



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El control interno y el desempeño laboral en la Municipalidad
Provincial de Huaraz, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Acevedo Cruz, Hilda Bertila (orcid.org/0000-0002-0690-4559)

ASESOR:

Dr. Espinoza Rodriguez, Hugo Redib (orcid.org/0000-0003-0783-7770)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, esposo e hija quienes son los principales protagonistas de alcanzar mis éxitos, y la razón de seguir en este camino, por su paciencia y amor.

Hilda Acevedo.

Agradecimiento

A Dios, a mis padres, a mi esposo e hija, por su incansable aliento en continuar formándome en lo profesional y personal. A mis queridos docentes de la universidad, quienes han contribuido a enriquecer mis conocimientos, por brindarme oportunidades de investigación y compartir experiencias en el transcurrir de mi formación profesional.

Hilda Acevedo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO:	4
III. METODOLOGÍA:	13
3.1 Tipo y diseño de investigación:	13
3.2 Operacionalización de variables:.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo:	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	15
3.5 Procedimiento:.....	17
3.6 Métodos de análisis de datos:	18
3.7 Aspectos éticos:	18
IV. RESULTADOS:	19
V. DISCUSIÓN:	25
VI. CONCLUSIONES:	29
VII. RECOMENDACIONES:	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1

Prueba de muestras dependientes del control interno con el desempeño laboral 19

Tabla 2

*Prueba de muestras dependientes ambiente de control y desempeño laboral.*20

Tabla 3

Prueba de muestras dependientes evaluación de riesgos y el desempeño laboral
.....21

Tabla 4

Prueba de muestras dependientes actividades de control y el desempeño laboral
.....22

Tabla 5

Prueba de muestras dependientes actividades de control y el desempeño laboral
.....23

Tabla 6

*Prueba de muestras dependientes del monitoreo y el desempeño laboral.....*24

Resumen

La investigación contó con el objetivo de determinar la relación del control interno y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaraz, 2022. La población del estudio fueron 413 trabajadores de la institución, se obtuvo una muestra de 199 trabajadores de la entidad, para lo cual se llevó a elaborar un instrumento que permitió recabar la información necesaria, la misma que fue validada por expertos y determinando su confiabilidad a través del análisis estadístico, los instrumentos contenían un cuestionario, que de acuerdo al análisis por medio del Alpha de Cronbach permitió determinar su confiabilidad, siendo para el control interno el valor de 0.000 y para el desempeño laboral el valor de 0.000 que demuestran su confiabilidad. De otro lado, se llegó a determinar la existencia de relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores luego de haber obtenido el valor de $p = 0.000$ que demuestra su relación y el valor de Rho de Spearman = 0.870 siendo la correlación considerable entre ambas. Además, en la estadística descriptiva se determinó que el control interno en la entidad se ubica en el nivel regular y el desempeño laboral en el nivel medio.

Palabras clave: control, desempeño laboral, actividades, trabajo.

Abstract

The research had the objective of determining the relationship between internal control and the work performance of the workers of the Provincial Municipality of Huaraz, 2022. The study population was 413 workers of the institution, a sample of 199 workers of the entity was obtained. , for which an instrument was developed that allowed collecting the necessary information, the same that was validated by experts and determining its reliability through statistical analysis, the instruments contained a questionnaire, which according to the analysis through the Alpha of Cronbach allowed to determine its reliability, being for the internal control the value of 0.000 and for the work performance the value of 0.000 that demonstrate its reliability. On the other hand, the existence of a relationship between internal control and the work performance of the workers was determined after having obtained the value of $p = 0.000$ that demonstrates their relationship and the value of Spearman's $Rho = 0.870$, the correlation being considerable. between both. In addition, in the descriptive statistics it was determined that the internal control in the entity is located at the regular level and job performance at the average level.

Keywords: control, work performance, activities, work.

I. INTRODUCCIÓN:

Lemotech (2021) manifiesta que el aplicar elementos de control corporativo constantemente ha resultado ser fundamental cuando se busca mejorar el desempeño y la rentabilidad de cualquier negocio. En un estudio realizado, Wolter Kluwer descubrió que el 73 % de encuestados ven como tendencia el énfasis para modificar la eficiencia y la productividad de manera rentable. Afortunadamente, tienen la ventaja técnica de centralizar elementos de control interno para extraer la información necesaria acerca de sus funciones y operaciones. Figueroa (2021) manifiesta que la pandemia ha desencadenado un período de cambio y aprendizaje en el flujo de trabajo, así como una profunda crisis económica que afecta a varios sectores, en especial a las nuevas empresas y al comercio minorista. Según Aspel, empresa mexicana que se especializa en la gestión de software, el reto más importante que enfrentan las organizaciones es el desarrollo de sus controles de gestión. En el reporte Retos para las Pymes, México 2021, se advierte que la pandemia ha marcado nuevos objetivos para las empresas con los controles adecuados han de materializar su mayor potencial. Álvarez et al. (2021) refieren que los empleados no entienden lo importante que es mantener un sistema de control interno, lo que ha de generar confusión sobre responsabilidades y actividades a realizar; también se observa una falta de evaluación en el sistema. Las instituciones del estado peruano no son ajenas al sistema de control dentro de sus procedimientos administrativos, el Sistema Nacional de Control (2022) refiere que es un órgano de control, leyes y procesos configurados e incorporados de manera funcional que conllevan a desarrollar la función gubernamental descentralizada. Actúa en sectores administrativos, presupuestales, de operación y financieras en las organizaciones, las que se visto perjudicadas por su inadecuada y casi carente aplicación en mayoría de ellas.

La Defensoría del Pueblo (2022) refiere que a nivel nacional existen 27 275 casos de corrupción que se hallan en trámite, información que fue dada a conocer en la quinta entrega de los mapas corruptos en el país. La noticia precisa que por cada mil habitantes existen 27 casos de corrupción. Razones por las que el estado a través de la Resolución de la Contraloría 095-2022-CG, que llega a modificar el literal c. del numeral 7.2.2 y 7.3.3 Directiva 006-2019-CG/INTEG refiere el

accionamiento del sistema de control interno en instituciones estatales, esta llegó a aprobarse con la Resolución de Contraloría 146-2019-CG. Estableciendo que se hace necesaria a fin de llevar a cabo un sistema de control que mejore las condiciones de servicio a la ciudadanía.

Lora (2021) refiere que además de sectores específicos, la pandemia ha impulsado el desarrollo de habilidades blandas y duras para los profesionales peruanos. Hoy más que nunca se necesita liderazgo y empatía para entender las situaciones difíciles que tanto los trabajadores como los directivos de una organización pueden vivir en la situación actual. En tanto Tuesta et al. (2021) manifiestan que el adecuado desempeño de las entidades públicas promueve el crecimiento a nivel social y económico en todos los países. Por lo tanto, el rendimiento de los administradores de estas organizaciones es muy importante con la finalidad de conseguir los objetivos de cada país. Gestión (2022) hace referencia a que los problemas de desempeño de los empleados comienzan repentinamente, a menudo se desarrolla de modo gradual a partir de pequeñas perturbaciones, y se vuelven graves y complejos con el tiempo; volviéndose no solo compleja sino seria. Al inicio, los gerentes no son realmente conscientes de los problemas de sus empleados, se vuelven ciegos a lo que sucede en el lugar de trabajo, estos problemas afectan su rendimiento en el desempeño de sus funciones. El municipio de Huaraz, siendo una entidad perteneciente al Estado se encuentra inmersa en esta problemática, pues si bien el gobierno central ha establecido normatividad de aplicación obligatoria en sus procedimientos, el desconocimiento y la negativa en su aplicación de parte de los funcionarios trae consigo incremento del problema, sin llegar a solucionar los problemas que aquejan a la entidad. Así, el personal llega a desarrollar sus labores basadas en el quehacer diario, sin tomar consciencia de verdaderos procedimientos requeridos en cada una de sus actividades. La municipalidad no ha podido hacer frente a la dura pandemia, llegando incluso a generar actos de corrupción en su gestión, razones que no llevan a exponer: ¿Cuál es la relación entre el control interno y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022?

El estudio se justifica en lo teórico al permitirnos hacer uso de las teorías halladas respecto al control interno y al desempeño laboral, ellas nos permitieron compararlas con otras teorías y también con investigaciones que cuenten alguna de las variables planteadas en estudio. En lo práctico, se justifica al dar a conocer

la normativa existente en el ámbito pública la cual ha de aplicarse en la entidad que permita modificar y acelerar sus procedimientos en la consecución de los planes en un tiempo relativamente pequeño y largo, permitiendo desarrollarse a razón de la eficiencia y eficacia del estado. Metodológicamente el estudio proporciona un instrumento que puede ser considerada en otras investigaciones que tengan relación con las variables en estudio. Socialmente, ha de proporcionar información relevante para quienes gerencian la entidad y en consecuencia a progresar en tomar decisiones en sus acciones y sometidas a la normativa, las que se verán traducidas en un mejor servicio a la ciudadanía con la generación de mejores condiciones de vida en los ámbitos de su competencia.

Razones suficientes que nos permitieron generar el objetivo general: Determinar si el control interno se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. Y los objetivos específicos: a) Determinar si el ambiente de control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. b) Determinar si la evaluación de riesgos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. c) Determinar si las actividades de control se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. d) Determinar si la información y comunicación se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. e) Determinar si el monitoreo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

Luego formulamos la hipótesis: El control interno se relaciona con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. Y como hipótesis específicas: a) El ambiente de control se relaciona con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. b) La evaluación de riesgos se relaciona con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. c) Las actividades de control se relacionan con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. d) La información y la comunicación se relacionan con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022. e) El monitoreo se relaciona con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

Al haber realizado la indagación de antecedentes hallamos a Carbajal (2021) en su estudio del control interno y gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours, Ecuador. Cuyo objeto fue delimitar si el control interno llega a influir sobre la gestión financiera organizacional. Investigación no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Siendo su población 17 trabajadores. El autor concluye que, luego de obtener $p=0.017$ y valor de Pearson=0.983, el control interno llega a tener influencia directamente y con significancia sobre la gestión financiera en la referida organización de viajes. Cajilema y Santillán (2021) en su investigación sobre procedimiento del control interno en el departamento de contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote, Ecuador. Siendo el objetivo asegurar la implementación de la primera avale lo razonable de la información, siendo confiable, eficiente y eficaz. Investigación cualitativa, descriptiva y explicativo, la población considera a los diversos departamentos de la organización; cuyos resultados evidencian que en el departamento de tesorería hay mayor control en relación a las demás áreas antes de su implementación y que con los controles actuales se logró disminuir la cartera devengada sobre el 20%, en tanto la cartera que ha vencido se redujo hasta 50%. Concluyendo que el proceso de valorar el control interno evalúa el desempeño de funciones de aquellos empleados, designar actividades a controlar con la finalidad de hallar posibles errores. Cabrera et al. (2021) dentro de su investigación relacionado al control interno de la gestión administrativa de Unidades Desconcentradas del Ejecutivo, Ecuador. El objetivo establecido consistió en realizar una proposición que tenga como fin la mejora del sistema de control interno en las unidades desconcentradas del poder ejecutivo, mejorando la utilización de recursos públicos. Estudio descriptivo, no experimental, transversal, siendo su población integrada a 40 servidores públicos. Los resultados contine la propuesta que permite conocer la normativa vigente y realizar una adecuada planificación de las acciones y relacionarlas con otras entidades para desarrollar su gestión administrativa. Llegando a concluir que las competencias laborales son de suma importancia para determinar las funciones de los trabajadores. Espinoza et al. (2020) llegó a investigar acerca del control interno y la gestión empresarial de centros comerciales durante el tiempo de pandemia en Lima, Perú, cuyo objetivo fue el de realizar un análisis a qué nivel llega a

relacionarse el control interno con la gestión empresarial. Estudio descriptivo, correlacional; cuya población considerada fueron 45 responsables, aplicando el muestreo por censo. Los resultados determinan que se contaba con datos no paramétricos. Se llega a concluir que, en marco de la epidemia, el control interno se ha llegado a relacionarse con la gestión de aquellos centros comerciales, llegando a hallar el p-valor = 0,000, y valor de Rho de Spearman = 0,778. El control interno cuenta con relación sobre la gestión operativa siendo su correlación directa, positiva y con alto valor (p-valor = 0.000 y Rho de Spearman = 0.718); también hay relación del control interno con la gestión financiera (p-valor = 0.000 y Rho de Spearman = 0.705), siendo su relación significativa. Herrera (2019) en su estudio relacionado al control interno y el desempeño laboral en colaboradores de agropecuaria Santo Domingo, Trujillo. El objeto fue delimitar la relación del control interno COSO III y desempeño laboral. Investigación descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. La población fueron 44 colaboradores. Los resultados mostraron que hubo una relación directa de las variables estudiadas al haber obtenido coeficiente de correlación Spearman = 0.921 y el nivel de significación fue menor al 5%, siendo relación altamente positiva y con significancia del control interno y el desempeño laboral de su personal. Hay una alta y positiva correlación del ambiente de control y el desempeño laboral (Spearman = 0.911, p = 0.000); hay relación alta, positiva y considerable de evaluar riesgos y el desempeño laboral (Spearman = 0.902, p = 0.000); existe relación positiva y significativa de las acciones de control con el desempeño laboral de los colaboradores (Spearman = 0.987, p = 0.000); se pudo determinar la existencia de relación alta, positiva y con significancia de la información y comunicación y el desempeño laboral (Spearman = 0.902, p = 0.000) y, se determinó relación significativa del monitoreo y el desempeño laboral (Spearman = 0.901, valor de p = 0.001). Además, Huamán (2018) al haber estudiado la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal, junta de usuarios de riego Cañete, siendo su objeto el de delimitar la relación entre las dos variables del estudio referidas a su personal. Investigación cuantitativa, correlacional, transversal. La población fueron 41 trabajadores. Se identificaron 83% de trabajadores con inteligencia emocional media, 81% regular. Concluyendo que hay una alta correlación positiva de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, resultante de haber conseguido rho de Spearman = 0,861 y p

= 0,000. Arribasplata (2018) en lo investigado al control interno y el desempeño laboral de su recurso humano administrativo y asistencial del Hospital José Soto, Chota, siendo su objeto establecer la correlación del control interno y desempeño laboral. Investigación cuantitativa, correlacional, no experimental, transversal, descriptiva. Cuya población considerada son 192 empleados, con una muestra de 65 trabajadores. Llegando a obtener al sistema de control interno en un 78.4% es aceptado por los colaboradores y un 82.2% de satisfacción laboral. Asimismo, permite concluir sobre la existencia de correlación muy significativa de ambas variables alcanzando el promedio ascendente a 80.3%. Rivera (2016) en su investigación sistema de control interno relacionado al desempeño laboral, Oficina Gestión Región San Martín, siendo el objeto delimitar la relación del sistema de control interno y el desempeño laboral. Investigación descriptiva, no experimental, correlacional. Contando con 21 trabajadores como población y tomada la muestra por conveniencia. Lo hallado se resumen en que el sistema de control interno llega a alcanzar eficiencia a razón obtener el 43% quienes lo refieren y el grado de desempeño laboral fue alto con un 38%. Concluye que se delimitó que existía correlación alta entre el control interno y el desempeño laboral al obtener Pearson = 0.0889 y el valor crítico = 0.000, menor a la probabilidad de error (0.005). Valverde (2022) en lo estudiado referente al trabajo remoto y desempleo laboral de trabajadores administrativos UGEL Ancash; se estableció el objetivo de hallar relación entre trabajo remoto con el desempeño laboral de trabajadores. Investigación aplicada, no experimental, cuantitativo, transversal, correlacional; siendo 46 los trabajadores considerados como población, siendo muestra censal. Los resultados presentan que el 67.4% consideran al trabajo remoto en el nivel regular y un 58.7% ubican al desempeño laboral en el nivel regular. Se concluyó que hay una relación de las variables debido a que Rho de Spearman = 0.795 y sig. = 0.000, brinda a los empleados las pautas y herramientas básicas necesarias para un buen desempeño. Tinoco (2022) al desarrollar su estudio relacionado al control interno y administración de bienes muebles, DREA - Ancash. El objeto considerado resultó ser el de establecer la relación entre el control interno y gestión de bienes muebles. Estudio básico, no experimental, cuantitativo y correlacional; la población fueron 30 personas. Los resultados mostraron al control interno cuenta con el grado medio (60%) y la gestión de bienes muebles en el nivel medio (60%). Concluyendo

sobre la existencia de correlación positiva de ambas variables reflejada en Rho de Spearman (0.834) llegando a inferir la relación considerable de ambas variables y luego de haber alcanzado el valor de $p = 0.001$.

Reyes (2013) el control es parte de la gestión de una entidad que permite verificar si se cumplen las instrucciones otorgadas o funciones determinadas con la finalidad de poder proporcionar seguridad. Fonseca (2011) el control viene a ser el procedimiento mediante el cual directivos y ejecutivos son responsables de enfrentar algunos riesgos y brindar seguridad para lograr los objetivos de la empresa. Pereira (2019) es el procedimiento que realizan aquellos trabajadores de la organización cuya finalidad es de conseguir un control adecuado sobre la realización y desarrollo de las actividades que deben emprenderse para que la organización logre sus metas. Martínez (2016) la norma de Control Interno orientados al sector público emitida por el auditor general del Estado denota al control como una herramienta que cubre el procedimiento integral realizado por los funcionarios y demás miembros de la institución a fin de tratar los riesgos y garantizar que se cumplan todos sus objetivos; requiriendo compromiso, planificación sistemática y verificación del cumplimiento funciones. La Contraloría General del Estado (2009) establece que, al llegar a implementarla, el cumplimiento y promoción del control es compromiso del personal en su integridad pertenecientes a la organización, con el fin de lograr optimización oportuna de los recursos, información financiera y cumplimiento legal. Robbins y Coulter (2018) el control es el procedimiento de supervisar, comparar y llegar a desarrollar correcciones en el desempeño laboral. Función administrativa que involucra la vigilancia y corrección del desempeño laboral. Mantilla (2018) manifiesta que es el procedimiento, ejercido por el grupo directivo, gerencia superior y otros en una entidad, que ha sido diseñada a fin de garantizar una seguridad moderada de que se lograrán las metas de la organización. Gámez (2010) el control interno es el procedimiento desarrollado por los integrantes del directorio, gerencia y otros de la institución a fin de brindar solidez en que se alcanzarán las metas de la organización. Vanstapel (2002) es un procedimiento completo desarrollado por la administración y los trabajadores a fin de abordar riesgos y proporcionar seguridad comprensible para lograr la misión organizacional. Coopers & Lybrand (1997) es el procedimiento llevado a cabo por el concejo directivo, gerencia y otros miembros en la empresa a

fin de brindar el grado moderado de seguridad orientada a lograr metas que contenga eficiencia y eficacia operativa, confianza en la información financiera y llegar a cumplir normas, reglamentos y regulaciones. Münch (2010) manifiesta que es la fase de la gestión del procedimiento mediante la cual tienden a relacionarse los efectos alcanzados con lo planificado para corregir desviaciones para reiniciar el proceso. Robbins y Coulter (2018) el proceso de control es el desarrollo de tres fases diseñado para medir el desempeño real, compararlo con los estándares e implementar las acciones de gestión necesarias para corregir desviaciones o acomodar errores.

Respecto a los elementos del control interno Vanstapel (2002) manifiesta que son cinco los componentes: el ambiente de control; es fundamento de todo el método de control interno donde establece su disciplina, su estructuración y el ambiente que afectan su calidad. Su impacto global radica cuando llega a establecerse estrategias, metas y la forma en que se diseñan las acciones de control. La evaluación de los riesgos al que se hace frente la organización en la búsqueda de lograr alcanzar su misión y objetivos establece el sustento básico a fin de desarrollar apropiadamente las respuestas al peligro. Actividades de control, estas pueden ser preventivas. Estas actividades orientadas a corregir resultan ser de gran necesidad a fin de complementar las actividades de control interno orientadas a alcanzar las metas. La información y comunicación efectivas son esenciales para que una entidad conduzca y supervise sus actividades, la administración de una organización necesita comunicación importante, de confianza, certera y oportuna de estos sucesos internos y externos para lograr los objetivos organizacionales. Seguimiento; dado que el control interno viene a ser acciones dinámicas, en constante adaptación a las transformaciones y exposiciones que se presentan a fin de enfrentarlas de parte de la empresa, resulta indispensable monitorear el sistema a fin de asegurar que el control interno sea consistente con objetivos, contexto, recursos y riesgos.

López y Cañizares (2018) El ambiente de control forma el cimiento en la pirámide de control interno, por lo que contribuye de manera normativa a una estructura que tendrá su utilidad basada en los otros elementos. Crear un entorno que motive e influya en las labores de los individuos sobre el control de sus acciones. Evaluación de riesgos, que implica el procedimiento de identificación, analizar y mitigar riesgos

dentro o fuera de una organización, con el objetivo de no limitar las metas de la institución. Las acciones de control son aquellos procesos y actividades realizadas cuya finalidad es disminuir los impactos negativos en la aplicación de sus operaciones. Información y comunicación, inmersos en el proceso de control, la comunicación debe ser idónea y perdurable. Es imprescindible proporcionar datos que contengan gran relevancia orientados a facilitar a miembros de la institución en llegar a cumplir sus deberes. Monitoreo y supervisión, el método de control interno requiere vigilancia a fin de verificar que las acciones puestas en práctica se realicen satisfactoriamente o para instituir actividades correctivas en cuanto no sean las esperadas. Esto significa evaluaciones periódicas.

Robbins y Coulter (2018) las herramientas que llevan a desarrollar la medición del desempeño organizacional, las adecuadas a fin de monitorear y medirla, incluidos controles preventivos, controles concurrentes y controles de feedback. El control preventivo es una clase de control muy deseada porque evita que ocurran problemas porque se realizan con antelación a la acción real. El control concurrente, comienza a ejecutarse mientras la actividad de trabajo está en curso. Y el control de retroalimentación es el más popular porque se basa en la retroalimentación. Comienza a funcionar después de que se ejecuta la actividad.

Palmar y Valero (2014) El desempeño laboral es el progreso de toda persona o individuo que llega a cumplir una faena laboral en la organización, el cual ha de adecuarse a los requerimientos organizacionales a fin de alcanzar a ejecutar las labores de modo eficaz, eficiente y efectivo. Las acciones destinadas a obtener los objetivos propuestos que sean consistentes con el éxito organizacional. Chiavenato (2007) manifiesta que viene a ser la consecuencia de la producción de una jornada laboral. Las recomendaciones de cambio se realizan a través de un ciclo de acción desde la realidad obvia hasta que se logra el resultado deseado, un mejor desempeño laboral. Amorós (2007) es un enfoque estructurado y sistemático, relacionado con el liderazgo y la colaboración del ambiente laboral, para hallar hasta qué punto un empleado rinde bien y si puede generar mejoras en su propia productividad futura, lo que influye en el nivel productivo de trabajadores. Werther y Davis (2008) el desempeño laboral sirve a razón de una valoración en el desempeño general de un trabajador o su contribución a la organización y, en función de su persistencia a largo plazo en la organización, el desempeño personal

se puede confrontar con lo que se espera alcanzar. Chávez (2014) Ciertas características en el desempeño laboral, como competencias, destrezas, requerimientos y atributos que interrelacionan con la condición de la labor y la empresa a fin de llegar a generar conductas que afecten las consecuencias en que los empleados logran en la empresa. Chiavenato (2017) es la agrupación de particularidades o competencia de la conducta o desempeño de un individuo, grupo, organización o cuerpo, maquinaria, dispositivo, bien o sistema en comparación con objetivos, estándares o perspectivas definidas con antelación. Milkovich y Boudrem (1994) consideraron otro conjunto de particularidades personales que incluyen: la capacidad, habilidades, requerimientos y cualidades a fin de interrelacionarse con la naturaleza de la labor y la empresa a fin de generar comportamientos que pueden surtir efecto sobre las consecuencias y las transformaciones sin precedentes que ocurren en la empresa.

Robbins y Judge (2017) las actitudes son expresiones que estudian objetos, personas o eventos, considerando a tres elementos: cognición, afecto y conducta. La cognición es una explicación de lo que se cree acerca de cómo resultan ser las cosas; el afecto es la parte afectiva o de sentimiento respecto a la actitud que conduce a eventos conductuales. El comportamiento es la intención de tratar a alguien o algo de cierta manera. Hodgetts y Altman (1981) se considera desempeño cuando un individuo externaliza la capacidad laboral en la que se integra como sistema, las destrezas, la motivación y lo percibido por el individuo sobre la labor que contribuye al resultado deseado, de acuerdo a necesidades técnicas, productivas y en servicios de la entidad.

Cuando se quiere llegar a realizar la medición del desempeño laboral, se hace referencia a la evaluación del desempeño, Dessler (2009) manifiesta que es cualquier proceso que incluye procedimientos de modelos laborales, evaluación real de trabajadores frente a estos modelos y notificación a los trabajadores para motivarlos a superar un desempeño deficiente o continuar con un buen desempeño. Chiavenato (2017) el evaluar el desempeño es una evaluación sistemática del desempeño laboral de una persona y su posible desarrollo. Puchol (2003) refiere que es un proceso seguido, sistémico, organizado y en cascada para llegar a expresar veredictos de las personas de la empresa, en relación con su trabajo diario, diseñado para reemplazar los juicios casuales realizados de acuerdo con los

más diversos criterios. González et al. (2014) refieren que conforma el procedimiento de evaluar el desempeño global de los empleados. Chiavenato (2009) refiere que, las organizaciones están interesadas en el desempeño de los empleados. En el pasado, cuando había estabilidad y persistencia, el desempeño podía evaluarse a través de la burocracia y la planificación rutinaria. Koontz y Weihrich (2012) manifiesta que las revisiones de desempeño apuntan a lograr metas cuantificables, y quizás los mejores estándares de desempeño se relacionen con la capacidad de establecer metas, planificar para ayudar a realizarlas y alcanzarlas con éxito.

Hodgetts y Altman (1981) refieren que de acuerdo al fin perseguido de estimar el desempeño laboral se consideran las dimensiones: Conocimiento del trabajo, llega a exponer el entendimiento de labores y procesos de una labor, el conocimiento ha de permitir a los trabajadores acoplarse y ser flexibles a la variación; Calidad del trabajo, se refiere a los atributos inherentes al trabajo realizado, caracterizado por la eficiencia y eficacia en tanto llegan a desempeñarse las acciones atribuidas al trabajo; La responsabilidad o capacidad para responder y explicar la realización de las tareas para las cuales los trabajadores demuestren preparación y aprendizaje continuos de sus tareas laborales; Productividad o capacidad de producir un objeto o prestar un servicio y permitirle lograr sus objetivos y cumplir y mejorar los objetivos propuestos en comparación con los parámetros establecidos en una organización; Competencia y destreza o la competencia a fin de dirigir labores relacionadas a la función del puesto, significa manejar habilidades y destrezas para poder resolver diversas problemáticas en el marco laboral y; Actitud hacia la entidad, viene a ser la disposición en una organización para lograr sus metas competitivas, misión, visión y actividades que llevará a lograr su competitividad.

Según Chiavenato (2017) el objetivo del rendimiento es mejorar la calidad, la producción sin errores, proporcionar bienes y servicios que lleguen a tener cumplimiento con las determinaciones; rapidez, puntualidad y tiempos de entrega más cortos; confiabilidad, correcta producción y transferencia de modo seguro y con confiabilidad; flexibilidad, a través de la producción y la idoneidad de realizar el mejoramiento e innovación de modo continuo a los servicios.

El proceso de evaluación del desempeño según refiere Dessler (2009) contiene tres fases: Definir el puesto, quiere decir, que se debe de asegurar de que usted y

aquellos subalternos estén de acuerdo con sus responsabilidades y modelos de labores. Evaluar el desempeño, esto tiene su entendimiento en realizar la comparación y prácticas reales de los subordinados con los matrones establecidos, lo que casi siempre significa usar algún tipo de escala de calificación. Retroalimentación, donde puede analizar el desempeño y el progreso de sus subordinados mientras planifica el desarrollo necesario. En tanto Mondy (2012) señala que para identificar inicialmente los objetivos específicos más importantes y alcanzables, luego desarrolle criterios de desempeño (criterios) y comunique estas expectativas de desempeño a las partes interesadas. Al final del período de evaluación, los evaluadores y los empleados revisan el desempeño laboral y lo califican según los criterios establecidos. Esto ayuda a determinar qué tan bien los empleados están cumpliendo con los estándares, identificar deficiencias, desarrollar planes para corregir problemas y establecer metas para la siguiente fase. Las técnicas de evaluación Dessler (2009) refiere al método de escala gráfica, sencilla y popular, que enumera las características y valores de desempeño de cada método. Los supervisores califican a los subordinados realizando una marca en su puntuación que mejor llega a realizar la descripción de su desempeño en sus características. En tanto Chiavenato (2017) refiere a la metodología de elección obligatoria, producto de un equipo técnico utilizado para seleccionar funcionarios merecedores de ascensos, acorde a una evaluación más objetiva y válida. Mondy (2012) refiere a la retroalimentación de 360°, involucra información de evaluación en múltiples niveles de fuentes internas y externas dentro de la empresa; aquí, las calificaciones pueden ser otorgadas por quienes rodean al empleado evaluado. Dessler (2009) refiere a un procedimiento de llegar a comparar por pares que contribuyen a la metodología de clasificar llegue a tener mayor precisión al comparar cada atributo con todos los demás empleados que se encuentran debajo de él. Chiavenato (2017) refiere a la metodología investigativa en campo, tiene su base en conversaciones con el jefe inmediato del subordinado, con quien el especialista en evaluación evalúa su desempeño y documenta la causa, el origen y la causa del desempeño basados en realizar un análisis de los sucesos y circunstancias. Y el método de frases descriptivas, los evaluadores señalan frases que expresan desempeño subordinado y frases que expresan comportamiento opuesto.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación:

La investigación llegó a ser aplicada, señala el Concytec (2018) llega a tener el fin alcanzar formas (métodos o técnicas) que han de satisfacer requerimientos específicos que tienden a reconocerse a través del saber científico.

La investigación es mixto, Hernández y Mendoza (2018) afirma que llega a representar un procedimiento de investigación basado en un sistema y crítica que contiene el recolectar y proceder con el análisis de información cuantitativa y cualitativa, la que llevará a integrarla y discutirla de modo conjunto, su objetivo es sacar argumentos que profundicen el entendimiento partiendo de lo descubierto y alcanzado en la comprensión del fenómeno.

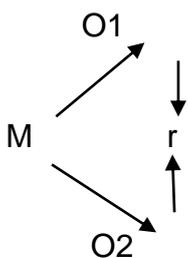
Llegó a ser no experimental Hernández y Mendoza (2018) manifiestan como su desarrollo se llevó a cabo sin tener intervención en las variables, mide fenómenos tal y como ocurre de modo natural que permita llegar a analizarlas.

Asimismo, fue transversal, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que ha de recabarse los datos en un único momento o instante.

La investigación fue descriptiva, Hernández y Mendoza (2018) consideran que se intenta llegar a especificar, particularidades y perfiles de personas, sociedades, objetos o algunos fenómenos a ser analizados, recaba datos e informa acerca de conceptos, aspectos, dimensiones, fenómenos que requieren investigación.

Alcanzó a ser correlacional Hernández y Mendoza (2018) señalan que tiene por finalidad comprender la conexión o correlación de 2 o más variables bajo un determinado ambiente. El estudio cuenta como finalidad de precisar la correlación del control interno y desempeño laboral.

Siendo su diseño:



En la que:

M = muestra

O1 = observación variable 1

r = relación

O2 = observación variable 2

3.2 Operacionalización de variables:

Control Interno:

Definición conceptual: es el ciclo de la gestión del procedimiento por medio de la cual se relacionan los hechos hallados acorde a lo planificado para corregir desviaciones para reiniciar el proceso (Münch, 2010).

Definición operacional: procedimiento de medir el control interno a través de sus dimensiones e indicadores.

Desempeño laboral:

Definición conceptual: es la agrupación de particularidades o capacidades de comportarse o del desempeño de una persona, equipo, organización u organismo, maquinaria, dispositivo, bien o sistema a comparación con objetivos, estándares o perspectivas previamente definidos. Es la acción de realizar, ejercitar, realizar determinadas actividades. (Chiavenato, 2017)

Definición operacional: procedimiento de llegar a medir el desempeño laboral a través de sus dimensiones e indicadores.

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población: Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que esta consiste en la sucesión de acontecimientos que llegan a tener relación con algunas particularidades. En este caso, se tomaron en cuenta a los empleados de la

Municipalidad provincial de Huaraz, según lo informado por el área de recursos humanos ascienden a 413 trabajadores.

Muestra: la fórmula a fin de realizar la determinación de muestra para poblaciones finitas es:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(E^2(N - 1) + Z^2 pq)}$$

Donde:

N = Número de trabajadores

Z = 1.96 = al nivel de confianza 95%

E = 5 % = error

p = 50 % probabilidad a favor

q = 50 % probabilidad en contra

n = muestra

Procediendo a hacer el reemplazo se obtiene:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(413)}{(0.05)^2(413-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{396.6452}{1.9904} = 199.2791 \approx 199$$

Criterio de Inclusión: procedimos a incorporar a la totalidad de trabajadores en la referida municipalidad teniendo en consideración la situación de nombrado o contratado bajo una determinada modalidad durante el período de desarrollo del estudio.

Criterio de exclusión: la excluye a aquellos colaboradores que se mostraron incomodos de manera particular a fin de colaborar de manera voluntaria con el estudio, habiendo sido persuadidos sobre el anonimato y lo confidencial que resulta ser la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: se procedió a utilizar la técnica de la encuesta, a lo que Supo (2012) manifiesta que dentro de ella proyectamos a entender la respuesta de un

grupo de individuos pertenecientes a la muestra cuantitativa y requiere de un instrumento que permita alcanzar una determinada respuesta de quien se obtiene la información.

Instrumento: se recurrió a aplicar el cuestionario, ella cuenta con una estructura y adaptada para ambas variables. Para el control interno se tomó en cuenta al que fue desarrollado por Herrera (2019) y en el desempeño laboral a Soto (2018).

Instrumentos:

Cuestionario de Control interno

Procedencia : Perú

Autores : Herrera (2019)

Administración : individual.

Duración : 30 minutos.

Aplicación : Colaboradores

Objetivo : determinar el nivel del control interno.

Año : 2019

Dimensiones : ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo

Contiene de 23 ítems cualificados del modo siguiente: siempre (1), casi siempre (2), casi nunca (3), nunca (4). Para los datos normativos: bajo, medio y alto.

Cuestionario del desempeño laboral.

Procedencia : Perú

Autores : Soto (2018)

Administración : individual.

Duración : 30 min.

Aplicación : trabajadores.

Objetivo : determinar grado de desempeño laboral.

Año : 2018

Dimensiones : conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza, actitud hacia la organización.

Contiene 25 ítems cualificados del modo siguiente: nunca (0), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). En los datos normativos: deficiente, regular y bueno.

Validez: a fin de validar los instrumentos se recurrió al juicio de expertos, siendo sus resultados permitan determinar su aceptabilidad.

Confiabilidad: con delimitar si el instrumento llega a ser confiable o no procedimos a utilizar la estadística inferencial por medio del SPSS la que nos permitió contar con el Alpha de Cronbach referidas a las dos variables.

3.5 Procedimiento:

Con la idea de generar solución a los diversos problemas que son manifestados por cada uno de los usuarios que acuden de manera cotidiana para realizar diversos trámites y la problemática a la que se presenta la municipalidad de Huaraz, se procedió a indagar sobre el control de las actividades que desarrollan en la entidad, así como el nivel de desempeño que muestra la entidad, sin contar con información certera al respecto, tan sólo apreciaciones, lo que nos llevó a generar la interrogante, decidiendo realizar el estudio en la referida entidad, para lo cual se procedió a solicitar la autorización a la entidad para desarrollar la investigación, para luego recopilar la información científica de las variables en estudio; contando con la respectiva autorización se procedió a realizar el cuestionario para ambas variables, las que serán puestas a consideración del personal de la entidad cuyo fin es de alcanzar a obtener los datos indispensables, a lo que se procederá a explicar sobre el manejo de los datos de manera confidencial y anónima, que nos han de permitir alcanzar los objetivos planteados. A través del análisis de la información, se realizarán una serie de recomendaciones para considerar mejoras en el control interno y traducirlas en mejores niveles de desempeño laboral.

3.6 Métodos de análisis de datos:

La información obtenida por medio de aquellos instrumentos elaborados, llegaron a procesarse en el Excel, para luego de manera ordenada trasladado parte de ella al estadístico en el SPSS, que nos permitió realizar el análisis de los datos como el de determinar el Alpha de Cronbach, y la correlación de acuerdo a la prueba de hipótesis utilizada, la que resultó ser Rho de Spearman, luego de realizado el respectivo análisis y que fue determinado de acuerdo a la prueba de normalidad.

3.7 Aspectos éticos:

En el estudio se consideraron todos valores éticos que rigen nuestras actuaciones como la responsabilidad, honestidad, veracidad, calidad, etc. así como lo establecido sobre los artículos 27° - 31° determinadas en el Código de Ética Profesional del Licenciado en Administración de nuestro país, ella considera la reserva y confidencialidad profesional orientada a legalizar la ejecución de nuestras acciones. En tanto, los datos obtenidos fueron manejados con el debido anonimato y confidencialidad, sin que llegue a perjudicar a ninguna persona natural o jurídica, así como la transparencia en su manejo.

IV. RESULTADOS:

Al realizar la estadística inferencial con posterioridad a los datos hallados en razón al objetivo general tenemos:

Objetivo general: Determinar si el control interno se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 1

Prueba de muestras dependientes del control interno con el desempeño laboral.

			Control interno	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1.000	,870**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	199	199
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,870**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	199	199

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

Interpretación:

Al hallar el p-valor = 0.000 cifra que es inferior a 0.05, permite llegar a refutar la hipótesis nula, queriendo decir que el control interno tiene relación con el desempeño laboral, por ende, realizamos la aceptación de la hipótesis general. En tanto el valor de Rho de Spearman = 0.870 evidencia la correlación considerable pexistente entre las dos variables.

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1:

Determinar si el ambiente de control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 2

Prueba de muestras dependientes ambiente de control y desempeño laboral.

			Ambiente de control	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coefficiente de correlación	1.000	,651**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	199	199
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,651**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	199	199

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

Interpretación:

Al hallar p-valor = 0.000 resultando ser menos que 0.05, nos conlleva a refutar la hipótesis nula, dicho resultados con lleva a determinar que el ambiente de control llega a relacionarse con el desempeño laboral, llevándonos a contar con aceptabilidad a la primera hipótesis específica. Asimismo, el valor de Rho de Spearman = 0.651 evidencia que la relación entre las dos variables es media.

Objetivo específico 2:

Determinar si la evaluación de riesgos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 3

Prueba de muestras dependientes evaluación de riesgos y el desempeño laboral.

			Evaluación de riesgos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación	1.000	,564**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	199	199
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,564**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	199	199

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

Interpretación:

Al haber alcanzado a determinar el p-valor = 0.000 resultando ser menor al 0.05, nos conlleva a refutar la hipótesis nula, vale referir que estos resultados permiten determinar, evaluación de riesgos tiene relación con el desempeño laboral, permitiéndonos aceptar la segunda hipótesis específica. En tanto, el valor de Rho de Spearman = 0.564 evidencia que la relación es media entre ambas variables.

Objetivo específico 3:

Determinar si las actividades de control se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 4

Prueba de muestras dependientes actividades de control y el desempeño laboral.

			Actividades de control	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Actividades de control	Coefficiente de correlación	1.000	,551**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	199	199
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,551**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	199	199

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

Interpretación:

Habiendo hallado p-valor = 0.000 cifra inferior a 0.05, nos lleva a rebatir la hipótesis nula, estos resultados permiten aseverar a las actividades de control tiene relación con el desempeño laboral, permitiéndonos aceptar la tercera hipótesis específica. Asimismo, el valor de Rho de Spearman = 0.551 muestra que la relación entre las dos variables es media.

Objetivo específico 4:

Determinar si la información y comunicación se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 5

Prueba de muestras dependientes actividades de control y el desempeño laboral.

			Información y comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	,723**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	199	199
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,723**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	199	199

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

Interpretación:

Habiendo obtenido p-valor = 0.000 cifra menor al 0.05, nos lleva a contradecir la hipótesis nula, estos resultados permiten referir que la información y comunicación llegan a relacionarse con el desempeño laboral, llevándonos a aceptar la cuarta hipótesis específica. En tanto que el valor de Rho de Spearman = 0.723 evidencia que la relación entre las dos variables es media.

Objetivo específico 5:

Determinar si el monitoreo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 6

Prueba de muestras dependientes del monitoreo y el desempeño laboral.

			Monitoreo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Monitoreo	Coefficiente de correlación	1.000	,725**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	199	199
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,725**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	199	199

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

Interpretación:

Habiendo hallado p-valor = 0.000 cifra subalterna a 0.05, nos lleva a refutar la hipótesis nula, estos resultados permiten referir que el monitoreo cuenta con relación con el desempeño laboral, llegando a admitir la cuarta hipótesis específica. Asimismo, el valor de Rho de Spearman = 0.725 evidencia que la relación entre las dos variables es media.

V. DISCUSIÓN:

Respecto al objetivo general, la recopilación de información necesarios para analizarlas se pudo hallar la existencia de relación entre el control interno y el desempeño laboral en la municipalidad de Huaraz, donde se llegó a obtener el valor de $p = 0.000$, cifra que alcanza a ser inferior al de significancia 0.05 lo que permite demostrar la afirmación realizada, del mismo modo, el valor de R_h de Spearman = 0.870 nos permite referir que la mencionada relación que hay del control interno y el desempeño laboral es considerable. Dichos resultados se asemejan con lo hallado por Rivera (2016) en su estudio concluye que se delimitó que hay correlación alta del control interno y el desempeño laboral al obtener Pearson = 0.0.889 y el valor crítico = 0.000, menor a la probabilidad de error (0.005). Asimismo, Arribasplata (2018) en su investigación pudo hallar y concluir que existe correlación muy significativa del control interno y el desempeño laboral con un promedio ascendente a 80.3%. Por otro lado, Herrera (2019) en su estudio logró demostrar que hubo una relación directa de las variables estudiadas al haber obtenido coeficiente de correlación Spearman = 0.921 y el nivel de significación fue menor al 5%, siendo relación altamente positiva y con significancia del control interno y desempeño laboral. Ante dichos resultados, Pereira (2019) manifiesta que el control interno es el procedimiento que realizan aquellos trabajadores de la organización cuya finalidad es de conseguir un control adecuado sobre la realización y desarrollo de las actividades que deben emprenderse con la finalidad de que la organización alcance sus metas. En tanto Martínez (2016) refiere a la norma de control interno desarrolladas en el ámbito público la denota a razón de una herramienta que cubre el procedimiento integral realizado por los funcionarios y demás miembros de la institución a fin de tratar los riesgos y garantizar que se cumplan todos sus objetivos; requiriendo compromiso, planificación sistemática y verificación del cumplimiento funciones. Añadido a ello podemos referir a Palmar y Valero (2014) quienes manifiestan que el desempeño laboral viene a ser el progreso de toda persona o individuo que llega a cumplir una faena laboral en la organización, el cual ha de adecuarse a los requerimientos de la organización a fin de desarrollas las labores de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Respecto al primer objetivo específica, luego de analizar los datos llegamos a determinar que hay relación del ambiente de control con el desempeño laboral trabajadores, luego de hallar $p = 0.000$, la que resulta ser inferior al nivel de significancia, así como la cifra de Spearman = 0.651 evidenciando la relación existente entre ellas ubicada en el nivel medio. Lo hallado alcanza a tener coincidencia con Herrera (2019) en su estudio llegó a demostrar que existe una alta y positiva correlación del ambiente de control y el desempeño laboral luego de lograr obtener a Spearman = 0.911, también al valor de $p = 0.000$. Ante dichos resultados Vanstapel (2002) manifiesta que el ambiente de control viene a ser el cimiento de todo método de control interno y establece su disciplina, su estructuración y el ambiente que afectan su calidad. Su impacto general radica cuando llega a establecerse estrategias, metas y la forma en que se diseñan las acciones de control. En tanto Chiavenato (2007) manifiesta que el desempeño laboral es la consecuencia de lo producido de una jornada laboral. Las recomendaciones de cambio se realizan a través de un ciclo de acción desde la realidad obvia hasta que se logra el resultado deseado, un mejor desempeño.

En razón al segundo objetivo específico y con posterioridad al análisis de la información recabada se pudo determinar con evidencia que hay relación de la evaluación de riesgos y desempeño laboral, al haber obtenido $p = 0.000$, en consecuencia, es menor al nivel de significancia, del mismo modo se halló Spearman = 0.564 que llega a probar la relación media que existe en ellas. En efecto, lo hallado se manifiesta concordante con lo hallado por Herrera (2019) en su investigación llegó a demostrar que existe alta, positiva y considerable correlación de la evaluación de riesgos y el desempeño laboral puesto que se determinó a Spearman = 0.902 y el p -valor = 0.000. Ante estos resultados López y Cañizares (2018) manifiestan que la evaluación de riesgos implica el proceso de identificación, analizar y mitigar peligros dentro o fuera de una organización, con el objetivo de no limitar las metas institucionales. Asimismo, Werther y Davis (2008) manifiestan respecto al desempeño laboral sirve a razón de una valoración en el desempeño general de un trabajador o su contribución a la organización y, en función de su persistencia a largo plazo

en la organización, el desempeño personal se puede confrontar con lo que se espera alcanzar.

En función al tercer objetivo específico, realizando su análisis correspondiente de la información obtenida se evidencia que hay relación de las actividades de control y el desempeño laboral de trabajadores sustentada en el valor hallado de $p = 0.000$, siendo subalterno al nivel de significancia, de la misma manera, llegó a establecerse la cifra de Spearman = 0.551, hechos que llegan a demostrar la relación media existente entre ellas. Asimismo, dichos resultados cuentan con concordancia con lo encontrado por Herrera (2019) en su investigación donde los resultados hallados determinaron que hay relación significativa de actividades de control y el desempeño laboral de los colaboradores luego de haber obtenido el valor de Spearman = 0.987 y el p-valor = 0.000. dichos resultados se sustentan en lo manifestado por Vanstapel (2002) que refiere que las actividades de control, pueden ser preventivas, estas actividades se orientan a corregir, resultan ser de gran necesidad a fin de complementar las actividades de control interno orientadas a lograr los objetivos; y Amorós (2007) menciona que el desempeño laboral es un enfoque estructurado y sistemático, relacionado con el liderazgo y la colaboración del ambiente laboral, para hallar hasta qué punto un empleado rinde bien y si puede generar mejoras en su propia productividad futura, lo que influye en el nivel productivo de trabajadores.

En función al cuarto objetivo específico y luego de realizada el proceso de analizar los datos procesados se llegó a determinar de que existe relación de la información y comunicación con el desempeño laboral en la mencionada entidad, luego de haber hallado $p = 0.000$, la que resulta ser subalterna al nivel de significancia, con posterioridad, se determinó la cifra de Spearman = 0.723, valor que evidencia relación media hallada entre ellas. Resultados que coinciden con lo hallado por Herrera (2019) en su estudio que le posibilitar demostrar que hay relación alta y significativa de la información y comunicación con el desempeño laboral al haber hallado el valor Spearman = 0.902 y el p-valor = 0.000. Los resultados hallados se sustentan en lo referido

por López y Cañizares (2018) ellos refieren a la información y comunicación que se encuentran inmersos en el proceso de control, la comunicación debe ser idónea y perdurable. Es de suma importancia proporcionar información con la finalidad de facilitar a aquellos miembros de la institución en llegar a cumplir sus deberes y Chávez (2014) manifiesta que el desempeño laboral menciona a ciertas características en el desempeño laboral, como competencias, destrezas, requerimientos y atributos que interrelacionan con la condición de la labor y la empresa a fin de llegar a generar conductas que afecten las consecuencias en que los empleados logran en la empresa.

En el quinto objetivo específico luego de haber desarrollado el análisis de los datos permitió evidenciar la existencia de relación del monitoreo y el desempeño laboral, donde se encontró el valor de $p = 0.000$, valor que es inferior al de significancia, también llegamos a determinar Spearman = 0.725, resultado que evidencia la mediana relación que se encuentra entre ellas. Los referidos resultados tienen coincidencia con lo hallado por Herrera (2019) quien llegó a demostrar que hubo relación significativa del monitoreo y el desempeño laboral, ello apoyado en lo hallado en la cifra Spearman = 0.901 y el p-valor = 0.001. Ante los referidos resultados Vanstapel (2002) manifiesta que el monitoreo se da dado que el control interno viene a ser acciones dinámicas, en constante adaptación a las transformaciones y exposiciones que se presentan a fin de enfrentarlas de parte de la empresa, resulta indispensable monitorear el sistema a fin de asegurar que el control interno sea consistente con objetivos, contexto, recursos y riesgos. Además, Milkovich y Boudrem (1994) consideraron otro conjunto de particularidades personales que incluyen: la capacidad, habilidades, requerimientos y cualidades a fin de interrelacionarse con la naturaleza de la labor y la empresa a fin de generar comportamientos que pueden surtir efecto sobre las consecuencias y las transformaciones sin precedentes que ocurren en la empresa.

VI. CONCLUSIONES:

- 1.- Se determinó que control interno y el desempeño laboral tiene relación considerable en la municipalidad Provincial de Huaraz, la que se evidencia a través del p-valor y el valor de Spearman, llevándonos a afirmar que a un mayor control interno desarrollado en la institución se contará con un mejor desempeño laboral en la institución.
- 2.- Se logró determinar que ambiente de control y el desempeño laboral tiene relación media basados en la información estadística que nos conlleva a referir que contar con un adecuado ambiente de control se verá reflejada en el mejor desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad.
- 3.- Llegamos a determinar que evaluación de riesgos y el desempeño laboral tienen relación media de acuerdo a los valores proporcionados del análisis estadístico, resultados que no llevan a afirmar que a una mayor evaluación de los riesgos se contará con un mejor desempeño laboral de los colaboradores.
- 4.- Logramos determinar que actividades de control y el desempeño laboral cuentan con relación en función a los datos proporcionado del análisis estadístico, llevándonos a afirmar que a desarrollar las actividades de control adecuados redundará en mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la institución.
- 5.- Se logró determinar la existencia de relación de la información y comunicación con el desempeño laboral apoyados en los datos evidenciados del análisis estadístico, lo que nos permite referir que implementar una información y comunicación adecuada en la institución llevará a elevar el desempeño laboral de los trabajadores.
- 6.- Se determinó la existencia de relación del monitoreo con el desempeño laboral luego del análisis estadístico desarrollado, permitiendo referir que ejecutar un monitoreo adecuado se traducirá en elevar el desempeño laboral de los trabajadores en la entidad.

VII. RECOMENDACIONES:

- 1.- Se recomienda a la municipalidad de Huaraz implementar actividades de control en las diversas áreas y funciones desarrolladas con el fin de elevar los niveles de desempeño laboral que se verá traducido en la prestación adecuada de los servicios hacia a la ciudadanía.
- 2.- Se recomienda a los directivos de la institución a generar un ambiente de control adecuado en la institución a través de la organización y dirección de las actividades que permita elevar el nivel de desempeño laboral.
- 3.- Se recomienda a las diversas gerencia y subgerencia de la entidad a evaluar los diversos riesgos que se presentan con la toma de decisiones, llevando un control estricto de cada uno de ellos, que se verá reflejada en mejorar el desempeño laboral.
- 4.- Se recomienda a quienes dirigen la institución a establecer actividades de control haciendo uso de la tecnología disponible e implementada en todas las áreas de la institución.
- 5.- Se recomienda generar canales de comunicación y transmisión de datos en tiempo real, que permita mejorar la toma de decisiones en las diversas áreas de la institución, elevando el nivel de desempeño laboral.
- 6.- Se recomienda al personal de la institución en monitorear las actividades que desarrollan de manera continua, que permita obtener información sobre los errores cometidos y hacer las correcciones pertinentes.

REFERENCIAS

- Álvarez, K., Martínez, G., & García, A. (2021). *La Importancia Del Control Interno En El Área De Ingresos De Una Empresa Comercial* (Primera, Vol. 15).
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. USAT.
- Cabrera-Encalada, S. M., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., & Rodríguez-Pillaga, R. T. (2021). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo*. *CIENCIAMATRIA*, 7(12).
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.446>
- Chávez, R. (2014). *Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Segunda edición). Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Décima). Mc Graw Hill Educación.
- Concytec. (2018). *Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la Ley 28613, Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. El Peruano.
- Contraloría General de la República. (2022). *Sistema Nacional de Control*. Contraloría General de La República.
- Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de control interno de la Contraloría General del Estado*.
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. Ediciones Díaz de Santos.
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Defensoría del Pueblo: se registran más de 27 000 casos de corrupción en trámite en todo el país*. Defensoría Del Pueblo.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimer). Pearson Educación.

- Figuroa, A. (2021). *El control administrativo será uno de los mayores desafíos para pymes en 2021*.
- Fonseca, L. (2011). *Sistemas de control interno*. Publicidad & Matiz.
- Gámez, I. (2010). *Control interno en las áreas de aprovisionamiento en las empresas públicas sanitarias de Andalucía*. .
- González, M., Olivares, S., González, N., & Ramos, J. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos*. (Primera). Grupo editorial Patria.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Primera). Mc Graw Hill Education.
- Herrera, Y. (2019). *Control Interno COSO III y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. Trujillo, 2019. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9)*.
- Hodgetts, R., & Altman, S. (1981). *Comportamiento en las organizaciones* (Primera). Nueva Editorial Interamericana.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta). McGraw Hill.
- Lemotech. (2021). *Elementos de control de una empresa: ¿Cuáles son?*
- Lor Chávez, D., López Leones, C., & Molina Cedeño, J. (2021). *El marketing digital y su influencia en la captación de clientes en las pymes de Ecuador. Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://doi.org/10.51896/caribe/geul6587>
- Lopez, A. A., & Cañizares, M. (2018). *El Control Interno En El Sector Público Ecuatoriano. Caso de Estudio: Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales de Morona Santiago Internal, 2*.
- Lora. (2021). *¿Cuáles serán los retos laborales en el Perú durante el 2022?*
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno* (Cuarta). ECOE ediciones.
- Martínez, J. (2016). *Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública*. El cotidiano.

- Milkovich, G., & Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia*.
- Mondy, W. (2012). *Capital Humano* (Primera). Pearson Educación.
- Münch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (Primera Edición) Pearson Educación.
- Palmar, R., & Valero, J. E. P. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. Espacios Públicos.
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Puchol, L. (2003). *Dirección y gestión de recursos humanos*. (Quinta). Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Reyes, A. (2013). *Administración de Empresa. Teoría y Práctica*. (2°). Limusa.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (Decimoséptima edición) Pearson Educación.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Administración*. (Decimotercera edición) Pearson Educación.
- Soto, J. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Poroy Cuzco 2018*. In *Universidad César Vallejo*.
- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación Científica*. (Primera edición). Bioestadístico.
- Tuesta, D. (2021). *Productividad. bonos y pobreza, superando estereotipos*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-bonos-y-pobreza-superando-estereotipos-por-david-tuesta-noticia/>
- Vanstapel, F. (2002). *Guía Para las Normas de Control Interno del Sector Público*. INTOSAI.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica:
¿Cuál es la relación entre el control interno y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022?	Determinar si el control interno se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	El control interno se relaciona con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	Encuesta
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	Determinar si el ambiente de control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	El ambiente de control se relaciona con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	Instrumentos: Cuestionarios
	Determinar si la evaluación de riesgos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.		
	Determinar si las actividades de control se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	Las actividades de control se relacionan con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	
	Determinar si la información y comunicación se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	La información y la comunicación se relacionan con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	
	Determinar si el monitoreo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	El monitoreo se relaciona con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.	

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
Aplicada, transversal, no experimental, correlacional, descriptiva, correlacional	Población		
	La población se conforma por 413 trabajadores de la municipalidad provincial de Huaraz.	Variables	Dimensiones
		Control Interno	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Monitoreo
	Muestra		
Se ha logrado establecer una muestra de 199 trabajadores.	Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo Calidad del trabajo Responsabilidad Productividad Habilidad y destreza Actitud hacia la organización	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Control Interno	El control es la fase de la gestión del proceso a través de la cual se relacionan los resultados obtenidos con lo planificado para corregir desviaciones para reiniciar el proceso. (Münch, 2010)	Procedimiento de medir la variable a través de sus dimensiones, la cual contiene indicadores que permiten desarrollar el instrumento de medición, habiendo considerado la escala de Likert.	Ambiente de control	Valores éticos	Se llegan a fomentar los valores organizacionales en la organización	Ordinal
					Se han implementado políticas relacionados al cumplimiento de los valores	
				Revisión y evaluación de los controles	La administración verifica el funcionamiento de los controles	
					La administración realiza reuniones para evaluar los controles	
				Líneas de autoridad y responsabilidad	Se da a conocer el organigrama de la empresa y sus cambios respectivos	
					La administración le da a conocer sus funciones a realizar	
					Se verifica el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los colaboradores	
			Contratación, capacitación y retención de personal	Se cumple con el procedimiento de reclutamiento y selección de personal		
				Se realizan capacitaciones para los colaboradores		
			Evaluación del desempeño de los colaboradores	Se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores		
				Se otorgan incentivos a los colaboradores		
				Se aplican sanciones a los colaboradores		
			Objetivos	Se difunden los objetivos a alcanzar		
			Evaluación de riesgos	Riesgos asociados a los objetivos	Se identifican los riesgos que afectan el logro de los objetivos	
	Posibilidad de fraude	Se aplican controles para riesgos de fraude				
	Identificación de cambios	Se identifican y analizan los cambios del entorno que pueden afectar al área y/o a la empresa				

Actividades de control	Mitigación de riesgos	Se ejecutan actividades de control para prevenir riesgos
	Tecnología	Se aplican controles relacionados a la tecnología
	Políticas y procedimientos	Se da a conocer las políticas y procedimientos implementados
Se documenta las políticas y los procedimientos		
Información y comunicación	Confiabilidad de la información	Se revisa los documentos elaborados por cada área
	Comunicación interna	Se aplican plazos para reportar la información de cada área
	Comunicación con grupos externos	Se tiene políticas respecto a la comunicación con grupos externos (competencia, instituciones privadas o públicas, etc.)
Monitoreo	Evaluación del desempeño de los colaboradores	Se evalúa los controles implementados
	Ejecución de correcciones	Se da a conocer los errores de los colaboradores para tomar las medidas correctivas
		Se verifica el cumplimiento de las correcciones implementadas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES DESEMPEÑO LABORAL

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	<p>El desempeño es un conjunto de características o capacidades de comportamiento o desempeño de un individuo, equipo, organización u organismo, máquina, dispositivo, producto o sistema en comparación con objetivos, estándares o expectativas previamente definidos. Es el acto de realizar, ejercitar, realizar una determinada actividad. (Chiavenato, 2017)</p>	<p>La variable se operacionaliza por medio de sus dimensiones, las mismas que se componen de indicadores a través de las cuales se formulan los cuestionarios que conlleve a medirla, teniendo en cuenta la escala de Likert.</p>	Conocimiento del trabajo	Comprensión de tareas, procedimientos y técnicas del trabajo	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto	Ordinal
				Conoce normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo	<p>Cuando surge un problema, ve con exactitud quien debe resolverlo</p> <p>Es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo</p>	
				Toma de decisiones y solución de problemas	<p>Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones</p> <p>Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo</p>	
				Eficacia laboral	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos	
			Calidad del trabajo	Eficiencia en el trabajo	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa	
				Cumplimiento de estándares básicos en la tarea que realiza	<p>En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada</p> <p>Puede darse cuenta si el trabajo está bien hecho</p>	
				Cumplimiento de tareas propias de su puesto de labor	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas	
			Responsabilidad	Capacitación permanente	Se preocupa por asistir a los cursos de capacitación regularmente	
				Disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente	
			Productividad	Habilidad para utilizar los recursos disponibles en el cumplimiento del trabajo	Trata de utilizar los recursos que se le asignan con la mayor eficiencia posible	

	Motivación dirigida al cumplimiento de metas organizacionales	Se siente motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de la organización
	Compromiso de servicio	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad
	Liderazgo en el trabajo	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo
Habilidad y destreza	Capacidad para solucionar problemas	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas
	Manejo de habilidades y destrezas propias de las funciones que involucra su trabajo	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto laboral Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo
	Colaboración para con el equipo de trabajo	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores
Actitud hacia la organización	Identificación con los objetivos de la organización	Comparto la misión y objetivos de la organización
	Apertura para el cambio	Muestro interés por superarme constantemente Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en la organización

ENCUESTA



ENCUESTA

La presente encuesta tiene la finalidad de determinar si el control interno se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022, en tal motivo solicitamos su colaboración respondiendo con veracidad las siguientes interrogantes.

Sección I

Contiene información requerida respecto a usted, marque con un aspa (X) en los recuadros adecuados.

1	Sexo:	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>		
2	Edad:	18 - 28	<input type="checkbox"/>	39 - 48	<input type="checkbox"/>	59 - más	<input type="checkbox"/>
		29 - 38	<input type="checkbox"/>	49 - 58	<input type="checkbox"/>		
3	Nivel de instrucción:	Secundaria incompleta	<input type="checkbox"/>	Superior no universitaria	<input type="checkbox"/>		
		Secundaria completa		Superior universitaria			

Sección II

Marque con un X la alternativa que se ajuste a su opinión, tomando en consideración la escala siguiente:

1: Completamente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo, 5: Completamente de acuerdo.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Control Interno					
	Dimensión: Ambiente de control					
1	Se llegan a fomentar los valores organizacionales en la organización					
2	Se han implementado políticas relacionados al cumplimiento de los valores					
3	La administración verifica el funcionamiento de los controles					
4	La administración realiza reuniones para evaluar los controles					
5	Se da a conocer el organigrama de la empresa y sus cambios respectivos					
6	La administración le da a conocer sus funciones a realizar					
7	Se verifica el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los colaboradores					
8	Se cumple con el procedimiento de reclutamiento y selección de personal					
9	Se realizan capacitaciones para los colaboradores					
10	Se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores					
11	Se otorgan incentivos a los colaboradores					
12	Se aplican sanciones a los colaboradores					

	Dimensión: Evaluación de riesgos					
13	Se difunden los objetivos a alcanzar					
14	Se identifican los riesgos que afectan el logro de los objetivos					
15	Se aplican controles para riesgos de fraude					
16	Se identifican y analizan los cambios del entorno que pueden afectar al área y/o a la institución					
	Dimensión: Actividades de control					
17	Se ejecutan actividades de control para prevenir riesgos					
18	Se aplican controles relacionados a la tecnología					
19	Se da a conocer las políticas y procedimientos implementados					
20	Se documenta las políticas y los procedimientos					
	Dimensión: Información y comunicación					
21	Se revisa los documentos elaborados por cada área					
22	Se aplican plazos para reportar la información de cada área					
23	Se tiene políticas respecto a la comunicación con grupos externos (competencia, instituciones privadas o públicas, etc.)					
	Dimensión: Monitoreo					
24	Se evalúa los controles implementados					
25	Se da a conocer los errores de los colaboradores para tomar las medidas correctivas					
26	Se verifica el cumplimiento de las correcciones implementadas					

ITEMS	1	2	3	4	5
Desempeño laboral					
Dimensión: Conocimiento del trabajo					
Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto					
Cuando surge un problema, ve con exactitud quien debe resolverlo					
Es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo					
Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones					
Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo					
Dimensión: Calidad del trabajo					
Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos					
Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa					
En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada					
Puede darse cuenta si el trabajo está bien hecho					
Dimensión: Responsabilidad					

Se considera responsable de las tareas que le son asignadas					
Se preocupa por asistir a los cursos de capacitación regularmente					
Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente					
Dimensión: Productividad					
Trata de utilizar los recursos que se le asignan con la mayor eficiencia posible					
Se siente motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de la organización					
Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad					
Dimensión: Habilidad y destreza					
Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo					
Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo					
Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas					
Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto laboral					
Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo					
Dimensión: Actitud hacia la organización					
Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo					
Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores					
Comparto la misión y objetivos de la organización					
Muestro interés por superarme constantemente					
Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en la organización					

Muchas gracias por su colaboración.

Estadística descriptiva

Tabla 7

Puntuaciones de las variables

Variable / Dimensión	Rango de Puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad
		Malo	Regular	Bueno				
V1 Control interno	de 26 a 131	< 61	de 61 a 96	> 96	67.73	Regular	0.5210	
D1 Ambiente de control	de 12 a 60	< 28	de 28 a 44	> 44	29.98	Regular	0.4997	1
D2 Evaluación de riesgos	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	10.64	Regular	0.5319	2
D3 Actividades de control	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	10.90	Regular	0.5452	5
D4 Información y comunicación	de 3 a 15	< 7	de 7 a 11	> 11	8.16	Regular	0.5437	4
D5 Monitoreo	de 3 a 15	< 7	de 7 a 11	> 11	8.05	Regular	0.5363	3
Variable / Dimensión	Rango de Puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad
		Bajo	Medio	Alto				
V2 Desempeño laboral	de 25 a 127	< 59	de 59 a 93	> 93	69.08	Medio	0.5526	
D1 Conocimiento del trabajo	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	14.02	Medio	0.5608	4
D2 Calidad del trabajo	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	10.93	Medio	0.5465	3
D3 Responsabilidad	de 3 a 15	< 7	de 7 a 11	> 11	9.36	Medio	0.6241	6
D4 Productividad	de 3 a 15	< 7	de 7 a 11	> 11	7.81	Medio	0.5209	2
D5 Habilidad y destreza	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	12.90	Medio	0.5162	1
D6 Actitud hacia la organización	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	14.05	Medio	0.5620	5

Interpretación: observamos sobre la tabla 7 rangos hallados para las variables y sus dimensiones, así para el control interno se obtuvo el rango en la dimensión con el valor de 0.5110, la que se sitúa sobre el grado regular, en tanto para su ambiente de control se obtuvo el rango de 0.4997, en la evaluación de riesgos 0.5319, en el monitoreo 0.5363, en la información y comunicación 0.5437 y en las actividades de control 0.5452, todas ellas ubicadas en el nivel regular. Para el desempeño laboral obtuvo 0.5526, sobre la habilidad y destreza 0.5162, en la productividad 0.5209, en la calidad del trabajo 0.5465, en el conocimiento del trabajo 0.5608, en la actitud hacia la organización se obtuvo 0.5620 y en la responsabilidad 0.6241; todas ellas cuentan con la ubicación sobre el grado medio.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable control interno.

Control interno	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	64	32.2%	32.2%
Regular	129	64.8%	97.0%
Bueno	6	3.0%	100.0%
Total	199	100.0%	

Interpretación:

En función a lo observado sobre la tabla 8 64.8% de encuestados refieren que el control interno desarrollado en la institución se ubica sobre el nivel regular, en tanto el 32.2% manifiesta que es malo y sólo un 3.0% refiere que es bueno.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral.

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	62	31.2%	31.2%
Medio	132	66.3%	97.5%
Alto	5	2.5%	100.0%
Total	199	100.0%	

Interpretación:

De acuerdo a lo observado sobre la tabla 9, 66.3% de encuestados refieren que el desempeño laboral desarrollado en la organización se ubica en el nivel medio, en tanto que el 31.2% llegan a ubicarla como baja y sólo 2.5% la consideran alta.

PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS

Tabla 4

Prueba de normalidad de los datos obtenidos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Prueba de hipótesis
	Estadístico	gl	Sig.	
Ambiente de control	0.325	199	0.000	Rho de Spearman
Evaluación de riesgos	0.342	199	0.000	
Actividades de control	0.344	199	0.000	
Información y comunicación	0.373	199	0.000	
Monitoreo	0.326	199	0.000	
Control interno	0.392	199	0.000	
Desempeño Laboral	0.403	199	0.000	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Contando con el objeto de cotejar hipótesis se recurrió inicialmente a realizar la prueba de normalidad, llegando a determinar si contamos con datos que cuentan con distribución normal o no normal, y que nos lleve a determinar qué tipo de la prueba de hipótesis debemos de hacer uso, contando para ello con Rho de Spearman para muestras dependientes o Pearson en uno u otra agrupación.

VALIDACIONES



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control interno

MD	D	A	MA
1	2	3	4

MD: Muy en desacuerdo
 D: En desacuerdo
 A: De acuerdo
 MA: Muy de acuerdo

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión 1: Ambiente de control														
1	Se llegan a fomentar los valores organizacionales en la organización				4				4					4
2	Se han implementado políticas relacionados al cumplimiento de los valores				4				4					4
3	La administración verifica el funcionamiento de los controles				4				4					4
4	La administración realiza reuniones para evaluar los controles				4				4			3		
5	Se da a conocer el organigrama de la empresa y sus cambios respectivos				4				4					4
6	La administración le da a conocer sus funciones a realizar				4				4					4
7	Se verifica el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los colaboradores				4				4					4
8	Se cumple con el procedimiento de reclutamiento y selección de personal				4				4					4
9	Se realizan capacitaciones para los colaboradores				4				4					4
10	Se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores				4				4					4
11	Se otorgan incentivos a los colaboradores				4				4					4
12	Se aplican sanciones a los colaboradores				4				4					4
Dimensión 2: Evaluación de riesgos														
13	Se difunden los objetivos a alcanzar				4				4			3		
14	Se identifican los riesgos que afectan el logro de los objetivos				4				4					4
15	Se aplican controles para riesgos de fraude			3					4					4
16	Se identifican y analizan los cambios del entorno que pueden afectar al área y/o a la empresa				4				4					4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Juan Roosevelt González Lucero

DNI: 31666798

Especialidad del validador: Administración – Metodólogo.

Huaraz, 09 de agosto del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mag. Juan Roosevelt González Lucero
CIAD REGUC. 14374
DNI: 31666798

Firma del Experto Informante
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

MD	D	A	MA
1	2	3	4

MD: Muy en desacuerdo
 D: En desacuerdo
 A: De acuerdo
 MA: Muy de acuerdo

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión 1: Conocimiento del trabajo														
1	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto				4				4				4	
2	Cuando surge un problema, ve con exactitud quien debe resolverlo				4				4				4	
3	Es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo				4				4				4	
4	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones				4				4			3		
5	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo				4				4				4	
Dimensión 2: Calidad del trabajo														
6	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos				4				4				4	
7	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa				4				4				4	
8	En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada				4				4				4	
9	Puede darse cuenta si el trabajo está bien hecho				4				4				4	
Dimensión 3: Responsabilidad														
10	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas				4				4			3		
11	Se preocupa por asistir a los cursos de capacitación regularmente				4				4				4	
12	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente				4				4				4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Juan Roosevelt González Lucero

DNI: 31666798

Especialidad del validador: Administración – Metodólogo.

Huaraz, 09 de agosto del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mag. Juan Roosevelt González Lucero
CLAD REGUC. 14374
DNI: 31666798

Firma del Experto Informante
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control interno

MD	D	A	MA
1	2	3	4

MD: Muy en desacuerdo
D: En desacuerdo
A: De acuerdo
MA: Muy de acuerdo

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión 1: Ambiente de control														
1	Se llegan a fomentar los valores organizacionales en la organización				4				4				4	
2	Se han implementado políticas relacionados al cumplimiento de los valores				4				4				4	
3	La administración verifica el funcionamiento de los controles				4				4				4	
4	La administración realiza reuniones para evaluar los controles				4				4				4	
5	Se da a conocer el organigrama de la empresa y sus cambios respectivos				4				4				4	
6	La administración le da a conocer sus funciones a realizar				4				4				4	
7	Se verifica el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los colaboradores				4				4				4	
8	Se cumple con el procedimiento de reclutamiento y selección de personal				4				4				4	
9	Se realizan capacitaciones para los colaboradores				4				4				4	
10	Se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores				4				4				4	
11	Se otorgan incentivos a los colaboradores				4				4				4	
12	Se aplican sanciones a los colaboradores				4				4				4	
Dimensión 2: Evaluación de riesgos														
13	Se difunden los objetivos a alcanzar				4				4				4	
14	Se identifican los riesgos que afectan el logro de los objetivos				4				4				4	
15	Se aplican controles para riesgos de fraude				4				4				4	
16	Se identifican y analizan los cambios del entorno que pueden afectar al área y/o a la empresa				4				4				4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza

DNI: 41699815

Especialidad del validador: Administración

Huaraz, 13 de AGOSTO del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

MD	D	A	MA
1	2	3	4

MD: Muy en desacuerdo
D: En desacuerdo
A: De acuerdo
MA: Muy de acuerdo

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión 1: Conocimiento del trabajo														
1	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto				4				4				4	
2	Cuando surge un problema, ve con exactitud quien debe resolverlo				4				4				4	
3	Es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo				4				4				4	
4	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones				4				4				4	
5	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo				4				4				4	
Dimensión 2: Calidad del trabajo														
6	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos				4				4				4	
7	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa				4				4				4	
8	En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada				4				4				4	
9	Puede darse cuenta si el trabajo está bien hecho				4				4				4	
Dimensión 3: Responsabilidad														
10	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas				4				4				4	
11	Se preocupa por asistir a los cursos de capacitación regularmente				4				4				4	
12	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente				4				4				4	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control interno

MD	D	A	MA
1	2	3	4

MD: Muy en desacuerdo
 D: En desacuerdo
 A: De acuerdo
 MA: Muy de acuerdo

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión 1: Ambiente de control														
1	Se llegan a fomentar los valores organizacionales en la organización				4				4				4	
2	Se han implementado políticas relacionados al cumplimiento de los valores				4				4				4	
3	La administración verifica el funcionamiento de los controles				4				4				4	
4	La administración realiza reuniones para evaluar los controles				4			3					4	
5	Se da a conocer el organigrama de la empresa y sus cambios respectivos				4				4				4	
6	La administración le da a conocer sus funciones a realizar				4				4				4	
7	Se verifica el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los colaboradores			3					4				4	
8	Se cumple con el procedimiento de reclutamiento y selección de personal				4				4				4	
9	Se realizan capacitaciones para los colaboradores				4				4			3		
10	Se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores				4				4				4	
11	Se otorgan incentivos a los colaboradores				4				4				4	
12	Se aplican sanciones a los colaboradores				4				4			3		
Dimensión 2: Evaluación de riesgos														
13	Se difunden los objetivos a alcanzar				4				4			3		
14	Se identifican los riesgos que afectan el logro de los objetivos				4				4				4	
15	Se aplican controles para riesgos de fraude			3					4				4	
16	Se identifican y analizan los cambios del entorno que pueden afectar al área y/o a la empresa				4				4				4	



Dimensión 3: Actividades de control													
17	Se ejecutan actividades de control para prevenir riesgos			4			4				4		
18	Se aplican controles relacionados a la tecnología			4			4			3			
19	Se da a conocer las políticas y procedimientos implementados			4			4				4		
20	Se documenta las políticas y los procedimientos			4			4			3			
Dimensión 4: Información y comunicación													
21	Se revisa los documentos elaborados por cada área			4			4				4		
22	Se aplican plazos para reportar la información de cada área			4			4				4		
23	Se tiene políticas respecto a la comunicación con grupos externos (competencia, instituciones privadas o públicas, etc.)			4			4				4		
Dimensión 5: Monitoreo													
24	Se evalúa los controles implementados			4			4				4		
25	Se da a conocer los errores de los colaboradores para tomar las medidas correctivas			3			4				4		
26	Se verifica el cumplimiento de las correcciones implementadas			4			4				4		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

MD	D	A	MA
1	2	3	4

MD: Muy en desacuerdo
 D: En desacuerdo
 A: De acuerdo
 MA: Muy de acuerdo

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión 1: Conocimiento del trabajo														
1	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto				4				4					4
2	Cuando surge un problema, ve con exactitud quien debe resolverlo				4				4			3		
3	Es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo				4				4					4
4	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones				4				4			3		
5	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo				4				4					4
Dimensión 2: Calidad del trabajo														
6	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos				4				4					4
7	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa				4				4			3		
8	En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada				4				4			3		
9	Puede darse cuenta si el trabajo está bien hecho				4				4					4
Dimensión 3: Responsabilidad														
10	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas				4				4			3		
11	Se preocupa por asistir a los cursos de capacitación regularmente				4				4					4
12	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente				4			3						4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Anddy David Gonzalez Lucero

DNI: 31677361

Especialidad del validador: Administración – metodólogo

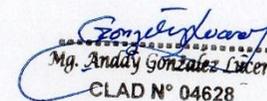
Huaraz, 12 de agosto del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Anddy González Lucero
CLAD N° 04628

Firma del Experto Informante

Especialidad



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

HUARAZ 15 DE SETIEMBRE DEL 2022

CARTA N° 225 - 2022 -MPH-GAF-SGRRHH

Srta. HILDA BERTILA ACEVEDO CRUZ
ADMINISTRADO

Huaraz.-

ASUNTO: SE AUTORIZA

REF : EXP ADM N° 91038 - 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente y, a la vez en atención al documento de la referencia, se le **Autoriza realizar el trabajo de investigación para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, con el tema " EL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE HUARAZ 2022".**

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ
Gerencia de Administración y Finanzas
Lic. Flor de María Padilla Romero
Sub Gerente de Recursos Humanos
C.E.D. N° 05072



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "El control interno y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022", cuyo autor es ACEVEDO CRUZ HILDA BERTILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

HUARAZ, 09 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB DNI: 18138285 ORCID: 0000-0003-0783-7770	Firmado electrónicamente por: HESPINOZA el 20- 11-2022 11:02:09

Código documento Trilce: TRI - 0438301