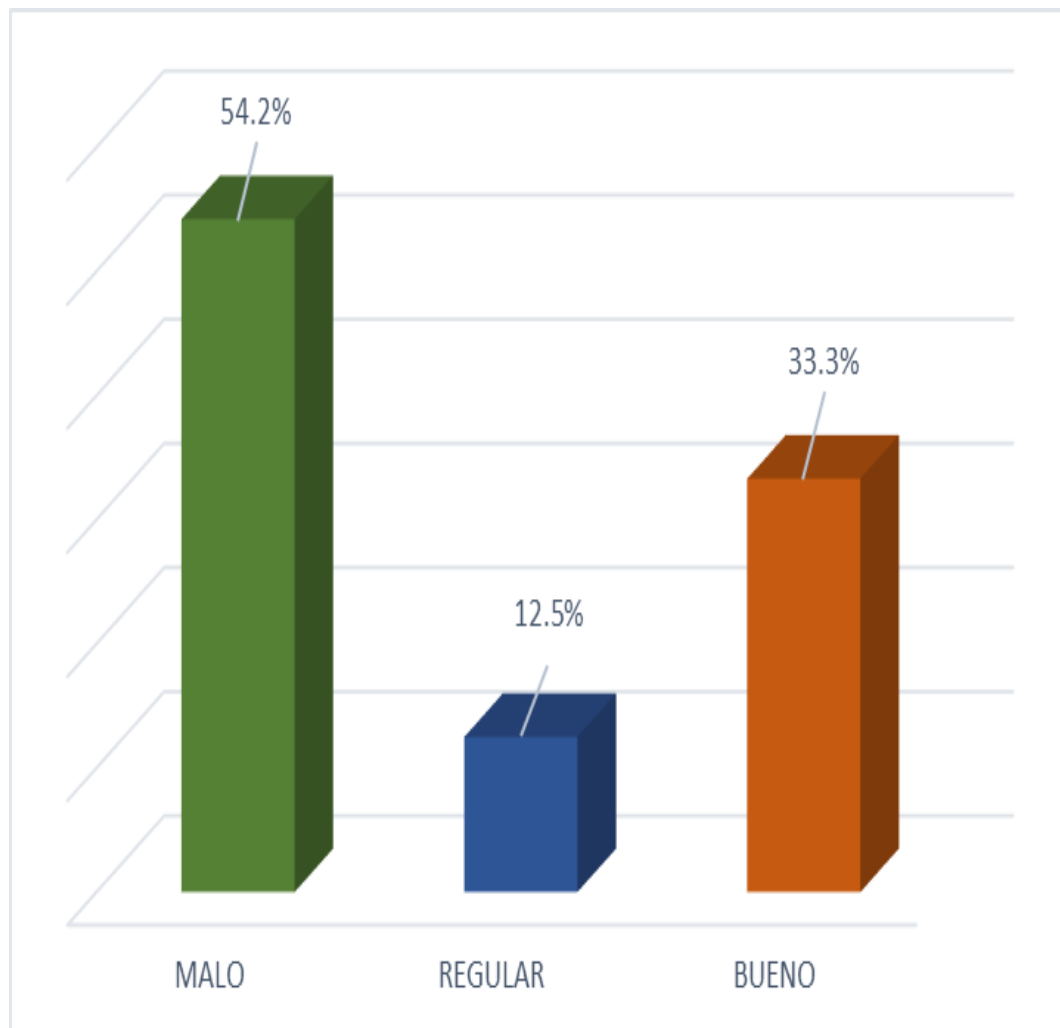


Según el gráfico, el 45,8% de los trabajadores cree que el grado de actividades de control es malo. Asimismo, el 12,5% de los encuestados considera que es bueno, mientras que el 41,7% dice que es regular.

Dimensión información y comunicación

Figura 5.

Diagrama de barras de información y comunicación

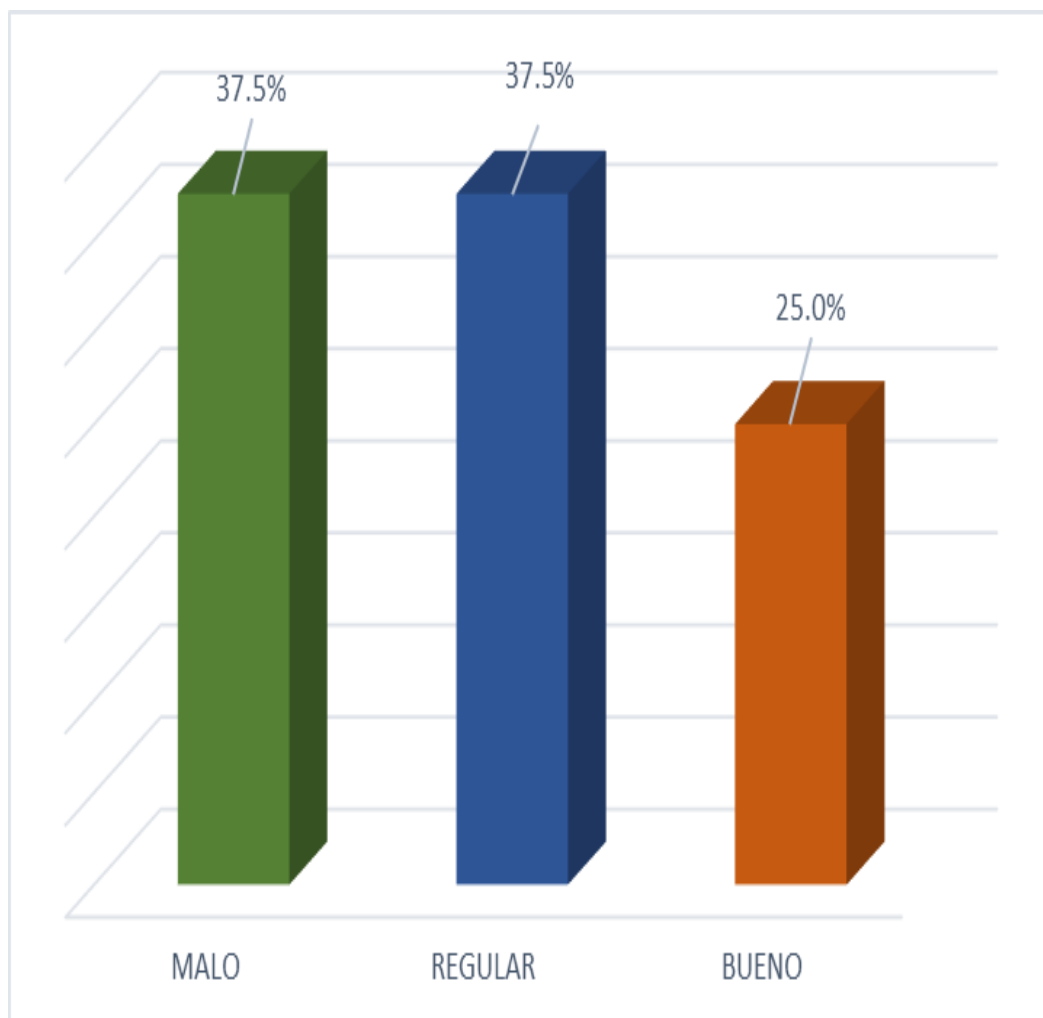


Según el diagrama, el 54,2% de los empleados cree que el nivel de información y comunicación es malo. Asimismo, el 12,5% de los encuestados afirma que es regular, mientras que el 33,3% dice que es bueno.

Dimensión supervisión y seguimiento

Figura 6.

Diagrama de barras de supervisión y seguimiento

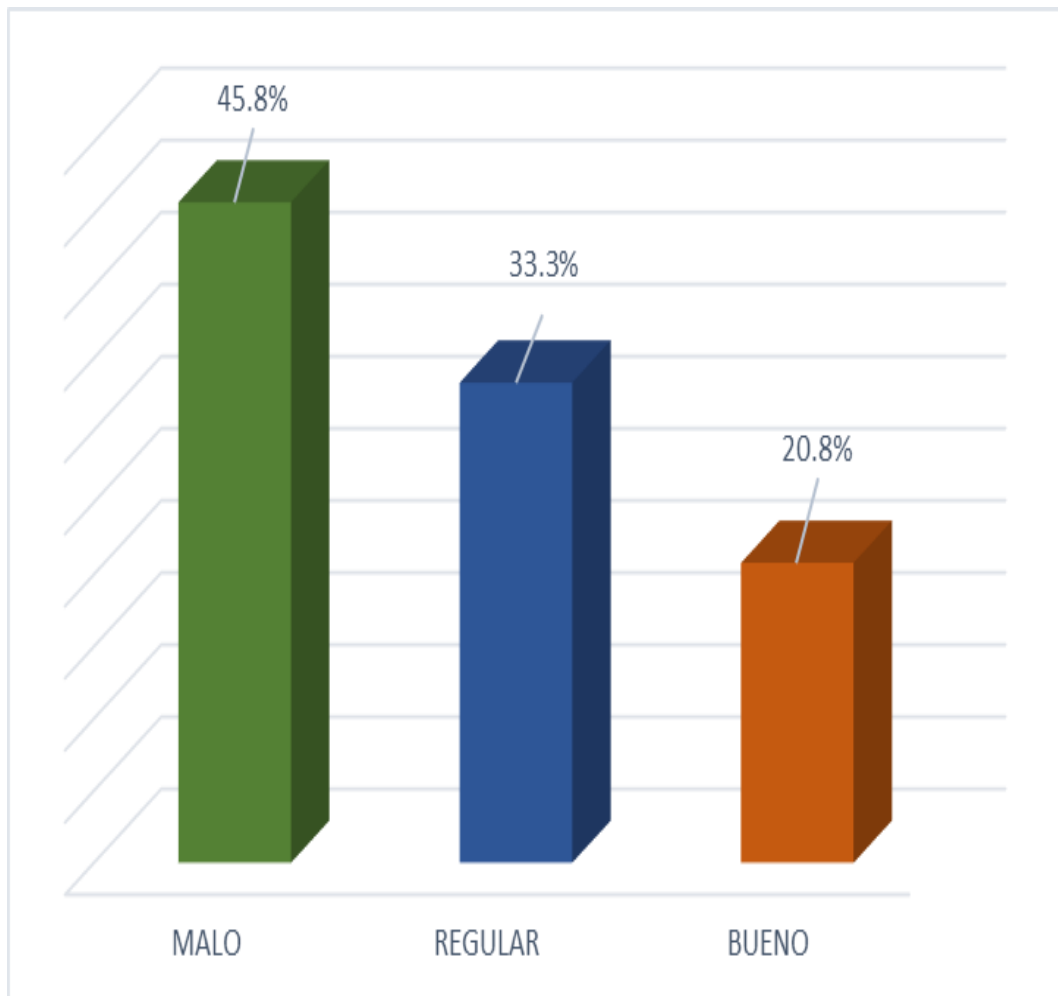


Según el gráfico y la estadística mencionada, el 37,5% de los trabajadores cree que la supervisión y el seguimiento es mala. Del mismo modo, el 25,0% y el 37,5% de los encuestados creen que es buena y regular, respectivamente.

Variable eficiencia laboral

Figura 7.

Diagrama de barras de la eficiencia laboral

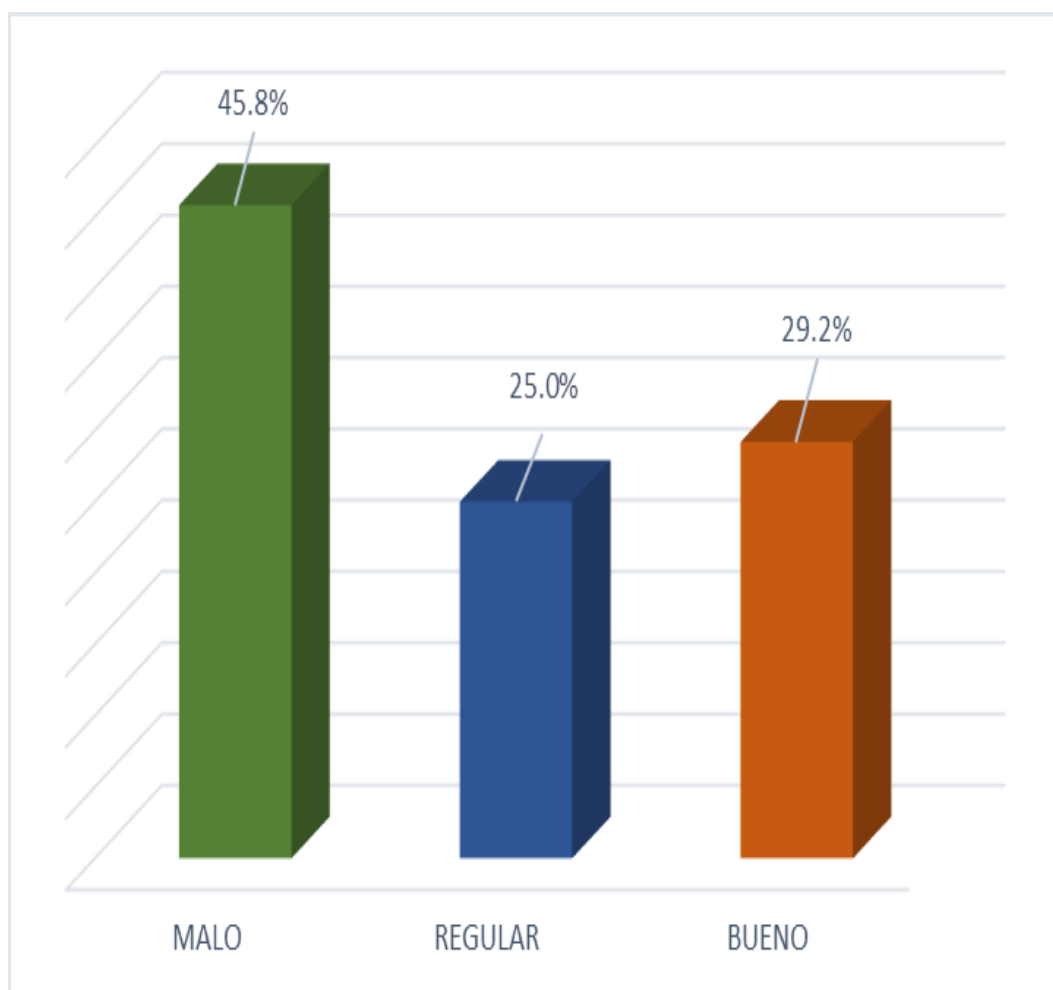


Según el gráfico adjunto, el 45,8% de los empleados cree que la eficiencia laboral es mala. Asimismo, el 20,8% y el 33,3% de los encuestados creen que es bueno y regular, respectivamente.

Dimensión capacidad en el trabajo

Figura 8.

Diagrama de barras de capacidad en el trabajo

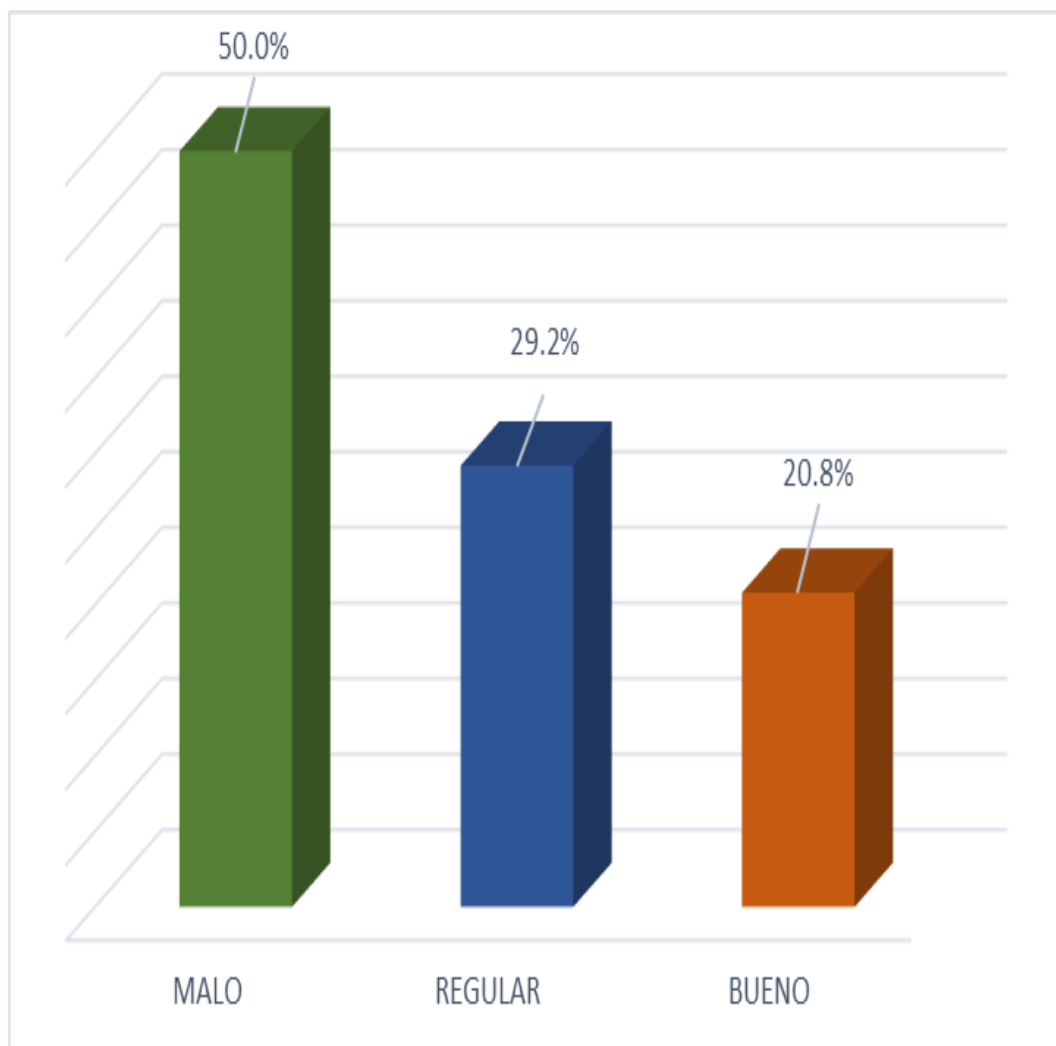


Según el gráfico y la mencionada estadística, el 45,8% de los trabajadores cree que la capacidad en el trabajo es mala. Del mismo modo, el 25,0% de los encuestados afirma que es regular, mientras que el 29,2% dice que es buena.

Dimensión cumplimiento de objetivos

Figura 9.

Diagrama de barras de cumplimiento de objetivos

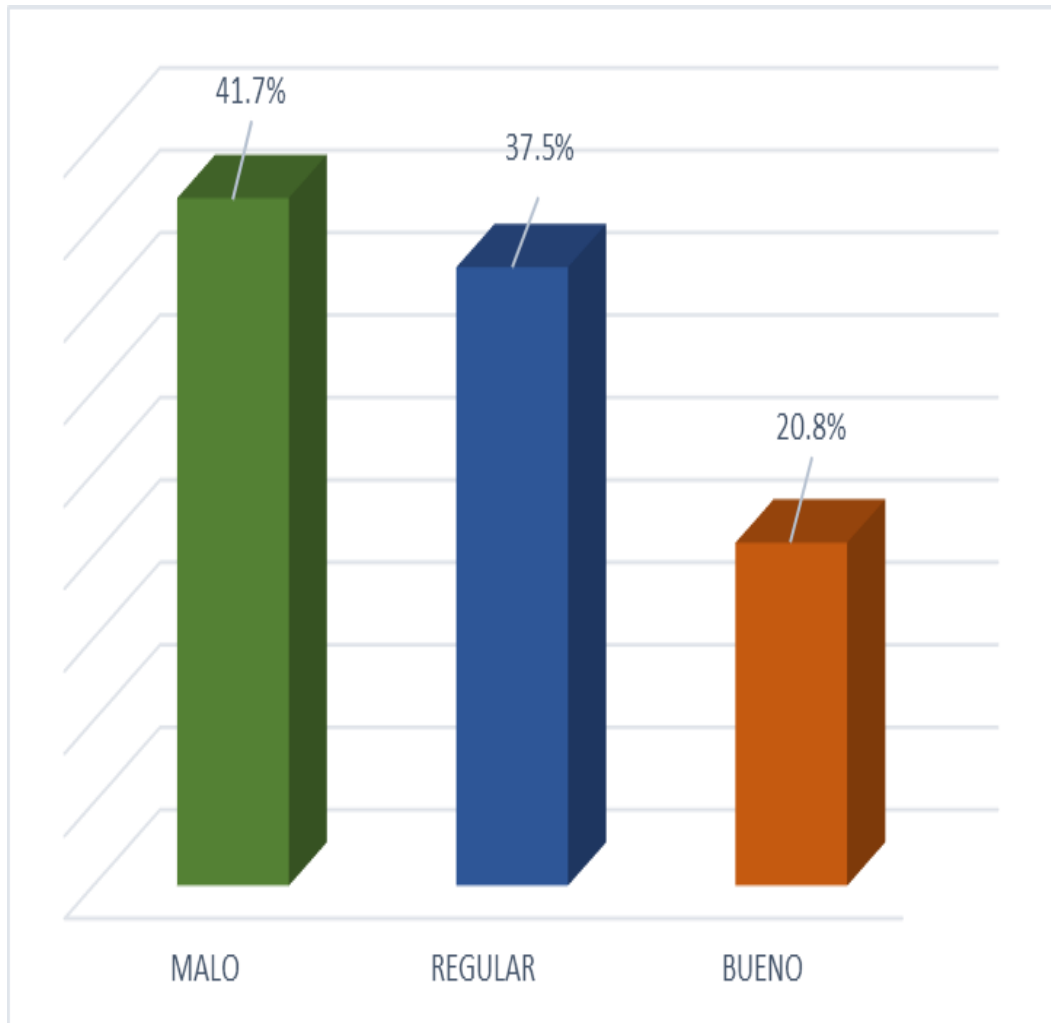


Según el diagrama y la estadística mencionada, el 50,0% de los trabajadores cree que el cumplimiento de los objetivos es malo. Además, el 20,8% es bueno y el 29,2% de los encuestados creen que es regular.

Dimensión utilización de recursos

Figura 10.

Diagrama de barras de utilización de recursos

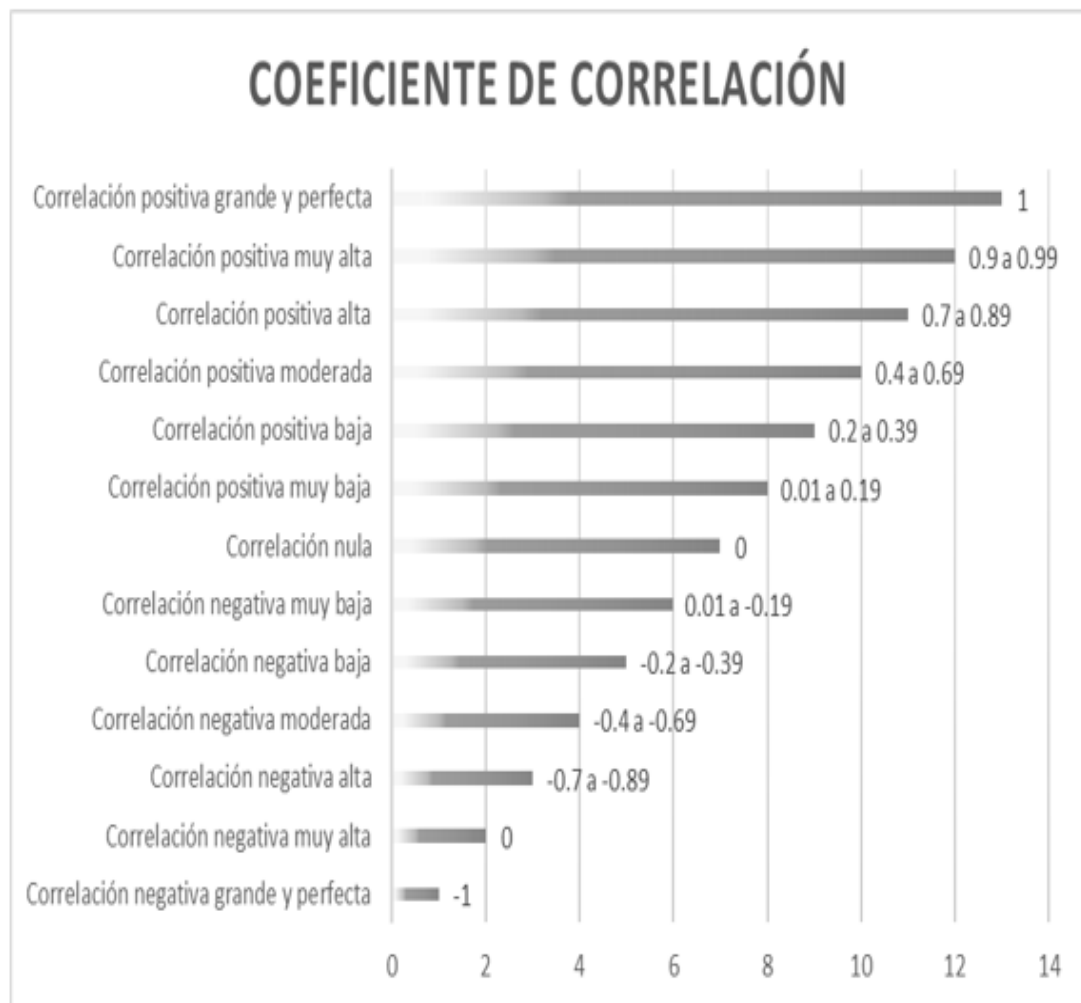


Según el gráfico y la estadística mencionada, el 41,7% de los trabajadores cree que la utilización de los recursos no está en un nivel malo. Además, el 20,8% de los encuestados dice que es buena, mientras que el 37,5% dice que es regular.

4.2 Análisis inferencial

El análisis inferencial se evalúa de acuerdo con las normas de investigación para proporcionar resultados de la muestra que puedan aplicarse a toda la población (Ramírez y Polack, 2020). La información obtenida como consecuencia de este estudio puede utilizarse para predecir el comportamiento. La correlación entre las varianzas y los datos se mide mediante el coeficiente de Rho Spearman, que es la varianza de dos variables.

Figura 11. Niveles de relación para estadígrafo Rho de Spearman.



Elaboración propia, basada en Szmidt & Kacprzyk (2010)

Regla de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) si, la sig. bilateral $\leq 0,05$; por otro lado, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1) si, la sig. bilateral $> 0,05$.

Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe relación directa entre control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

H₁: Existe relación directa entre control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 1. *Correlación entre Control interno y eficiencia laboral*

			Variable Control interno	Variable Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Variable Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Variable Eficiencia laboral	Coeficiente de correlación	,942**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

Obtenido de SPSS versión 26

La sig. bilateral en la tabla anterior es de 0,000, es decir, inferior a 0,05. La justificación de por qué se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Esto demuestra que existe relación directa entre el control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022. Tienen una relación directa y también existe una correlación positiva muy alta, con un valor de 0,942.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa entre control interno y la capacidad de trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

H₁: Existe relación directa entre control interno y la capacidad de trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 2. *Correlación entre el control interno y la capacidad en el trabajo*

			Variable Control interno	Dimensión capacidad en el trabajo
Rho de Spearman	Variable Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Dimensión capacidad en el trabajo	Coeficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

Obtenido de SPSS versión 26

La sig. bilateral en la tabla anterior es de 0,000, es decir, inferior a 0,05. La justificación de por qué se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Esto demuestra que existe relación directa entre el control interno y la capacidad en el trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022. Tienen una relación directa y también existe una correlación positiva muy alta, con un valor de 0,932.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

H₁: Existe relación directa entre control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 3. *Correlación entre control interno y el cumplimiento de objetivos*

			Variable Control interno	Dimensión Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Variable Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,917**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Dimensión Cumplimiento de objetivos	Coeficiente de correlación	,917**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

Obtenido de SPSS versión 26

La sig. bilateral en la tabla anterior es de 0,000, es decir, inferior a 0,05. La justificación de por qué se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Esto demuestra que existe relación directa entre el control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022. Tienen una relación directa y también existe una correlación positiva muy alta, con un valor de 0,917.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación directa entre control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

H₁: Existe relación directa entre control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 4. *Correlación entre control interno y utilización de los recursos.*

		Variable Control interno	Dimensión utilización de los recursos
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,933**
		N	,000
	Dimensión utilización de los recursos	Coeficiente de correlación	24
		Sig. (bilateral)	,933**
		N	,000

Obtenido de SPSS versión 26

La sig. bilateral en la tabla anterior es de 0,000, es decir, inferior a 0,05. La justificación de por qué se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Esto demuestra que existe relación directa entre el control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022. Tienen una relación directa y también existe una correlación positiva muy alta, con un valor de 0,933.

V. DISCUSIÓN

Después de haber visualizado los resultados, se pudo comparar con las investigaciones reportadas en nuestro marco teórico.

De acuerdo a la hipótesis general de la investigación se reporta que existe relación directa entre el **control interno** y la **eficiencia laboral** en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022. Según el nivel de relación de Rho de Spearman se tuvo un coeficiente de correlación de ,942. De modo que se puede confirmar que existe relación directa entre las variables de estudio y también existe una correlación positiva muy alta. Se observó una sig. bilateral de 0.000, es decir, inferior a 0.05. Por otro lado, del total de encuestados el 45.8% mencionaron que el control interno es regular; y respecto a la eficiencia laboral el 45.8 % percibieron que es mala. Podemos evidenciar que, al no tener un control interno óptimo, la eficiencia laboral resulta ser deficiente.

Esto se puede contrastar con los resultados de Mendivil y Erro (2021) en su trabajo presentado que tuvo como propósito mejorar el efecto del control interno y la efectividad de los colaboradores. Su investigación fue cuantitativa, descriptivo y correlacional. Quien menciona en sus resultados obtenidos que existe relación entre el control interno y la efectividad de los empleados en maquiladora, México. Tienen una correlación (Pearson) positiva muy alta de 0,914. En tal sentido, se puede afirmar estos resultados con lo expuesto por la **teoría del control interno**, según el **Modelo COSO**, donde señala que el **control interno** es un plan de organización, un conjunto de técnicas y una serie de procedimientos utilizados por una organización para salvaguardar sus recursos, **mejorar la eficiencia**, efectividad, garantizar la exactitud y fiabilidad de los datos contables y fomentar el cumplimiento de objetivos. Así mismo tiene como objetivo, mantener los activos y bienes; verificar la razonabilidad y fiabilidad de los reportes administrativos y contables; comprobar la exactitud, fomentar la ejecución de las normas administrativas y metas programadas por la organización. También podemos confirmar lo dicho por Santillana, citado por Santa Cruz (2015) donde añade que el control interno permite la eficiencia operativa e impulsa la adhesión a las políticas de la administración.

Por otro lado, en cuanto a la primera hipótesis específica de la investigación se reporta que existe relación directa entre el **control interno** y la **capacidad en el trabajo** en una entidad financiera, Cercado de Lima 2022. Según el nivel de relación de Rho de Spearman se tuvo un coeficiente de correlación de ,932. De modo que se puede confirmar que existe relación directa entre las variables de estudio y también existe una correlación positiva muy alta. Se observó una sig. bilateral de 0.000, es decir, inferior a 0.05. Igualmente, del total de encuestados el 45.8% mencionaron que el control interno es regular; el 45.8% cree que la capacidad en el trabajo es mala, Podemos evidenciar, al no tener un control interno óptimo, la capacidad en el trabajo resulta ser mala.

De forma similar se puede comparar con lo señalado por Piriya (2019) en su investigación que tuvo lugar en la provincia Norte-Sri Lanka. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la eficiencia de las organizaciones en el distrito de Jaffna. En su investigación que presentó fue cuantitativo, descriptivo- correlacional y que utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. En sus resultados demostró un coeficiente de correlación de Pearson de 0.891 y su Sig. de 0.00, demostrando que el sistema de control interno y la eficiencia están positivamente correlacionados, en este análisis se pudo verificar el impacto entre ambas variables. Entonces ante lo expuesto se pudo determinar que si existe un buen control interno esto garantizará el aumento de la eficiencia. Dado los resultados anteriormente se puede entender de acuerdo a la **Teoría del Proceso Administrativo**, citado por **Chiavenato**, 2019, quién señala que los directivos no sólo realizan las funciones de coordinar el trabajo y tareas que realizan los demás trabajadores, sino que también se encargan de las siguientes actividades como, planear que consiste en establecer estrategias, objetivos y el desarrollo de un plan para efectuar las tareas; organizar que es cuando los gerentes determinan que empleado se va encargar de una responsabilidad, a quien deben reportar su tarea; dirección es cuando los líderes encaminan a sus trabajadores, motivan, desarrollan sus capacidades y habilidades mediante las capacitaciones, resuelven los conflictos de trabajo y prevalecen con una adecuada comunicación, y el último el de control, referido **al control interno** es donde el gerente supervisa y evalúa el desempeño de cada trabajador respecto al desarrollo de sus funciones, verifica si

se realizó de manera **eficiente**, implica la **capacidad de trabajo**, y de acuerdo a los objetivos. También se puede afirmar lo mencionado por Chiavenato 2019, quien señala que la eficiencia es la capacidad que tienen los trabajadores para realizar una función, de acuerdo a los objetivos planteados y haciendo uso correcto de sus recursos; es lo que requieren las organizaciones.

Además, esta investigación reporta en su segunda hipótesis específica que existe relación directa entre el **control interno** y el **cumplimiento de objetivos** en una entidad financiera, Cercado de Lima 2022. Según el nivel de relación de Rho de Spearman se tuvo un coeficiente de correlación de ,917. De modo que se puede confirmar que existe relación directa entre las variables de estudio y también existe una correlación positiva muy alta. Se observó una sig. bilateral de 0.000, es decir, inferior a 0.05. Igualmente, del total de encuestados el 45.8% mencionaron que el control interno es regular; el 50.0% cree que es malo el cumplimiento de objetivos, Podemos evidenciar, al no tener un control interno óptimo, el cumplimiento de objetivos resulta ser mala.

Esto se puede contrastar con los resultados de Benancio (2019) quien presentó su trabajo de investigación en la ciudad de Huánuco-Perú. Tuvo como propósito resolver de qué manera el control interno se relaciona con la eficiencia de los colaboradores. El estudio de la investigación fue básica, no experimental descriptivo y correlacional, la muestra fue de 53 personas. El instrumento fue la encuesta con un cuestionario de 24 items. Se pudo comprobar que existe correlación de Pearson positiva media (0.480), el cual se manifiesta que existe correlación positiva media entre las variables de estudio, de esta forma se acepta la hipótesis general determinando que existe relación directa entre el control interno y la eficiencia del personal en el Centro de Salud Aparicio Pomares. Igualmente, tenemos a **Mantilla** (2005) señala que al tener un correcto **control interno** garantiza una adecuada administración y correcto uso de los bienes que brinda la empresa. Así mismo señala que para evaluar el rendimiento, el desempeño, la eficiencia, **la eficacia** y la economía de una organización, también es fundamental **definir claramente sus objetivos y normas de funcionamiento, para asegurar garantizar la eficiencia.**

Finalmente, esta investigación reporta en su tercera hipótesis que existe relación directa entre el **control interno** y la **utilización de los recursos** en una entidad financiera, Cercado de Lima 2022. Según el nivel de relación de Rho de Spearman se tuvo un coeficiente de correlación de ,933. De modo que se puede confirmar que existe relación directa entre las variables de estudio y también existe una correlación positiva muy alta. Se observó una sig. bilateral de 0.000, es decir, inferior a 0.05. Igualmente, del total de encuestados el 45.8% mencionaron que el control interno es regular; el 41.7% cree que la utilización de los recursos es mala. Podemos evidenciar que, al no tener un control interno óptimo, la utilización de los recursos resulta ser mala.

Esto se puede confrontar con los resultados de Sierra (2022) quien presentó su tesis en la ciudad de Huancayo-Perú. Y tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre el control interno y eficiencia administrativa. En su trabajo de investigación que presentó de tipo básica, no experimental, correlacional-descriptivo. El autor menciona en sus resultados que existe una correlación positiva media (0.552) Así mismo confirma con su hipótesis planteada que existe relación directa entre control interno y la eficiencia administrativa. Es decir, se comprueba que, si el control interno se encuentra en un nivel óptimo, la eficiencia administrativa mejorará, no obstante, se verifica que está directamente relacionada entre sí. Así mismo **Cook y Winkle** (2006), citados por Carmenate, 2013 afirman que el **control interno** es un conjunto de técnicas centradas en la estrategia organizativa que ayudan a preservar y **cuidar los recursos de la empresa**, a la vez que previenen la evolución desfavorable de las operaciones, como fraudes y otros. En tal sentido, podemos confirmar que mientras que el control interno se presente de manera adecuada se podrá garantizar el cuidado de los recursos que brinda la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó la correlación positiva muy alta entre el control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022. Debido a que se obtuvo una significancia bilateral de 0.00 y un coeficiente de correlación de 0.942. Por otro lado, el 45.8% mencionaron que el control interno es regular; y respecto a la eficiencia laboral el 45.8 % percibieron que es mala. Lo que evidencia que, al no tener un control interno óptimo, la eficiencia laboral resulta ser deficiente.

Segunda

Se determinó la correlación positiva muy alta entre el control interno y la capacidad en el trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima 2022. Debido a que se obtuvo una significancia bilateral de 0.00 y un coeficiente de correlación de 0.932. Por otro lado, el 45.8% mencionaron que el control interno es regular; y respecto a la capacidad en el trabajo el 45.8% percibieron que es mala. Lo que evidencia que, al no tener un control interno óptimo, la capacidad en el trabajo resulta ser deficiente.

Tercera

Se determinó la correlación positiva muy alta entre el control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima 2022. Debido a que se obtuvo una significancia bilateral de 0.00 y un coeficiente de correlación de 0.917. Por otro lado, el 45.8% mencionaron que el control interno es regular y respecto al cumplimiento de objetivos el 50.0% cree que es mala. Lo que evidencia que, al no tener un control interno óptimo, el cumplimiento de objetivos resulta ser deficiente.

Cuarta

Se determinó la correlación positiva muy alta entre el control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera, Cercado de Lima 2022. Debido a que se obtuvo una significancia bilateral de 0.00 y un coeficiente de correlación de 0.933. Por otro lado, el 45.8% mencionaron que el control interno es regular y respecto a la utilización de los recursos el 41.7% cree que es mala. Lo que evidencia que, al no tener un control interno óptimo, la utilización de los recursos resulta ser deficiente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al Gerente de la agencia, desarrollar un plan de control interno, como factor importante para mejorar la eficiencia laboral, para ello es necesario la retroalimentación de forma diaria, en cada uno de sus niveles administrativos. Así mismo realizar una auditoría preventiva de manera mensual; que permita identificar los hallazgos y a su vez recomendar a cada trabajador los puntos que debe reforzar, de esta manera se realizará un trabajo óptimo y eficiente de acuerdo a las normas, políticas y procedimientos de la organización que ayuden a cumplir con los objetivos.

Segunda

Se recomienda al Gerente zonal, realizar una evaluación de desempeño que puedan determinar la capacidad en el trabajo de cada uno de sus colaboradores, luego de verificar y exponer los resultados se recomienda, brindar capacitaciones y talleres que permitan al trabajador desarrollar sus habilidades y actitudes. De esta manera los trabajadores tendrán la capacidad de poder desarrollar un trabajo de forma correcta y eficiente.

Tercera

Se recomienda al Gerente de área, elaborar un cronograma de visita para realizar una auditoría preventiva; así mismo reunirse con el responsable de la Agencia e informar respecto al cumplimiento de objetivos, señalar su avance y verificar si los trabajadores cumplen con las metas que se le asignan.

Cuarta

Se recomienda al Gerente de RR.HH. brindar capacitaciones para enseñar a los colaboradores a cuidar y salvaguardar los recursos que brinda la empresa. Como, por ejemplo, el uso de los equipos tecnológicos, uso racional de los útiles de oficina, entre otros.

Quinta

Finalmente, se recomienda a los futuros investigadores del tema, realizar un estudio de enfoque cualitativo, que ayude a poder ampliar la investigación del control interno y la eficiencia laboral.

REFERENCIAS

- Adelana, O. (2020). Internal control system and financial performance of manufacturing firms in Nigeria. *IIARD International Journal of Economics and Business Management* E-ISSN 2489-0065 P-ISSN 2695-1878
<https://www.iiardjournals.org/get/IJEBM/VOL.%206%20NO.%203%202020/INTERNAL%20CONTROL%20SYSTEM.pdf>
- Adesola, A. (2020). Effect of internal control system on the accountability of public parastatals in Ekiti State. [*Journal of Accounting and Financial Management* E-ISSN 2504-8856 P- ISSN].
<https://www.iiardjournals.org/get/JAFM/VOL.%206%20NO.%204%202020/EFFECT%20OF%20INTERNAL%20CONTROL%20SYSTEM.pdf>
- Alawaqleh, Q. (2021). The Effect of Internal Control on Employee Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Jordan: The Role of Accounting Information System. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 855–863.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO3.0855>
- Barbosa, A., Mar, C. E., & Molar, J. F. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Grupo Editorial Patria.
- Benancio, L. (2019) *El control interno y la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco 2019*". [Tesis Pregrado], Universidad de Huánuco].
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2302;jsessionid=C93E092618BC900FB28F624E4ECF7DB3>
- Caffo E., Marengo G. & Criollo R. (2018). *Propuestas de Mejora al Sistema De Control Interno En El Proceso De Admisión De Créditos Para La*

Pequeña Y Microempresa De Una Institución Financiera Mediante La Implementación Del Coso 2013. [Tesis Magister].
https://Repositorio.Up.Edu.Pe/Bitstream/Handle/11354/2265/Evelyn_Tesis_Maestria_2018.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

Calvo Rojas, J.; Pelegrín, A., & Gil Basulto, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. vol.12, n.1, pp.96-118. ISSN 2306-9155.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006

Castellanos, M.; & Orellana, J. (2017) Diagnóstico, elaboración e implementación del sistema de control interno en la “Empresa de Transportes y Servicios JL S.A.”, basado en el marco integrado COSO 2013. [Tesis Pre grado UPC].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621503/Mayta_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chan, K.; Chen, Y.& Liu, B. (2020). The linear and non-linear effects of internal control and its five components on corporate innovation: Evidence from Chinese firms using the COSO framework. *The European Accounting Review*, 1–33.
<https://doi.org/10.1080/09638180.2020.1776626>

Condori, H., & Mamani, O. (2018) El Control Interno Y Su Relación En La Gestión Administrativa De La Oficina De Economía En La Dirección Regional De Salud De Madre De Dios 2017. [Tesis Pregrado], Universidad Nacional Amazónica De Madre De Dios].

<https://Repositorio.Unamad.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.14070/399/004-3-11-022.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las Pymes. *Revista FAECO sapiens*, 2(2), 13–26.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970018/index.html>

Cyprus O. (2012) The Relationship Between Internal Controls and Corporate Governance in Commercial Banks in Kenya. [Tesis De Maestría]
http://Erepository.Uonbi.Ac.Ke/Bitstream/Handle/11295/14563/Olumbe%20o.%20c_The%20relationship%20between%20internal%20controls%20and%20corporate%20governance%20in%20commercial%20banks%20in%20kenya.Pdf?Sequence=3

Chiavenato, E. (2019) Administración de recursos humanos
Mcgraw-hill Interamericana Editores, S.A.

Chiavenato, E. (2019) Introducción a la teoría general de la
Mcgraw-hill Interamericana Editores, S.A.

Ekaterina R., & Svetlana A. (2015) Interrelationship Between Different Components of Internal Control Study in Stockholm Municipality. [Tesis De Pregrado].
https://Www.Sbs.Su.Se/Polopoly_Fs/1.374473.1519658968!/Menu/Standard/File/Interrelationshipsio_Between_Different_Components_Of_Internal_Control_Kandidat_Termin_Ht15.Pdf

Eko, S.& Eko Hariyanto (2012) Relationship Between Internal Control, Internal Audit, and Organization Commitment with Good Governance: Indonesian Case. *China-USA Business Review*, ISSN 1537-1514
<https://www.researchgate.net/publication/273946677>

Estupiñan R. (2021). Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Ecoe Ediciones.

Febriana, L.; Wardayati, L. & Prasetyo, W. (2020). The Effect of Internal Control Factors on the Accountability of the Auditor at the Inspectorate of Jombang District. [Revista Jurnal Dinamika Akuntansi]
https://www.researchgate.net/publication/324059360_

Fonseca O. (2013). Sistemas de Control Interno Para Organizaciones
Editor: Instituto de investigación en Accountability y control – lico

Gaitán, R. E. (2022). Control interno y fraudes - 4ta edición: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Ecoe Ediciones.

Grajales, D.; Giraldo, Y.; Castellanos, O. & Cano, J. (2022) Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. [Revista Virtual Universidad Católica del Norte, núm. 66, pp.161-182]
<https://www.redalyc.org/journal/1942/194270426007/html/>

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2014) Metodología de la investigación (sexta edición) McGraw-Hill / Interamericana editores.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hoang, T., & Tran, N., (2021) Potential Relationship of Internal Control, Internal Audit and Risk Management in Company the Case Study of Vingroup in Vietnam. Revista Laplage.
https://www.Researchgate.Net/Publication/352550316_Potential_Relationship_Of_Internal_Control_Internal_Audit_And_Risk_Management_In_Company_-_The_Case_Study_Of_Vingroup_In_Vietnam

Li, Y., Li, X., Xiang, E., & Geri Djajadikerta, (2020). Financial distress, internal control, and earnings management. [Journal of Contemporary Accounting & Economics, 16(3),100210].

<https://doi.org/10.1016/j.jcae.2020.100210>

Martelo, B., Hernández, M. & Blanco, W. (2019) El Control Interno Como Estrategia Para El Desarrollo Del Sistema De Inventario En El Sector Bananero. [Universidad Cooperativa De Colombia-Santa Marta].

https://Repository.Ucc.Edu.Co/Bitstream/20.500.12494/19921/3/2019_Control_Interno_Estrategia.Pdf

Méndez, B. (2021). El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Crédito Y Cobranzas En La Empresa Centro De Carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., 2019. [Universidad De Lima].

<https://Repositorio.Ulima.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12724/15305/Mendez-Control-Interno-Influencia-Gesti%C3%B3n-Credito.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Mendivil, Y., Erro, L. (2021) El Control Interno Como Factor Determinante De La Eficacia En Los Empleados De Empresa Maquiladora. Revista De Investigación Académica Sin Frontera.

<https://Revistainvestigacionacademicasinfrontera.Unison.Mx/Index.Php/Rdiasf/Article/View/405/400>

Mendoza, W., Delgado, M., García, T. & Barreiro I. (2018) El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa Del Sector Público. [Revista De Investigación Científica], dom. Cien., Issn: 2477-8818 Vol. 4, Núm.4. P. 206-240].

<http://File:///C:/Users/Personal/Downloads/835-2312-3-Pb.Pdf>

Mukui D. (2018). Internal Controls And financial performance of Commercial Banks in Kenya. [Tesis para obtener el grado de Maestría]

<https://ir-library.ku.ac.ke/handle/123456789/18078?show=full>

Nunuy, A. (2020) Efecto De La Competencia De Los Empleados Y Los Sistemas De Control Interno Sobre La Calidad De La Información Contable Del Gobierno Local En La Región De Java Occidental. Revista De Investigación En Ciencias De La Investigación. <https://Www.Redalyc.Org/Journal/279/27963086015/>

Olaya, I. (2021) Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, caso: "Hotel Sol de Grau" de Piura-2021.

[Tesis para optar el título profesional]- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25499/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_OLAYA_ROSAS_ISABEL_DEL_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereira, C. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad. ISBN 978-607-8628-92-6 - 1° Edición, Setiembre 2019.

Piriya, M. (2019) Impact Internal Control on Efficiency of the Organizations in Jaffna District. International Journal of Accounting and Financial Reporting ISSN 2162-3082 2019, Vol. 9, No. 4

https://www.researchgate.net/publication/337785263_Impact_Internal_Control_on_Efficiency_of_the_Organizations_in_Jaffna_District

Lelly, C., Nunuy, A., (2017) ¿Does quality of financial statement affected by internal control system and internal audit? [Revista Internacional de Economía y Finanzas ISSN: 2146-4138].

<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/365935>

Robbins, S. & De Cenzo, D. (2009). Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones (3a ed.). Prentice Hall.

Robbins & Coulter (2014) Administración
Editorial Pearson – 12 edición (México)

Royo, M. (2013). Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica. Profit Editorial.

Santillana, J. (2015). Sistemas de control interno (tercera edición) Editorial Pearson.
https://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf

Santa Cruz, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. Revista De Investigación Valor Contable, 1(1).
<https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>

Sierra, G. (2022) Control Interno y Eficiencia Administrativa en la Oficina Regional Centro Huancayo del Instituto Nacional Penitenciario, 2020. [Tesis Pregrado, Universidad Peruana de los Andes].
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3886>

Toledo, J. (2018) Propuesta de un procedimiento de control interno y las operaciones bancarias en las agencias del banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017. [Tesis pregrado] - Universidad de Huánuco
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1178>

Valderrama, S. (2017) Metodología de la investigación científica

Editorial San Marcos

Wang, X.; Zhang, Z.& Chun, D. (2021) The Influencing Mechanism of Internal Control Effectiveness on Technological Innovation: CSR as a Mediator. *Sustainability*, 13, 13122.

<https://www.researchgate.net/publication/356613287>

Wang, L. (2019) Research on Internal Control Construction System of Energy based Enterprises Based on COSO and Financial Quality. [IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci. 252 032062].

https://www.researchgate.net/publication/334328587_

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
Control Interno	El autor Estupiñan (2021) señala que el control interno es el plan de una organización, conformado por un conjunto de procesos operativos, administrativos y contables, para ayudar a proteger los activos de la empresa, evitando riesgos operacionales y fraudes. De esta manera se garantizará el cumplimiento de los objetivos y de las normas de manera eficiente.	Las dimensiones del control interno, son: (1) Ambientes de Control. (2) Evaluación de Riesgos. (3) Actividades de Control. (4) Información y comunicación. (5) Supervisión y seguimiento.	-Ambientes de control	Integridad Competencia Autoridad y responsabilidad	Escala ordinal Likert 1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo
			-Evaluación de riesgos	Identificación y análisis de riesgos Toma de decisiones para minimizar riesgos	
			-Actividades de control	Verificaciones Autorizaciones Aprobación	
			-Información y comunicación	Recomendaciones Instrucciones sobre las responsabilidades Hallazgos para las medidas de control	
			-Supervisión y seguimiento	Evaluación del desempeño del sistema de control Seguimiento	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
Eficiencia Laboral	Para Andrade (2005) señala que la eficiencia es el resultado de una tarea empleando las capacidades y el talento de la persona, optimizando los recursos que se brinda, para poder cumplir con los objetivos.	Las dimensiones de Eficiencia Laboral son: (1) Capacidad en el trabajo. (2) Cumplimiento de objetivos. (3) Utilización de los recursos.	-Capacidad en el trabajo	Calidad en el trabajo Habilidades laborales Actitud de servicio	Escala ordinal Likert 1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo
			-Cumplimiento de objetivos	Metas logradas Responsabilidades cumplidas	
			-Utilización de los recursos	Minimizar costos Racionalizar los recursos	

ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

“CONTROL INTERNO Y EFICIENCIA LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, CERCADO DE LIMA, 2022”

OBJETIVO: Determinar qué relación existe entre el control interno y eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
1	2	3	4	5



ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	D	TA
1	Considera importante la integridad para el desarrollo de sus funciones.					
2	Cree usted tener las competencias para poder resolver un problema.					
3	Se tiene fijada la autoridad y responsabilidad en cada nivel de trabajador en su agencia.					
4	Identifica y analiza los riesgos de las operaciones que realiza.					
5	Se toman decisiones para minimizar los riesgos luego de ser evaluados en su agencia.					
6	Cumple usted con verificar las operaciones que realiza.					
7	Las autorizaciones son brindadas de manera correcta.					
8	Las aprobaciones del sistema son realizadas por la persona encargada.					
9	Se le brinda recomendaciones para mejorar su trabajo en su agencia.					
10	Se informa de manera clara las instrucciones de las responsabilidades que debe realizar cada trabajador en su agencia.					
11	Se le comunica al personal los hallazgos de medidas de control en su agencia.					
12	Se realizan evaluaciones del sistema de control en su agencia.					
13	Se ejecuta un seguimiento del sistema de control en su agencia.					

14	Considera que el trabajo que realiza es de calidad.					
15	Considera que cuenta con las habilidades y capacidades necesarias para lograr los objetivos de su puesto.					
16	Tiene usted buena disposición para atender a los clientes.					
17	Logran alcanzar las metas mensuales en su agencia.					
18	Considera alcanzable las metas asignadas a su persona.					
19	Sus compañeros cumplen con sus responsabilidades.					
20	Cumple a tiempo con las responsabilidades que se le asignan.					
21	Logra minimizar los costos de los recursos que se utiliza.					
22	Realiza sus funciones dentro del horario de trabajo establecido.					
23	Utiliza de manera adecuada los equipos tecnológicos.					
24	Reduce los tiempos muertos al desarrollar sus funciones.					

Gracias por su colaboración

ANEXO 3. Evidencias y procedimiento de validez y confiabilidad

Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EFICIENCIA LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, CERCADO DE LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Jorge Armando Agüero Mori							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Carranza Estela Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CONTROL INTERNO	-AMBIENTES DE CONTROL	-Integridad	1. Considera importante la integridad para el desarrollo de sus funciones.	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo	X		
		-Competencia	2. Cree usted tener las competencias para poder resolver un problema.		X		
		-Autoridad y responsabilidad	3. Se tiene fijada la autoridad y responsabilidad en cada nivel de trabajador en su agencia.		X		
	-EVALUACION DE RIESGOS	-Identificación y análisis de riesgos	4. Identifica y analiza los riesgos de las operaciones que realiza.		X		
		-Toma de decisiones para minimizar riesgos	5. Se toman decisiones para minimizar los riesgos luego de ser evaluados en su agencia.		X		
	-ACTIVIDADES DE CONTROL	-Verificaciones	6. Cumple usted con verificar las operaciones que realiza.		X		
		-Autorizaciones	7. Las autorizaciones son brindadas de manera correcta.		X		
		-Aprobación	8. Las aprobaciones del sistema son realizadas por la persona encargada.		X		
		-Recomendaciones	9. Se le brinda recomendaciones para mejorar su trabajo en su agencia.		X		
	-INFORMACION Y COMUNICACION	-Instrucciones sobre las responsabilidades	10. Se informa de manera clara las instrucciones de las responsabilidades que debe realizar cada trabajador en su agencia.		X		
		-Hallazgos para las medidas de control	11. Se le comunica al personal los hallazgos de medidas de control en su agencia.		X		
	-SUPERVISION Y SEGUIMIENTO	-Evaluación del desempeño del sistema de control	12. Se realizan evaluaciones del sistema de control en su agencia.		X		
		-Seguimiento	13. Se ejecuta un seguimiento del sistema de control en su agencia.		X		

Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EFICIENCIA LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, CERCADO DE LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Jorge Armando Agüero Mori							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Teodoro Carranza							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EFICIENCIA LABORAL	-CAPACIDAD EN EL TRABAJO	-Calidad en el trabajo	14. Considera que el trabajo que realiza es de calidad.	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo	X		
		-Habilidades laborales	15. Considera que cuenta con las habilidades y capacidades necesarias para lograr los objetivos de su puesto.		X		
		-Actitud de servicio	16. Tiene usted buena disposición para atender a los clientes.		X		
	-CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	-Metas logradas	17. Logran alcanzar las metas mensuales en su agencia.		X		
			18. Considera alcanzable las metas asignadas a su persona.		X		
		-Responsabilidades cumplidas	19. Sus compañeros cumplen con sus responsabilidades.		X		
			20. Cumple a tiempo con las responsabilidades que se le asignan.		X		
	-UTILIZACION DE LOS RECURSOS	-Minimizar costos	21. Logra minimizar los costos de los recursos que se utiliza.		X		
			22. Realiza sus funciones dentro del horario de trabajo establecido.		X		
		-Racionalizar los recursos	23. Utiliza de manera adecuada los equipos tecnológicos.		X		
			24. Reduce los tiempos muertos al desarrollar sus funciones.		X		
	Firma del experto:				Fecha <u>12 /10 / 2022</u>		
  DR. TEODORO CARRANZA ESTELA LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 08074405	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 07/05/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 08074405	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 25/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 08074405	MAGISTER EN EVALUACION Y ACREDITACION DE CALIDAD EDUCATIVA Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 08074405	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>


Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EFICIENCIA LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, CERCADO DE LIMA, 2022"

Apellidos y nombres del investigador: Jorge Armando Agüero Mori

Apellidos y nombres del experto: Llanos Baltodano, Víctor Manuel

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
CONTROL INTERNO	1.-AMBIENTES DE CONTROL	Integridad	1. Considera importante la integridad para el desarrollo de sus funciones.	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo	X		
		Competencia	2. Cree usted tener las competencias para poder resolver un problema.		X		
		Autoridad y responsabilidad	3. Se tiene fijada la autoridad y responsabilidad en cada nivel de trabajador en su agencia.		X		
	2.-EVALUACION DE RIESGOS	Identificación y análisis de riesgos	4. Identifica y analiza los riesgos de las operaciones que realiza.		X		
		Toma de decisiones para minimizar riesgos	5. Se toman decisiones para minimizar los riesgos luego de ser evaluados en su agencia.		X		
	3.-ACTIVIDADES DE CONTROL	Verificaciones	6. Cumple usted con verificar las operaciones que realiza.		X		
		Autorizaciones	7. Las autorizaciones son brindadas de manera correcta.		X		
		Aprobación	8. Las aprobaciones del sistema son realizadas por la persona encargada.		X		
		Recomendaciones	9. Se le brinda recomendaciones para mejorar su trabajo en su agencia.		X		
	4.-INFORMACION Y COMUNICACION	Instrucciones sobre las responsabilidades	10. Se informa de manera clara las instrucciones de las responsabilidades que debe realizar cada trabajador en su agencia.		X		
		Hallazgos para las medidas de control	11. Se le comunica al personal los hallazgos de medidas de control en su agencia.		X		
	5.-SUPERVISION Y SEGUIMIENTO	Evaluación del desempeño del sistema de control	12. Se realizan evaluaciones del sistema de control en su agencia.		X		
		Seguimiento	13. Se ejecuta un seguimiento del sistema de control en su agencia.		X		
Firma del experto:			Fecha : <u>20/10/2022</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EFICIENCIA LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, CERCADO DE LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Jorge Armando Agüero Mori							
Apellidos y nombres del experto: Llanos Baltodano, Víctor Manuel							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EFICIENCIA LABORAL	1.-CAPACIDAD EN EL TRABAJO	Calidad en el trabajo	1. Considera que el trabajo que realiza es de calidad.	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo	X		
		Habilidades laborales	2. Considera que cuenta con las habilidades y capacidades necesarias para lograr los objetivos de su puesto.		X		
		Actitud de servicio	3. Tiene usted buena disposición para atender a los clientes.		X		
	2.-CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Metas logradas	4. Logran alcanzar las metas mensuales en su agencia.		X		
			5. Considera alcanzable las metas asignadas a su persona.		X		
		Responsabilidades cumplidas	6. Sus compañeros cumplen con sus responsabilidades.		X		
	7. Cumple a tiempo con las responsabilidades que se le asignan.		X				
	3.-UTILIZACION DE LOS RECURSOS	Minimizar costos	8. Logra minimizar los costos de los recursos que se utiliza.		X		
			9. Realiza sus funciones dentro del horario de trabajo establecido.		X		
		Racionalizar los recursos	10. Utiliza de manera adecuada los equipos tecnológicos.		X		
			11. Reduce los tiempos muertos al desarrollar sus funciones.		X		
Firma del experto:			Fecha <u>20/10/2022</u>				
							


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LLANOS BALTODANO, VICTOR MANUEL DNI 16678031	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 13/02/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
LLANOS BALTODANO, VICTOR MANUEL DNI 16678031	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 22/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
LLANOS BALTODANO, VICTOR MANUEL DNI 16678031	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 02/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/10/2015 Fecha egreso: 30/10/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RÚIZ GALLO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EFICIENCIA LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, CERCADO DE LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Jorge Armando Agüero Mori							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Alexandra Shirley Ramos Martinez							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CONTROL INTERNO	-AMBIENTES DE CONTROL	-Calidad en el trabajo	12. Considera importante la integridad para el desarrollo de sus funciones.	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo	X		
		-Habilidades laborales	13. Cree usted tener las competencias para poder resolver un problema.		X		
		-Actitud de servicio	14. Se tiene fijada la autoridad y responsabilidad en cada nivel de trabajador en su agencia.		X		
	-EVALUACION DE RIESGOS	-Metas logradas	15. Identifica y analiza los riesgos de las operaciones que realiza.		X		
		-Toma de decisiones para minimizar riesgos	16. Se toman decisiones para minimizar los riesgos luego de ser evaluados en su agencia.		X		
	-ACTIVIDADES DE CONTROL	-Responsabilidadescumplidas	17. Cumple usted con verificar las operaciones que realiza.		X		
		-Autorizaciones	18. Las autorizaciones son brindadas de manera correcta.		X		
			19. Las aprobaciones del sistema son realizadas por la persona encargada.		X		
		-Minimizar costos			X		
	-INFORMACION Y COMUNICACION		20. Se le brinda recomendaciones para mejorar su trabajo en su agencia.		X		
		-Racionalizar los recursos	21. Se informa de manera clara las instrucciones de las responsabilidades que debe realizar cada trabajador en su agencia.		X		
		-Hallazgos para las medidasde control	22. Se le comunica al personal los hallazgos de medidas de control en su agencia.		X		
	-SUPERVISION Y SEGUIMIENTO	-Evaluación del desempeño del sistema de control	23. Se realizan evaluaciones del sistema de control en su agencia.		X		
		-Seguimiento	24. Se ejecuta un seguimiento del sistema de control en su agencia.		X		
Firma del experto: ALEXANDRA RAMOS MARTINEZ			Fecha <u>14/10 / 2022</u>				
<p>Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.</p> 							

Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EFICIENCIA LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, CERCADO DE LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Jorge Armando Agüero Mori							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Alexandra Shirley Ramos Martinez							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EFICIENCIA LABORAL	-CAPACIDAD EN EL TRABAJO	-Calidad en el trabajo	14. Considera que el trabajo que realiza es de calidad.	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo	X		
		-Habilidades laborales	15. Considera que cuenta con las habilidades y capacidades necesarias para lograr los objetivos de su puesto.		X		
			-Actitud de servicio		16. Tiene usted buena disposición para atender a los clientes.	X	
	-CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	-Metas logradas	17. Logran alcanzar las metas mensuales en su agencia.		X		
			18. Considera alcanzable las metas asignadas a su persona.		X		
		-Responsabilidades cumplidas	19. Sus compañeros cumplen con sus responsabilidades.		X		
			20. Cumple a tiempo con las responsabilidades que se le asignan.		X		
	-UTILIZACION DE LOS RECURSOS	-Minimizar costos	21. Logra minimizar los costos de los recursos que se utiliza.		X		
			22. Realiza sus funciones dentro del horario de trabajo establecido.		X		
		-Racionalizar los recursos	23. Utiliza de manera adecuada los equipos tecnológicos.		X		
			24. Reduce los tiempos muertos al desarrollar sus funciones.		X		
	Firma del experto:				Fecha <u>14 /10 /2022</u>		
 ALEXANDRA RAMOS MARTINEZ							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

RAMOS MARTINEZ, ALEXANDRA SHIRLEY DNI 10419253	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 23/09/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RAMOS MARTINEZ, ALEXANDRA SHIRLEY DNI 10419253	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RAMOS MARTINEZ, ALEXANDRA SHIRLEY DNI 10419253	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RAMOS MARTINEZ, ALEXANDRA SHIRLEY DNI 10419253	DOCTORA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Fiabilidad

Escala: Control interno

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	13

Fiabilidad

Escala: Eficiencia laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	11

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 4. Autorización de la empresa, aplicación del instrumento

Lima, 11 de octubre de 2022

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Yo, Ricardo Marcelo Saona Guerrero, identificado con D.N.I. 25741323 en mi calidad de Gerente de Agencia Lima en la empresa Banco de Crédito del Perú con ruc N° 20100047218, Ubicada en la ciudad de Lima, distrito de Cercado de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Señor Jorge Armando Agüero Mori, identificado con D.N.I. N° 42422049, de la Carrera profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, para realizar la investigación titulada "Control interno y eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022".

Con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis, para optar el título profesional.

- (X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 () Mencionar el nombre de la empresa.

Ricardo Saona G.
Gerente de Agencia
DNI: 25741323 / MAT 214955
División Comercial

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 25741323

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 42422049

Anexo 5. matriz de datos

N°	VARIABLE: CONTROL INTERNO													VARIABLE : EFICIENCIA LABORAL										
	Ci1	Ci2	Ci3	Ci4	Ci5	Ci6	Ci7	Ci8	Ci9	Ci10	Ci11	Ci12	Ci13	Cc1	Cc2	Cc3	Cc4	Cc5	Cc6	Cc7	Cc8	Cc9	Cc10	Cc11
1	2	3	4	1	1	4	2	1	2	1	2	3	3	1	4	1	1	2	1	3	2	1	1	2
2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
5	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
8	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
9	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
10	2	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2	2
16	2	2	5	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1
21	5	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	4
22	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
23	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2
25	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

PRUEBA PILOTO-15 ELEMENTOS

N°	VARIABLE: CONTROL INTERNO													VARIABLE : EFICIENCIA LABORAL										
	CI1	CI2	CI3	CI4	CI5	CI6	CI7	CI8	CI9	CI10	CI11	CI12	CI13	Cc1	Cc2	Cc3	Cc4	Cc5	Cc6	Cc7	Cc8	Cc9	Cc10	Cc11
1	2	3	4	1	1	4	2	1	2	1	2	3	3	1	4	1	1	2	1	3	2	1	1	2
2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
5	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
8	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
9	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
10	2	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2	2

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 6. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	CONTROL INTERNO.	
¿Qué la relación existe entre el control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022?	Determinar qué relación existe entre el control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.	Existe relación directa entre el control interno y la eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.	-Ambientes de control. -Evaluación de riesgos. -Actividades de control. -Información y comunicación. -Supervisión y Seguimiento.	Enfoque: cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	EFICIENCIA LABORAL	
¿Qué relación existe entre el control interno y la capacidad en el trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022?	Determinar qué relación existe entre el control interno y la capacidad en el trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.	Existe relación directa entre el control interno y la capacidad en el trabajo en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022		Tipo: básica
¿Qué relación existe entre el control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022?	Determinar qué relación existe entre el control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.	Existe relación directa entre el control interno y el cumplimiento de objetivos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022	-Capacidad en el trabajo -Cumplimiento de objetivos. -Utilización de los recursos.	Diseño: No experimental
¿Qué relación existe entre el control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022?	Determinar qué relación existe entre el control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022.	Existe relación directa entre el control interno y la utilización de los recursos en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2022		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

CONTROL INTERNO Y EFICIENCIA LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, CERCADO DE LIMA, 2022.

", cuyo autor es AGUERO MORI JORGE ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 10-12- 2022 22:32:16

Código documento Trilce: TRI - 0456955