



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de
logística de una entidad del estado, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Priale Pinillos, Karin del Rosario (orcid.org/0000-0002-9888-4849)

ASESORA:

Mgr. Gonzales Moncada, Teresa Marianella (orcid.org/0000-0002-8516-2193)

CO-ASESORA:

Mgr. Ames Coca, Martha Alicia (orcid.org/0000-0002-3164-8032)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Gracias a mi familia por su apoyo incondicional y en especial a mi hermano Carlos. A Roberto, mi compañero de vida y cómplice que me impulsa a seguir adelante y no dejarme desfallecer. A Emilia que ha venido a iluminar nuestras vidas. Estoy tratando de esforzarme cada día para poder así, apoyar en lo que pueda a mi familia y al Perú brindarle mi ímpetu y perseverancia por hacer un mejor país.

Agradecimiento

A nuestro creador por concederme las fuerzas necesarias para encender mis ideales, moldear y encaminar mi conciencia y encauzarme por el sendero correcto de la vida profesional al que ahora arribo al ver cumplidos mis sueños y promesas y obtener el grado de Magister en Gestión Pública. A la tutora de la UCV por la riqueza de sus enseñanzas con lo que he podido llegar al final de este tramo de mi camino trazado.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra, unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Índice de Tablas

Tabla 1. Población de estudio	26
Tabla 2. Validez - Juicios de expertos	29
Tabla 3. Confiabilidad de instrumento - Variable Control Interno	29
Tabla 4. Confiabilidad de instrumento – Gestión del rendimiento	29
Tabla 5. Correlación Control interno con Gestión del rendimiento	33
Tabla 6. Correlación control interno con planificación	34
Tabla 7. Correlación control interno con seguimiento	35
Tabla 8. Correlación control interno con evaluación	36
Tabla 9. Pregunta 1	63
Tabla 10. Pregunta 2	64
Tabla 11. Pregunta 3	65
Tabla 12. Pregunta 4	66
Tabla 13. Pregunta 5	67
Tabla 14. Pregunta 6	68
Tabla 15. Pregunta 7	69
Tabla 16. Pregunta 8	70
Tabla 17. Pregunta 9	71
Tabla 18. Pregunta 10	72
Tabla 19. Pregunta 11	73
Tabla 20. Pregunta 12	74
Tabla 21. Pregunta 13	75
Tabla 22. Pregunta 14	76
Tabla 23. Pregunta 15	77
Tabla 24. Pregunta 16	78
Tabla 25. Pregunta 17	79
Tabla 26. Pregunta 18	80

Tabla 27. Pregunta 19	81
Tabla 28. Pregunta 20	82
Tabla 29. Pregunta 21	83
Tabla 30. Pregunta 22	84
Tabla 31. Pregunta 23	85
Tabla 32. Pregunta 24	86
Tabla 33. Pregunta 25	87
Tabla 34. Pregunta 26	88
Tabla 35. Pregunta 27	89
Tabla 36. Pregunta 28	90
Tabla 37. Pregunta 29	91
Tabla 38. Pregunta 30	92
Tabla 39. Pregunta 31	93
Tabla 40. Pregunta 32	94
Tabla 41. Pregunta 33	95
Tabla 42. Pregunta 34	96
Tabla 43. Pregunta 35	97
Tabla 44. Pregunta 36	98
Tabla 45. Pregunta 37	99
Tabla 46. Pregunta 38	100
Tabla 47. Pregunta 39	101
Tabla 48. Pregunta 40	102
Tabla 49. Pregunta 41	103
Tabla 50. Pregunta 42	104
Tabla 51. Pregunta 43	105

Índice de Figuras

Figura 1. Pregunta 1	63
Figura 2. Pregunta 2	64
Figura 3. Pregunta 3	65
Figura 4. Pregunta 4	66
Figura 5. Pregunta 5	67
Figura 6. Pregunta 6	68
Figura 7. Pregunta 7	69
Figura 8. Pregunta 8	70
Figura 9. Pregunta 9	71
Figura 10. Pregunta 10	72
Figura 11. Pregunta 11	73
Figura 12. Pregunta 12	74
Figura 13. Pregunta 13	75
Figura 15. Pregunta 15	77
Figura 16. Pregunta 16	78
Figura 17. Pregunta 17	79
Figura 18. Pregunta 18	80
Figura 19. Pregunta 19	81
Figura 20. Pregunta 20	82
Figura 21. Pregunta 21	83
Figura 22. Pregunta 22	84
Figura 23. Pregunta 23	85
Figura 24. Pregunta 24	86
Figura 25. Pregunta 25	87
Figura 26. Pregunta 26	88
Figura 27. Pregunta 27	89

Figura 28. Pregunta 28	90
Figura 29. Pregunta 29	91
Figura 30. Pregunta 30	92
Figura 31. Pregunta 31	93
Figura 32. Pregunta 32	94
Figura 33. Pregunta 33	95
Figura 34. Pregunta 34	96
Figura 35. Pregunta 35	97
Figura 36. Pregunta 36	98
Figura 37. Pregunta 37	99
Figura 38. Pregunta 38	100
Figura 39. Pregunta 39	101
Figura 40. Pregunta 40	102
Figura 41. Pregunta 41	103
Figura 42. Pregunta 42	104
Figura 43. Pregunta 43	105

Resumen

En el presente estudio científico titulado Control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del Estado, Lima, 2022, se tuvo de objetivo general determinar la relación entre control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022. Como uno de los autores para sustentar la presente investigación fue Rodrigo Estupiñan para el objeto de estudio Control interno; y sus componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y seguimiento. Por otro lado, la RPE N° 000076-2021-SERVIR-PE para el objeto de estudio Gestión del rendimiento y sus etapas: Planificación, Seguimiento y Evaluación.

El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal; con población y muestra de 32 trabajadores. Para la recolección de datos se usó la técnica encuesta y el instrumento fue cuestionario; los resultados obtenidos fueron procesados y analizados a través del programa IBM SPSS, obteniendo la confiabilidad esperada a través del alfa de Cronbach.

Finalmente se pudo determinar la relación entre Control interno y gestión del rendimiento, exponiendo una correlación de 91.9%, revelando que las variables juntas se benefician.

Palabras clave: Control interno, Gestión del rendimiento, Desempeño laboral

Abstract

In the present scientific study entitled Internal control and performance management in the logistics sub-management of a state entity, Lima, 2022, the general objective was to determine the relationship between internal control and performance management in the logistics sub-management of a state entity, Lima, 2022. As one of the authors to support the present research was Rodrigo Estupiñan for the object of study Internal control; and its components: Control environment, Risk assessment, Control activities, Information and communication, Supervision and monitoring. On the other hand, the RPE N° 000076-2021-SERVIR-PE for the object of study Performance management and its stages: Planning, Monitoring and Evaluation.

The type of research is basic, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental cross-sectional design; with a population and sample of 32 workers. For data collection, the survey technique was used and the instrument was a questionnaire; the results obtained were processed and analyzed through the IBM SPSS program, obtaining the expected reliability through Cronbach's alpha.

Finally, it was possible to determine the relationship between internal control and performance management, showing a correlation of 91.9%, revealing that the variables benefit together.

Keywords: Internal control, Performance management, Job performance

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día existen un sinnúmero de organizaciones que, impulsados en gran medida por los altos mandos organizacionales, han implementado el control interno, esto facilita y optimiza todos los procesos organizativos internos. El control dentro del proceso se considera una herramienta de gestión útil para alcanzar de manera eficiente los objetivos, mejorar el desempeño y monitorear la aplicación de las normas aplicables en términos de transparencia y conciliación contable. Esto es aplicable en todos los ámbitos en cualquier organismo, no solo a las finanzas.

Con el apoyo económico y de especialistas de USAID del gobierno de EE. UU., en mayo de 2008, se aprobó el modelo de control interno de las instituciones públicas paraguayas – MECIP (OLACEFS, 2015, p.28). Su implementación, aunque difícil en algunos escenarios, se convirtió en una herramienta poderosa para demostrar que una institución tiene un propósito, una misión, una visión y un plan estratégico. El control interno asegura que se implementen los procesos apropiados para lograr un trabajo que cumpla con las leyes y regulaciones vigentes.

Por otro lado, el camino del Control interno en México es lento. La corrupción es un problema muy grave, sistémico y normal en la administración de este país. Desafortunadamente, ni el Control Interno ni la Contraloría son mecanismos que combaten la corrupción, más bien se puede decir que son sólo de vigilancia, de investigación y seguimiento (Arellano y Hernández, 2016, p. 172). Dada esta situación y los requisitos del debido proceso, el resultado es que más del 90 por ciento de las sanciones contra funcionarios federales resultan de errores administrativos o de procedimiento (Arellano y Hernández, 2016, p. 178).

Asimismo, las entidades estatales deben tener claro el objeto de contar con un instrumento para gestionar el rendimiento en pro del desarrollo de los empleados y estos puedan realizar su trabajo de manera efectiva. Para ello se puede considerar que la gestión del rendimiento es una serie de pasos

cuyo propósito es mejorar de manera constructiva y sostenible el desempeño de los empleados.

En este aspecto, Colombia ha avanzado mucho en la evaluación del desempeño al instituir características que permiten mapear el desempeño individual a los resultados organizacionales, trabajar paralelamente la gestión del rendimiento como un valor social y una herramienta que, además de reconocer fallas, permite visualizar elementos de seguimiento de la gestión (Camargo, 2016, pág. 4). Por otra parte, los procesos de reforma deficientes e inestables fueron endémicos en gran parte de América Latina, lo que impidió un enfoque basado en el mérito para la modernización de la administración pública, Chile logró consolidar las reformas del servicio público hacia la profesionalización de la burocracia estatal, influyendo en la regulación municipal y mejorando sus procesos. Con la entrada en vigor de la Ley 20.922 de Chile para el Fortalecimiento de la Gestión Municipal y la Profesionalización de los Empleados Municipales, la gestión de recursos humanos se convirtió en un punto central del esfuerzo de reforma municipal del país, con documentos administrativos destinados a mejorar el desempeño de los empleados entre los factores tomados en cuenta (Panduro y Flores, 2021). De igual manera, no cabe duda de la existencia de la relación entre el desempeño de las entidades y de los individuos que la conforman, sin embargo, parece que se pone más esfuerzo en evaluar planes y programas que en evaluar a las personas que trabajan para ello, por lo que el sistema de evaluación del desempeño laboral en Colombia está en gran medida formalizado, pero escasamente institucionalizado en la Administración pública colombiana (Rodríguez, 2013, pág. 33-34).

El control interno y la gestión del rendimiento contribuyen a definir las fortalezas y debilidades de las entidades públicas en el Perú, a fin de que estas se interioricen en los individuos que la conforman. El control interno debe aplicarse en todas las instituciones públicas, independientemente del tamaño, composición y el carácter de sus actividades, de tal forma que permita confiabilidad en relación con la eficacia y la eficiencia, siguiendo las leyes y regulaciones asignadas. De igual manera, la gestión del rendimiento tiene que

verse como el claro compromiso de cada uno de los puestos de la entidad. Además, supone documentar, considerar, y debatir el desarrollo con cada empleado, lo cual involucra decisiones acerca del desempeño y pretensiones de avance dentro de la organización. El control interno como la gestión del rendimiento contribuirán a la toma de decisiones que involucren aspectos estratégicos y tácticos, lo cual se requiere coordinar con todos los implicados, y que estos contribuyan con sus aportes y recomendaciones a las estrategias, haciendo que se sientan tomados en cuenta en el desarrollo de la institución.

La Oficina Nacional de Procesos Electorales, también conocida por sus siglas ONPE, es un órgano electoral del estado peruano por mandato constitucional pero que funciona de manera independiente. Es el máximo poder a cargo para organizar y realizar consultas electorales, referéndums y otras formas de consulta popular. La ONPE fue establecida el 31 de diciembre de 1993, por el art.º 177 de la CP de Perú; sin embargo, la ley rectora de la ONPE, Ley Nro. 26487, fue publicada el 21 de junio de 1995, más de dos años después. Su misión es asegurar que se obtenga la expresión genuina e irrestricta de la voluntad popular para fortalecer las instituciones democráticas y lograr su visión de convertirse en una institución de clase mundial en el que el ciudadano pueda confiar mientras fomenta los valores democráticos a través del uso de la tecnología y la innovación.

Las Elecciones conllevan un aumento del trabajo, con especial responsabilidad en la subgerencia de logística, por lo que el inestable control y capacitación impide desarrollar un sistema de gestión ideal que permita a los servidores públicos gestionar con mayor eficacia sus tareas y responsabilidades. Para identificar los factores críticos que afectan tanto el control interno de la unidad a la que están asociados como la gestión del rendimiento, la subgerencia debe realizar una investigación sobre el comportamiento en el lugar de trabajo. De tal modo, que, en el control interno, el ambiente de control debe verse como el principio para todo el resto de los componentes de control. Su objetivo es inculcar valores éticos como la honestidad, la competencia, la autoridad, y la responsabilidad en el personal. Sobre estos aspectos, al ambiente de control se le percibe con doctrinas y

disposiciones limitadas a favor del control. e incide en la actitud de la alta gerencia que desconoce lo que se acontece en los diferentes sectores de la institución y cómo los valores y comportamientos se ven opacados, en donde el desarrollo avanza lentamente para el recurso humano y clima organizacional, así como la cultura y conciencia del control; afectando la estructura organizativa. De igual manera la limitada evaluación de riesgo conlleva a no poder realizar una adecuada identificación y análisis de los riesgos, por tanto, la insuficiencia en el manejo de los riesgos. La responsabilidad en todos los niveles está poco presente ocasionando que se dificulte la fijación de objetivos para que se permita identificar factores críticos. Por otro lado, teniendo en cuenta que las actividades de control se expresan en directrices, sistemas y procedimientos, no se aprecian los indicadores de desempeño, y carece el análisis de registro de información, y que esto debe conllevar a las verificaciones respectivas, consecuentemente, los controles sobre procesamiento de información son limitados. Igualmente, no se toma en cuenta la importancia de las actividades de control, que no sólo sugieren la forma adecuada de realizar las tareas, sino que también sirven como el mejor medio para garantizar el logro de las metas. En cuanto a la información y comunicación, ninguna información fluye interna o externamente; lo cual es necesario para llevar a cabo medidas de control efectivas y eficientes, en donde se muestre la información operacional o de cumplimiento por la falta de reportes; asimismo los miembros del personal deben recibir mensajes simples y directos de la subgerencia sobre sus responsabilidades y control, usando canales claros en el que entiendan su propio rol en el sistema de control. Respecto a la supervisión y monitoreo, si bien las evaluaciones independientes son esenciales para conocer los alcances de los sistemas de control, la subgerencia no realiza un análisis completo de las partes del sistema de control y cómo funcionan juntas; es necesario documentar las evaluaciones y realizar actividades de monitoreo con el fin de obtener un informe de las deficiencias.

Del mismo modo, no se brinda el debido valor a la gestión del rendimiento, siendo este un conjunto de prácticas, métodos y estándares utilizados en una organización y se debe evaluar el desempeño de los

empleados, este deber que recae generalmente en los gerentes y/o jefes de la organización. A fin de apoyar la aplicación de la gestión del rendimiento, en la planificación es preciso las acciones de comunicación, como aprobar el cronograma de actividades, destacando los factores de evaluación, siendo éste relevante puesto que es frecuente que el servidor no tiene claro las metas y compromisos, por consiguiente, no se tiene un registro de información para realizar las mejoras que se consideren necesarias. Hay un escaso seguimiento, lo cual dificulta entregar evidencias para la revisión a fin de realizar la retroalimentación y que estas se puedan discutir en reuniones de seguimiento y tener así oportunidades de mejora. Finalmente, si se tuviera una adecuada evaluación, se podría valorar el desempeño, brindándole calificaciones, las cuales deben ser notificadas ya que sirve de ayuda tanto a los empleados como a sus gerentes a identificar las áreas en las que pueden mejorar su desempeño y eficiencia, y por último en la reunión de retroalimentación revisar y comentar la información descubierta durante el período de planificación y seguimiento.

Es necesario continuar por el mismo camino de la modernización del Estado, dado que es donde se comenzó a evaluar nuestra gestión pública para adoptar procedimientos que aseguren una gestión pública más eficaz. Animar a los trabajadores a cumplir con sus funciones y cumplir con las metas establecidas por la gerencia es el objetivo del control interno, así como de la gestión por rendimiento. Las ventajas que aportarían incluyen el uso eficaz y eficiente de los recursos humanos, técnicos y materiales, del mismo modo el cumplimiento de las normas legales de la entidad y del Estado peruano. En consecuencia, es posible implementar una política de gestión proactiva que brinde a los gerentes la información actualizada y esencial que necesitan para tomar decisiones estratégicas, tácticas u operativas.

Como parte del estudio, se tiene que, para elegir lo que se va a investigar, es necesario plantear el problema. Para ello se ve que surge una situación como resultado de lo observado, a la cual se debe dar una solución, y esa solución debe basarse en las preguntas que surgen de la situación observada (Bauce, 2016). Por tal motivo se plantearon las siguientes

interrogantes: ¿Cómo se relaciona control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022?, ¿cómo se relaciona control interno y planificación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022?, ¿Cómo se relaciona control interno y seguimiento en la subgerencia de logística de una entidad estado, Lima, 2022?, ¿Cómo se relaciona control interno y evaluación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022?.

Consiguientemente, describiendo las causas que llevaron a la creación del presente estudio, Niño (2019), refirió que la justificación, son argumentos de perfiles necesarios para justificar la investigación. Las razones deben justificar la inversión de recursos, tiempo, esfuerzo y trabajo necesarios para desarrollar el proyecto [...] Por ello, el objetivo de la argumentación teórica es dotar al proyecto del adecuado rigor, solidez, sustento y respaldo teórico (Niño, 2019, pág. 78). En este sentido, vale la pena argumentar que el presente estudio se construyó sobre fundamentos teóricos, por cuanto Estupiñan (2019), pretendió demostrar que el control interno se ocupa de que todo funcione, y para ello es necesario monitorear constantemente los sistemas de control interno, lo que implica analizarlos periódicamente para determinar si funcionan correctamente. Además, medidas de control que sean adecuadas a los objetivos y riesgos precisos asociados con cada proceso dentro de una organización. Y en cuanto a la Gestión del Rendimiento señalada en el art.º 19 de la ley N°30057, Ley del Servicio Civil, nos muestra que, para las organizaciones, la importancia de la gestión del rendimiento se deriva del hecho de que es el método más efectivo de ayudar en el desempeño general de los servidores públicos, ayudando a alcanzar o superar las metas planificadas. Asimismo, cuando se resuelve un problema, una investigación tiene una motivación práctica o, al menos, sugiere soluciones que, de ser utilizadas, ayudarían a resolverlo (Bernal, 2016, p. 138). Esta investigación se realizó para mostrar que es necesario perfeccionar el control interno, lo que fortalecería a las diversas jefaturas y las incentivaría a lograr sus objetivos al evitar la pérdida de recursos, mejoraría la ética y facilitaría el aseguramiento de los informes. Por otra parte, la gestión del rendimiento, se puede decir que el objetivo fue exponer que, agregando valor

a la organización mediante el fomento de las habilidades de sus empleados, se traduciría en un aumento de la productividad. Respecto a la comprobación metodológica del estudio se da cuando el proyecto sugiere un novedoso enfoque o estrategia para aportar conocimiento fiable y válido (Bernal, 2016, p. 139). Como resultado, el estudio actual se desarrolló para investigar utilizando métodos científicos para que las variables tuvieran la oportunidad de ser estudiadas, demostrando su validez y confiabilidad, para luego recurrir a las herramientas de recolección de datos como el cuestionario, las cuales ayudaron a probar lo que la teoría busca explicar en factores existentes que son invisibles a simple vista pero que tienen un impacto en el comportamiento de los colaboradores. En cuanto a la evidencia económica, se tuvo como objetivo proporcionar evidencia suficiente para juzgar los beneficios del proyecto. Esto significa que la subgerencia de logística debería contar con un adecuado sistema de control interno, así como gestión del rendimiento en sus jefaturas, ya que al hacerlo permitiría la evaluación de la eficacia de gestión en ellas y, a fin de proteger los intereses del estado. Finalmente, como prueba social, Carrasco (2016), señala que esta se proporciona cuando el resultado de la investigación, suponga una mejora para la sociedad (p. 106). Por consiguiente, poner en práctica de manera adecuada el Control interno y la Gestión del rendimiento en las jefaturas, conduciría a un aumento en la motivación de los empleados, mejoraría la comunicación con los superiores, subordinados y colegas, tendría un impacto en el desempeño laboral ayudando a cumplir o superar los objetivos predeterminados y, lo que es más importante, haría que la administración pública fuera más eficaz y transparente a fin de brindar mejores servicios a los ciudadanos.

La determinación de los objetivos o la dirección que debe conducirse la investigación es un componente crucial de todo proceso de investigación. Como resultado, los objetivos sirven como metas del estudio y expresan la meta final que se busca alcanzar; en consecuencia, todo el desarrollo del proyecto de investigación estará enfocado al logro de estos objetivos (Bernal, 2016, p. 126). Para tal efecto, se tuvo como objetivo general: determinar la relación entre control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022; y como objetivos específicos:

determinar la relación entre control interno y planificación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022; determinar la relación entre control interno y seguimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022; y por último, determinar la relación entre control interno y evaluación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022.

Al realizar una investigación, se formulan hipótesis para que puedan ser probadas en lugar de simplemente resaltar las características de una determinada situación. En otras palabras, las hipótesis se desarrollan en estudios que buscan demostrar la influencia que tienen unas variables sobre otras o el impacto de un factor o variable sobre otra. Estos estudios ilustran principalmente la relación de causa y efecto (Bernal, 2016, p. 184). En ese sentido, la siguiente predicción se puede hacer con referencia al juicio de valor, teniéndose como hipótesis general: Existe relación entre control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022; y como hipótesis específicas: Existe relación entre control interno y planificación en la sub gerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022; existe relación entre control interno y seguimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022; y finalmente, existe relación entre control interno y evaluación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones realizadas con anterioridad al presente estudio se representan a través de antecedentes, lo cual proporciona una gran cantidad de valor ya que refleja el conocimiento previo y apoya la confiabilidad al realizar comparaciones.

Los siguientes antecedentes pueden considerarse de naturaleza internacional, considerándose a Antoniuk et al. (2021), en donde refirieron que, tanto en las instituciones públicas de la economía como en el ámbito empresarial, el control juega un papel crucial para asegurar el uso efectivo de los fondos. El objetivo del artículo fue examinar la postura del desempeñado en el Servicio de Auditoría Estatal de Ucrania en el control del estado financiero. El estudio se basó en una síntesis de datos para sacar sus conclusiones de la Oficina de Auditoría Estatal de Ucrania sobre los hallazgos de las auditorías de las instituciones financieras estatales que se realizaron por última vez en 2019. Para lograr el propósito de la investigación, se utilizó los siguientes métodos: concretización, análisis, inducción, deducción, siendo así al considerar los componentes de la auditoría financiera estatal, analizar los informes de las instituciones estatales en su interrelación e integridad del sistema; análisis retrospectivo, para analizar los indicadores de desempeño de las instituciones estatales durante el período de auditoría (de 3 a 4 años); comparación: al analizar los informes sobre los resultados de las auditorías financieras estatales de varias instituciones ucranianas, comparar las desviaciones e infracciones identificadas; el método de generalización lógica: al formular conclusiones; por cuanto concluyeron que el control interno proporciona el cumplimiento de la ley y la eficiencia de los fondos presupuestales, logrando resultados en concordancia con el propósito, objetivos y planes establecidos. Es sustancial ver que los hallazgos del estudio fueron cruciales para el proceso de identificar y evaluar los riesgos potenciales para las operaciones de las instituciones públicas y desarrollar medidas preventivas.

Elbashir et al. (2022), mencionaron que, las investigaciones y los informes de políticas recientes indican que las organizaciones del sector

público tienen dificultades para aprovechar los sistemas de medición del desempeño centrado en infotecnología y no pueden evaluar el desempeño de manera efectiva más allá de las métricas financieras. El propósito de este estudio fue centrarse en los factores organizacionales impactando en la asimilación de los sistemas de inteligencia empresarial (BI), en los sistemas integrados de control de gestión y el impacto colateral en la mejora del rendimiento de los procesos empresariales en las organizaciones del sector público. Por lo que la lista completa de clientes australianos se obtuvo de un proveedor líder de BI, y los autores encuestaron a todas las organizaciones del sector público y recibieron 226 respuestas individuales que representaban a 160 organizaciones del sector público de Australia. Concluyeron que cuando la alta dirección gestiona de forma eficaz la importación de conocimientos de entidades externas para contrarrestar las deficiencias, las organizaciones del sector público asimilan de forma eficaz los conocimientos de BI en la medición del rendimiento, lo que genera del proceso una productividad estable. Es de importancia indicar que la investigación mostró que los conocimientos son el catalizador importante en el sector público, y las habilidades hacia el equipo de la alta dirección son fundamentales para ser aprovechadas y proveer de profesionales calificados con el compromiso de cumplir con la fijación de objetivos.

Abiha Zahra y Bouckaert (2021), expusieron al rendimiento como tema central de reformas del sector público, en donde el artículo explora la gestión del rendimiento en escenas interorganizacional y, a la vez prueba el efecto de la medición del desempeño en su uso para la rendición de cuentas y control. Se empleó como base para su investigación el marco de gestión del desempeño de Van Dooren et al. (2010) que explica la relación entre las métricas de evaluación del desempeño y el uso. Para analizar la gestión del desempeño en Pakistán, los datos de la encuesta se recopilaron en 2018, después de que dos gobiernos democráticos completaron sus mandatos. La investigación mostró un menor grado de medición y uso del desempeño por parte de los ministerios matrices en los regímenes democráticos. Este hallazgo se suma a las implicaciones de la teoría institucional económica en

un contexto políticamente turbulento, donde los actores políticos ponen menos énfasis en el desempeño y más en los procedimientos.

Maake et al. (2021), en su estudio explicaron que, para elevar la calidad de la prestación del servicio a sus ciudadanos la administración pública sudafricana debe aspirar a mejorar el desempeño de los empleados mediante la implementación de una gestión del desempeño eficaz que tenga un impacto positivo en el compromiso laboral y las relaciones laborales. El propósito principal de esta investigación fue establecer si la gestión del desempeño podría ser un mediador para el compromiso laboral y las relaciones laborales en la administración pública de Sudáfrica. Se empleó un enfoque cuantitativo y se utilizó un muestreo intencional no probabilístico para seleccionar a 400 empleados permanentes con más de 5 años de experiencia en los niveles 1 a 12 en ocho departamentos nacionales con sede en Gauteng. El estudio hizo uso de un cuestionario estructurado como método de recopilación de datos. El cuestionario del estudio se dividió en cuatro secciones y constaba de 74 preguntas de la escala Likert. Este estudio mostró una correlación moderada entre la gestión del desempeño y el compromiso laboral y una fuerte correlación entre la gestión del desempeño y las relaciones laborales. Además, indicó que la gestión del desempeño era, de hecho, un mediador entre el compromiso laboral y las relaciones laborales. De igual manera, contribuyó a convencer a los gerentes y líderes de la influencia de la gestión del desempeño en el compromiso laboral y las relaciones laborales; de esta manera la gerencia puede asegurarse que los empleados comprendan la función de la gestión del desempeño, mostrando actitud positiva hacia su implementación y que los indicadores claves reflejen adecuadamente la responsabilidad de los empleados.

Sheikh et al. (2022), mostraron que la investigación y los estudios empíricos demuestran la importancia de la gestión del desempeño (PM) en el sector de la educación superior y es un punto de apoyo para desarrollar un papel estratégico para la gestión de personas en las universidades. Mediante una revisión de la literatura y un estudio piloto, este artículo intentó abordar dos preguntas principales de investigación: (i) ¿cuáles son las prácticas

actuales de gestión del desempeño en el sector de la educación superior británico? y (ii) ¿qué hay que hacer para alinear estratégicamente estas prácticas dentro de las instituciones de educación superior del Reino Unido?. Este artículo analizó la literatura más amplia relacionada con la gestión del desempeño en general y con las instituciones académicas en particular. También realizaron un estudio cualitativo a pequeña escala para explorar las opiniones de los profesionales de recursos humanos sobre la necesidad y los sistemas actuales de medición del desempeño en sus universidades del Reino Unido. De esta manera entre los hallazgos preliminares se confirmó que la PM es un tema clave en las instituciones de los encuestados, con cambios sustanciales y recientes en la política. Por tanto, el artículo estimula al debate político, que se siga investigando debido a la dinámica actual de cambio que está experimentando el sector.

En nuestra búsqueda de estudios científicos nacionales, tenemos que Ruiz y Delgado (2019), mostraron que el objetivo de su trabajo fue comprender el control interno en los procesos de contratación de las instituciones estatales. Los principales factores son las contrataciones realizadas en el marco de un buen control interno, que tiene que ver con la salvaguarda de los recursos públicos durante los procesos de contratación y abastecimiento. En cuanto a los contratos con el estado, la cifra del 70% indicó que la normativa no es clara y que existen numerosos procedimientos que impiden los contratos públicos. Concluyendo que estos procedimientos deben ser sencillos y liderados por el organismo de control interno para prevenir infracciones y actos de corrupción en licitaciones y compras, para ello es necesario estandarizar los procedimientos y simplificarlos para que las instituciones puedan utilizar efectivamente sus recursos para lograr sus objetivos. Por cuanto, la investigación considera que, en todas las instituciones, el control interno desempeña un papel clave en la dirección de las labores internas para alcanzar las metas planificadas.

Saavedra y Delgado (2020), relataron que el objetivo principal del estudio era detallar los procesos detrás del control interno de todo el sector educativo. El tipo del estudio fue no experimental básico y el diseño de la

investigación fue una revisión sistemática; se realizó revisiones sistemáticas de investigaciones científicas, con su unidad de análisis realizada en base a estudios primarios originalmente. Estas revisiones sintetizan la información científica y fortalecen las conclusiones de los estudios individuales, así como identificar áreas de incertidumbre. Con relación a la gestión del control interno, se determinó que, a pesar de los esfuerzos realizados por varios sectores, como el educativo, los principales problemas fueron: deficiencias en los procedimientos administrativos y horarios de trabajo, falta de importancia y poco interés en el control interno, y falta de financiamiento para la resolución de brechas descubiertas por el control interno. Es notorio que el estudio desea resaltar que la función de control interno es especialmente crucial para el éxito de una organización, ya que permite identificar los quiebres entre el desempeño planificado y el real y, como resultado, corregir las acciones para lograr los objetivos establecidos.

Flores y Delgado (2020), mencionaron que, en su estudio se analizó la entidad pública del distrito de Morales en San Martín para la potencial implementación de la gestión por resultados, con el objetivo de demostrar la eficacia y eficiencia de esta herramienta en las distintas actividades programadas que se encuentran marcadas dentro del Plan Operativo Anual - POA, con el fin de que no queden brechas pendientes de cerrar al final del período. La justificación del estudio es que ayudará a mejorar la gestión entidades públicas. El objetivo principal del estudio era desarrollar un marco de gestión basado en los resultados. para elevar el nivel de servicio brindado a los usuarios de las entidades públicas. Este estudio se desarrolló utilizando el método de deducción lógica, la técnica de una encuesta y el instrumento de un cuestionario; se trata de un estudio no experimental de corte transversal, descriptivo-propositivo y tipo aplicado. El resultado final es que el enfoque de gestión mejora significativamente el nivel de atención que brindan las instituciones públicas. En tal sentido, la investigación evidencia que para que las instituciones públicas se reformen, deben ser adaptables, innovadoras, abiertas y enfocadas en resultados.

Marrufo y Pacherras (2020), indicaron que el objetivo de su estudio fue determinar el valor de desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martín. La metodología que fue de diseño descriptivo propositiva, de tipo no experimental, 105 trabajadores contratados conformaron la muestra y el cuestionario se utilizó para recopilar información; por cuanto reflejó en los resultados que se percibe que rendimiento laboral es regular por parte de colaboradores nombrados. demostrando que no están cumpliendo con eficacia sus funciones. De esta manera la investigación resalta que los directivos del Municipio deben buscar formas de inspirar a su personal y, de esta manera se elevará la productividad.

Samillán y Saavedra (2021), refirieron que el objetivo principal de su estudio fue evaluar las percepciones de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Moyobamba sobre su nivel de desempeño laboral. La metodología usada fue descriptiva, no experimental, 60 trabajadores como muestra, y usaron el instrumento Individual Work Performance (IWP). Consecuentemente se percibió de manera moderada el desempeño laboral como a sus dimensiones. A lo cual, es importante destacar que los trabajadores ven que es necesario actuar de manera ética y abierta, buscando continuamente formas de mejorar su desempeño laboral.

Otra forma de contribuir al presente estudio se considera que las políticas públicas deben ser tenidas en cuenta para la validez del presente estudio, ya que representan el curso de acción y toma de decisiones del Estado con el objetivo de transformar o alterar una determinada situación y dar respuesta a diversos segmentos de la población. Guardando relación al presente trabajo de investigación la política pública denominada: Gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimientos, considera como objetivo que el Estado impulsará el desarrollo de un sistema de planificación nacional con metas generales y específicas claras que definan objetivos de corto, mediano y largo plazo, así como las métricas correspondientes. También trabajará para asegurar que la administración gubernamental alcance las metas previstas en los planes estratégicos, apoyados en un sistema de seguimiento del cumplimiento de

dichos objetivos. Garantizará que el poder ejecutivo esté actualizado periódicamente sobre el estado de consecución de sus objetivos. Asimismo, fomentará que los servidores públicos orienten su trabajo hacia el logro de las metas establecidas y se mantengan constantemente capacitados en la adquisición de las habilidades y cualidades requeridas para lograrlas. Por tanto, partiendo de la política pública mencionada se puede decir que el Control interno incide positivamente en los objetivos institucionales y el desempeño de las distintas entidades del gobierno público, así como la Gestión del rendimiento conecta los procesos de un extremo al otro, mejorando el aprovisionamiento de los empleados, estimulando la productividad y permitiendo la eficacia del equipo de trabajo en toda la organización.

De la misma manera, sobre la base de esta investigación, se examina los aportes que han realizados las teorías de la administración; en este sentido, la Teoría de Sistemas Generales (TGS) se presenta como una aproximación metódica y científica, acercamiento y representación de la realidad, a la vez que sirve de guía para una práctica que favorece métodos de investigación transversales. [...] Por primera vez, el término "Teoría General de Sistemas" fue acuñado por el biólogo Ludwig Von Bertalanffy. En su opinión, la TGS debe servir como un mecanismo para integrar las ciencias científicas y sociales, y una herramienta fundamental en la educación y formación de científicos (Arnold y Osorio, 1998). Así pues, el conocimiento de la teoría general de sistemas y del enfoque sistólico garantiza una revelación más profunda de las características estructurales y funcionales de los elementos, componentes, subsistemas, relaciones e interacciones presentes en los sistemas tanto a nivel interno como externo, y entre los sistemas mismos y los de naturaleza análoga o diferente (De la Peña y Velásquez, 2018). Sosteniendo así que el Control Interno tiene como finalidad asistir en el fomento de operaciones sistemáticas, económicas, eficientes y efectivas, con servicios y productos de alta calidad en línea con la misión declarada de la organización.

Del mismo modo, la Teoría de Administración científica o de tareas creado en el marco administrativo por Frederick Winslow Taylor y Henri Fayol, Hernández S. (2011), considera que la administración es la actividad humana encargada de orientar la organización de planificar y administrar eficazmente las tareas individuales y grupales de acuerdo con unos objetivos predeterminados. Por lo tanto, dado que la gran mayoría de las empresas en todo el mundo actualmente utilizan una parte importante de la administración científica basada en los principios de Taylor y Fayol y que estos han producido resultados positivos para las empresas que los utilizan, es seguro decir que esta forma de administración es la más idónea para el funcionamiento de las empresas privadas y públicas (Castillo et al., 2016). Así pues, la gestión del rendimiento demuestra que los objetivos son los medios por los cuales se evalúa el resultado del trabajo del personal de la organización; de esta forma, puede controlar si sus empleados están alcanzando o no los niveles de eficiencia que se había propuesto alcanzar, y el logro de estos objetivos proporciona una razón fundamental para la existencia continua del organismo y la expansión de sus operaciones en beneficio a la sociedad.

Por otro lado, se reconoce a la Reforma y Modernización del Estado como parte integrante del presente estudio, en donde cabe precisar que para lograr una administración pública eficaz y eficiente que atiende las necesidades de las personas, el proceso de reforma del Estado implica una serie de ajustes en aspectos financieros, distribución de tareas, nuevos métodos de trabajo, estructuras organizativas, entre otros. La modernización y reforma del Estado implica cambios fundamentales en la estructura y funcionamiento de todo el aparato estatal. Un verdadero desafío sería involucrar a todos los actores. Para lograr el compromiso de todos, se debe capacitar adecuadamente al personal y se debe dar a conocer adecuadamente la estrategia y los objetivos estratégicos (Pasco, 2015).

En la misma medida, en la actualidad, las administraciones públicas no pueden ser desinteresadas de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, por esto, uno de los propósitos del presente estudio es fomentar la participación y comunicación con los miembros de la organización, el

compromiso de conducta ética y respeto a la igualdad y diversidad de oportunidades. Modificar los procedimientos de toma de decisiones públicas para que las personas desempeñen un papel más proactivo. Incluyendo en sus acciones las principales actividades que incorporan el enfoque de RS para el logro de iniciativas diseñadas y mejorar aún más el desarrollo y la transparencia; de la misma forma tener en cuenta que el término "sostenibilidad" en el contexto de las instituciones públicas se refiere a un estilo de gestión caracterizado por un comportamiento ético, que protege el desarrollo sostenible, preserva los recursos comunitarios y culturales, y favorece el desarrollo, lo que eleva la calidad de vida de las personas, y el nivel de vida de los presentes y futuros ciudadanos (Morocho, 2020).

Como seguimiento del presente estudio, para generar un sustento epistemológico sólido para todos los proyectos de investigación y asegurar su validez, la fundamentación científica es una necesidad. Donde se sustenta control interno a través de diversas epistemologías; por consiguiente, Estupiñan (2021), indicó que:

El control interno es un procedimiento implementado por la alta dirección de un organismo, incluyendo el directorio o junta directiva, el equipo ejecutivo, y el resto del personal, y destinado a asegurar que el grupo logre alcanzar sus metas en las áreas de eficiencia y efectividad en las operaciones, información financiera adecuada y confiable, y cumplimiento legal. (p. 37)

La Contraloría General de la República del Perú destaca que: el Sistema de Control Interno ayuda a los organismos públicos a reducir la corrupción, el fraude y otros problemas. Es el conjunto de componentes organizacionales, que incluyen la planificación, el control de operaciones, la organización, la evaluación del personal, el seguimiento de procedimientos y el uso de sistemas de información y comunicación, que trabajan juntos para lograr objetivos comunes y políticas institucionales unificadas.

Mantilla (2018) refirió que: según COSO, el control interno es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la alta dirección y otros miembros

del personal de la organización para garantizar un grado razonable de seguridad en relación con el logro de los objetivos de la organización. (p. 4)

Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Re* (Ley N° 27785, 2002, Art. 7), definió que: Se denomina control interno a las acciones que realiza la entidad sujeta a control para asegurar que la administración de sus activos, operaciones y recursos se realice de manera correcta y eficiente. Su ejercicio es previo, concurrente y posterior.

Fonseca (2011), mencionó que: El control interno es el grupo de recursos, sistemas, métodos, cultura y acciones que apoyan a los trabajadores sobre el logro de propósitos de una entidad (p. 416).

De este modo, considerando lo citado por Estupiñan, cabe destacar que el investigador es capaz de comprender los enfoques y recomendaciones sobre la aplicación de los nuevos modelos de evaluación de control y gestión de riesgos, teniendo en cuenta que es necesario que haya una amalgama de ideas entre los niveles gerenciales y operativos, con el fin de fomentar competencia y satisfacer nuevos requisitos.

Para tener una perspectiva amplia del control interno, Estupiñan (2021), introduce cinco componentes entrelazados que se derivan de cómo la administración gestiona la organización y están conectados a los procesos administrativos (p. 38).

El primer componente es Ambiente de control, el cual consiste en crear un ambiente que favorezca e influya en el comportamiento de una persona con respecto a la gestión de sus actividades, teniendo sus propios componentes tales como: Actitud de la alta gerencia, Valores y comportamientos, Recurso humano y clima organizacional, Cultura y conciencia del control y Estructura organizacional (p. 40).

El segundo componente es Evaluación de riesgo, señalando que es el proceso de identificar y analizar los riesgos que deben tomarse para lograr las metas, y formar la base para decidir cómo se deben manejar esos riesgos; distinguiendo a: Identificación y análisis de los riesgos, Manejo de riesgos,

Responsabilidad en todos los niveles y Fijación de objetivos, como puntos relevantes de este componente (p. 42).

El tercer componente es Actividades de control, en donde indica que son llevados a cabo por la gerencia de la organización y otros miembros del personal para ejecutar consistentemente las actividades destacadas. Estas actividades se expresan en políticas, sistemas y procedimientos; estas políticas y procedimientos se desarrollaron a través de la organización para garantizar que se sigan las políticas de gestión y que los riesgos se gestionen adecuadamente para lograr los objetivos; destacándose los siguientes factores: Indicadores de desempeño, Análisis de registros de información, Verificaciones y, Controles sobre procesamiento de información (p. 45-46).

El cuarto componente es Información y comunicación la disponibilidad de información oportuna y precisa es crucial para la supervisión eficaz de una organización y la toma de decisiones acertadas con respecto a la adquisición, utilización y aplicación de sus recursos. Información oportuna y relevante. Teniendo como criterios importancia a: Reportes, Mensaje Claro, Canales adecuados y Conocimiento de responsabilidades (p. 49).

El quinto componente es Supervisión y seguimiento, siendo actividades realizadas por la dirección con el fin de evaluar el funcionamiento del sistema de control establecido por la organización. Teniendo como elementos relevantes a: Revisión y evaluación, Seguimiento del sistema de control, Documentar las evaluaciones, Actividades de monitoreo e Informe de las deficiencias (p. 39).

De manera similar, introducimos las teorías que sustentan el siguiente tema de investigación, es así que la Gestión del Rendimiento es parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, que busca identificar, reconocer y promover la contribución de los servidores públicos a las metas y objetivos institucionales, demostrando sus necesidades para mejorar el desempeño de sus cargos (RPE N° 000076-2021-SERVIR PE).

Thorpe y Holloway (2010), declararon la definición de Armstrong (2002): en el que analiza la gestión del rendimiento como una forma de

mejorar los resultados para la organización, los equipos y las personas. Se trata de acuerdos sobre objetivos, requisitos de conocimientos, habilidades y competencias, así como planes para el crecimiento personal y profesional. El énfasis está en mejorar el aprendizaje, el desarrollo y la motivación. (p. 119)

En la guía para la aplicación práctica del proceso de Gestión del rendimiento elaborada por el Ministerio de Educación (2021), refirió en su definición que: Es un proceso de gestión del talento que las organizaciones y unidades organizacionales del Minedu utilizan para reconocer y promover los aportes de los trabajadores a las metas y objetivos institucionales. Además, permite a los líderes comprender mejor las necesidades de sus equipos y de la organización en su conjunto. (p. 4)

Koopmans et al. (2013), sostuvieron que, el desempeño laboral se deriva de una estructura compleja que demanda mayor atención por parte de los investigadores del comportamiento organizacional. No obstante, la competitividad y la productividad de una empresa están indisolublemente ligadas al desempeño individual de sus empleados.

Chiaventano (2018), afirmaron que, la evaluación del desempeño es un análisis sistemático de las acciones de un individuo en relación con los roles asignados, las metas y los resultados que se espera que logre, su conjunto de habilidades y su margen de mejora. Es una forma de medir cuán grandes son realmente las contribuciones de un empleado a los resultados de una organización. (p. 245)

Mediante Resolución de Presencia Ejecutiva N° 000076-202-SERVIR—PE, de fecha 28 de abril de 2021, se aprobó, la Guía para la Implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento, siendo de valor para la gestión pública, toda vez que fomenta la comunicación entre evaluadores y evaluados, mostrando que la gestión del rendimiento permite mejorar tanto el desempeño individual como colectivo de los servidores públicos. Además, sugiere que comprender las fortalezas de cada área le permite a un proveedor de servicios dirigir mejor sus capacidades, lo que a su vez mejora la forma en que realiza las tareas que se le asignan.

La implantación del Sistema de Gestión del Rendimiento es un proceso continuo, orientado a resultados, flexible y adaptable (Autoridad Nacional del Servicio Civil, s.f.). Se presentan en actividades que se deben realizar durante cada etapa. Consta de las siguientes etapas:

Planificación: Se desarrollan actividades relacionadas con la comunicación y se evalúa la lista de participación y el cronograma. Adicionalmente, se establecen los factores de evaluación. De manera que se reconoce las siguientes actividades: Acciones de comunicación, Aprobación de cronograma, Factores de evaluación, Metas y Registro de la información.

Seguimiento: Los evaluadores guían y evalúan continuamente a los evaluados. Se recopila y revisa la evidencia que respalda el desarrollo de los factores de evaluación establecidos. Por consiguiente, se distinguen las actividades, tales como: Entrega de evidencias, Seguimiento y retroalimentación, Reuniones de seguimiento y Oportunidades de mejora.

Evaluación: Con base en la evidencia proporcionada, se evalúa el desempeño de los evaluados y se les asigna una calificación. Adicionalmente, se plantea la idea de acciones de mejora individual. De ahí que se describe las principales actividades en esta etapa, las cuales son: Valoración de desempeño, Calificación, Notificación de la calificación y Reunión de retroalimentación final.

III. METODOLOGÍA

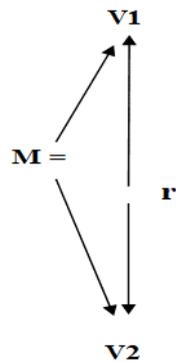
En la presente investigación se utilizó la metodología hipotético deductivo, entendiéndose que es un proceso que comienza con afirmaciones sobre la calidad de una hipótesis y trata de refutarla o falsearla antes de sacar conclusiones que deben contrastarse con los hechos (Bernal, 2016, p. 71).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Valderrama (2020) refirió que la investigación básica a menudo se conoce como investigación puramente teórica o dogmática. Originarse y continuar dentro de un marco teórico es una característica definitoria. El objetivo es ampliar nuestra comprensión científica sin contrastar con nada práctico (p. 105). Es por eso que el estudio actual se concentra en la investigación básica porque queremos asegurarnos de que todos entiendan cuán importantes son el control interno y la gestión del rendimiento para el fortalecimiento de una organización.

El diseño de la investigación es no experimental, dentro de ese contexto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definieron que la de investigación no experimental es aquella que se lleva a cabo sin una manipulación intencional de las variables. [...] analizar fenómenos y variables tal como ocurren en la naturaleza mediante la observación o la medición, es investigación no experimental. Asimismo, es de corte transversal, por tanto, los diseños transversales recopilan información en una sola instancia y en un solo momento. Asimismo, es de alcance descriptivo, puesto que, tiene el propósito de describir las propiedades y características de ideas, hechos, cosas o hechos en un contexto determinado. Complementando lo antes mencionado, por sus vínculos, podemos inferir que se trata de una investigación correlativa. Siendo el objetivo de los estudios correlacionales el vincular ideas, fenómenos, hechos u otras variables. Calcular las relaciones de las variables en términos estadísticos (pp. 108-109-174-176).

Representando el diseño correlacional se muestra cuadro de relación entre la V1 y V2:



M : Simboliza la muestra, siendo de 32 colaboradores de la Subgerencia de logística

V1 : Representa el objeto de estudio a ser medido: Control Interno.

V2 : Representa el objeto de estudio a ser medido: Gestión del rendimiento.

r : Simboliza la correlación.

Por otra parte, el estudio que se hizo es de enfoque cuantitativo, para lo que Valderrama (2020) menciona que: [...] Se distingue porque utiliza la recopilación y el análisis de datos para cuestionar la formulación del desafío de investigación y utiliza métodos y técnicas estadísticas para comparar y contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis. (p. 106).

3.2. Variables y Operacionalización

Investigar fenómenos relacionados con cambios en el medio ambiente, la sociedad y el conocimiento es lo que se toma en consideración en un estudio. En este sentido, una variable es una cualidad o característica que puede cambiar en magnitud o cantidad y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en un estudio. Las variables objeto de estudio son: control interno y gestión del rendimiento.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la variable, pueden desglosarse en componentes estructurales o dimensionales. Una dimensión es un componente de una variable compleja que surge de su análisis o descomposición. Por otro lado, la unidad de medida que

se utiliza para examinar o cuantificar una variable o sus dimensiones se conoce como indicador. (Arias, 2012, pp. 57-60-61).

La definición conceptual y operativa de la variable sirve como base para la Operacionalización. Por ello, el proceso más lógico para construir un instrumento es pasar de la variable a sus dimensiones, luego a los indicadores y por último a los ítems (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 243).

De igual manera, la Operacionalización es un proceso lógico que involucra convertir variables teóricas en variables intermedias, luego convertirlas en variables empíricas o indicatoras, seguidamente crear los reactivos basados en los indicadores obtenido (Ñaupas et al., 2018, p. 260).

Definición conceptual

Variable: Control interno

El control interno es un procedimiento implementado por la alta dirección de una organización, incluyendo el directorio o junta directiva, el equipo ejecutivo, y el resto del personal, y destinado a asegurar que la organización cumpla con lo pactado en las áreas de eficiencia y efectividad en las operaciones, información financiera adecuada y confiable, y cumplimiento legal (Estupiñan, 2021, p. 37).

Definición operacional

Variable: Control Interno

El control interno se evaluó con base en los cinco componentes que lo integran, que son los siguientes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como supervisión y monitoreo. Estos se utilizarán para crear un cuestionario de respuesta cerrada.

En la presente investigación, las dimensiones del control interno están representados en cinco componentes y desagregado en un total de 23 indicadores, siendo las siguientes:

- Ambiente de control: actitud de la alta gerencia, valores y comportamientos, recurso humano y clima organizacional, cultura y conciencia del control, estructura organizacional.
- Evaluación de riesgo: identificación y análisis de los riesgos, manejo de riesgos, responsabilidad en todos los niveles, fijación de objetivos.
- Actividades de control: indicadores de desempeño, análisis de registros de información, verificaciones, controles sobre procesamiento de información.
- Información y comunicación: información adecuada y oportuna, reportes, mensaje claro, canales adecuados
- Supervisión y seguimiento: revisión y evaluación, evaluaciones independientes, documentar las evaluaciones, actividades de monitoreo, informe de las deficiencias.

Definición conceptual

Variable: Gestión del rendimiento

La Gestión del rendimiento es parte del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, que busca identificar, reconocer y promover la contribución de los servidores públicos a las metas y objetivos institucionales, demostrando sus necesidades para mejorar el desempeño de sus cargos (RPE N° 000076-2021-SERVIR PE).

Definición operacional

Variable: Gestión del rendimiento

La gestión del rendimiento para su operacionalización se considera las siguientes etapas: planificación, seguimiento y evaluación. Teniendo en cuenta las características observables las cuales se utilizaron en la creación de un banco de preguntas cerradas.

En gestión del rendimiento las dimensiones están determinadas en tres etapas y descompuestas en un total de 13 indicadores, tal como se detalla a continuación:

- Planificación: acciones de comunicación, aprobación de cronograma, factores de evaluación y, registro de la información.
- Seguimiento: entrega de evidencias, revisión, retroalimentación, reuniones de seguimiento y, oportunidades de mejora.
- Evaluación: valoración de desempeño, calificación, notificación de la calificación y reunión de retroalimentación final.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, unidad de análisis

Al respecto Bernal citó a Fracica (1998), en donde mencionó que la totalidad de todos los elementos a los que se refiere la investigación es la población. También es posible una definición que incluya todas las unidades de visualización. Asimismo, citó a Jany (1994), por cuanto relató que la totalidad de cosas o personas de las que se buscan inferencias y que comparten algunas características se denomina población (2016, p. 210).

La población representada en este estudio está conformada por el personal que participa en los procesos de contratación de la subgerencia logística, que incluye un total de 32 empleados entre especialistas y analistas.

Tabla 1. Población de estudio

Población	Cantidad
Analistas	19
Especialistas	13
Total	32

Fuente: Elaboración propia

Ñaupas (2018) et al. sostuvo que es suficientemente claro para evitar cualquier confusión definir la muestra como una porción de la

población que, en consecuencia, posee las características requeridas para la investigación (p. 334). Del mismo modo, Bernal (2016) mencionó que una muestra es un subconjunto seleccionado de una población a partir del cual se pueden extraer datos útiles para el diseño del estudio y donde se pueden medir y observar las variables independientes del análisis. (p. 211).

Es importante señalar que se trabajó con una muestra censal que incluía a todos los miembros de la población para obtener datos con el mayor nivel de precisión. Considerando lo mencionado, Zarcovich (2005) señaló que el objetivo de una muestra censal es recopilar datos de todos los elementos del universo con respecto a las preguntas o bloques que el censo pretende abordar. Dado que la población es pequeña y finita, los datos se recopilan en una visualización que representa la totalidad del universo.

Se expone el presente estudio de forma aleatoria simple; teniéndose que Gómez (2012) alegó que el muestreo aleatorio simple o al azar es el componente más común para obtener una muestra representativa porque aquí cualquier miembro de una población puede ser elegido sobre la misma base que otro miembro de esa población (p. 34).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En relación a las técnicas de investigación, Ñaupas (2018) refirió que son una colección de reglas y procedimientos para controlar un determinado proceso y lograr un objetivo específico. De igual manera, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) determinaron que la técnica es [...] una colección de reglas y procedimientos para usar las herramientas que ayudan a un individuo a aplicar las metodologías (p. 120).

Instrumento

El cuestionario se utilizó como herramienta de recolección de datos para este estudio, y según Ñaupas (2018) dijo que los instrumentos de investigación son las herramientas conceptuales o materiales utilizadas para recopilar datos e información a través de preguntas que requieren respuestas del sujeto de investigación (p. 273). A todo esto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostuvieron que un cuestionario es una colección de preguntas sobre una o más variables que se van a medir. [...] Las preguntas de un cuestionario pueden cubrir una amplia gama de temas, al igual que los factores que se desea calcular; y básicamente hay dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas (pp.250-251).

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), manifestaron que el escalamiento de Likert consiste en un grupo de temas que se presentan como juicios o declaraciones, y se les pide a los participantes que respondan a ellos. Dicho de otro modo, cada aseveración se le hace al sujeto, y se le pide que elija una de las cinco categorías o puntos de la escala para expresar su respuesta (p. 273). Como resultado de lo establecido, aplicamos la escala de medición tipo Likert compuesta por 43 preguntas (o "ítems") y cinco opciones de respuesta.

Validación

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), refirieron que opinión expertos y verificación de que las medidas del instrumento son realmente representativas del universo o del dominio sobre importantes tamaños y formas variadas, son métodos para determinar la validez del contenido (p. 326).

Mediante el uso de juicios de expertos que realizaron análisis exhaustivos y meticulosos de cada pregunta considerando su relación con el tema elegido, se demostró que la herramienta de medición es válida y adecuada para su uso.

Tabla 2. Validez - Juicios de expertos

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Veredicto
1	Panches Rodríguez, Beatriz	Doctora	Aplicable
2	La Roche Benito Armando	Maestro	Aplicable
3	Sandoval Nizama Genaro Edwin	Doctor	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad es lo que determina y valora todas y cada una de las herramientas de medida utilizadas en el instrumento. La confiabilidad del instrumento se calcula para cada escala individualmente, así como para todas las escalas combinadas porque es típico que los instrumentos contengan múltiples escalas para varias variables o dimensiones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 323).

Tabla 3. Confiabilidad de instrumento - Variable Control Interno

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.966	22

Fuente: Programa SPSS versión 29

Se verificó que, de los productos obtenidos, control interno brindo como resultado 0,966, evidenciándose ser muy confiable (Hernández - Sampieri, et al., 2018, p 208).

Tabla 4. Confiabilidad de instrumento – Gestión del rendimiento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.981	21

Fuente: Programa SPSS versión 29

Se verificó que, de los productos obtenidos, gestión del rendimiento brindo como resultado 0,981, evidenciándose ser muy confiable (Hernández - Sampieri, et al., 2018, p 208).

3.5. Procedimientos

En primera instancia, comprender que el contexto en el que se lleva a cabo la investigación requiere identificar un entorno problemático que pueda fomentar el crecimiento de la investigación científica; en este sentido, la subgerencia de logística juega un papel, siendo imprescindible la denominación o rotulación de la tesis.

Seguidamente, en este contexto, la revisión de la literatura refiere al proceso de investigación de los fundamentos teóricos, los supuestos metodológicos y los marcos conceptuales del estudio.

Consiguientemente, establecer un marco teórico que pueda servir como trampolín para futuras investigaciones.

Posterior a ello, el desarrollo del marco metodológico de acuerdo con el marco de investigación proporcionado por la universidad; cuestionario; juicio de expertos; y validación a través del alfa de Cronbach; asimismo, énfasis en el permiso informado como fundamento de la ética de los datos.

Por último, incorporar el análisis del cuestionario, el procesamiento y el cierre del estudio en el crecimiento de la discusión, la recomendación y la conclusión.

3.6. Método de análisis de datos

Para evaluar y analizar los resultados se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial de análisis de datos. Para ello, se realizó un análisis de los datos de la encuesta utilizando el programa informático IBM SPSS, versión 29.

Estadística descriptiva

Quispe et al. (2019), refirieron que es aquello que explica cómo se comportan los datos cuando son recolectados, clasificados, presentados y analizados, y permite la toma de decisiones sin inferencias (p. 12).

La estadística descriptiva en este estudio se basó en tablas de frecuencias y porcentajes para establecer los niveles de las variables y dimensiones del tema de investigación.

Estadística inferencial

Quispe et al. (2019), señalaron que es aquello que posibilita la toma de decisiones mediante inferencia estadística al utilizar probabilidades en el comportamiento de los datos a lo largo de la recolección, clasificación, presentación y análisis (p. 12).

En el presente estudio la estadística descriptiva se basó en tablas de frecuencias y porcentajes para establecer los niveles de las variables y dimensiones del tema de investigación. Por otro lado, mediante la estadística inferencial se tuvo como objetivo el probar la hipótesis utilizando los resultados previamente evaluados y comparados.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó de acuerdo con el Código de Ética 2020 de la Universidad Cesar Vallejo, tomando en consideración los siguientes principios rectores: Autonomía, teniendo en cuenta que los participantes en las encuestas tenían la libertad de elegir si participar o no, y los investigadores siempre respetaron sus derechos y protegieron sus identidades mientras les proporcionaban la información que necesitaban acerca de la tesis. Beneficiencia, toda vez que sé que se propuso promover siempre el bienestar de los integrantes del equipo. Integridad humana, comprendiéndose que las personas son significativas y se encuentran por encima de los intereses de la ciencia

del conocimiento. Justicia, en donde todos deben ser tratados con justicia y sin discriminación. Probidad, señalándose que, de acuerdo con la confiabilidad de los datos, fueron desarrollados con honestidad y sinceridad, los hallazgos del estudio fueron auténticos. Respeto a la propiedad intelectual, destacando que este trabajo previno el plagio absoluto o fragmentario, así como el máximo grado de similitud con otros proyectos de investigación que fueron utilizados como fuente de información, con el fin de defender la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

Los siguientes resultados para la hipótesis general se obtuvieron de la aplicación de los datos muestrales de las pruebas de asociación.

Prueba de Hipótesis General

H1: Existe relación directa entre control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022.

H0: No existe relación directa entre control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad pública, Lima, 2022.

Tabla 5. Correlación Control interno con Gestión del rendimiento

			Correlaciones	
			CONTROL INTERNO	GESTIÓN DEL RENDIMIENTO
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1.000	.919**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	32	32
	GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	Coeficiente de correlación	.919**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	32	32

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

Fuente: Programa con SPSS versión 29

A partir de los resultados obtenidos, se aprecia existe una correlación de 91.9% siendo positivamente muy fuerte, con una significancia mucho menor a .01 siendo altamente significativo. Por tanto, se aprueba la hipótesis general de la presente investigación, mostrando que ambas variables se benefician cuando están reunidas.

+

Prueba de Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación directa entre control interno y planificación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022.

H0: No existe relación directa entre control interno y planificación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022.

Tabla 6. Correlación control interno con planificación

			Correlaciones	
			CONTROL INTERNO	PLANIFICACIÓN
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1.000	.934**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	32	32
	PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	.934**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	32	32

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

Fuente: Programa con SPSS versión 29

A partir de los resultados obtenidos, se aprecia que existe una correlación de 93.4% siendo positivamente muy fuerte, con una significancia mucho menor a .01 siendo altamente significativo. Por tanto, se aprueba la hipótesis específica 1 de la presente investigación.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación directa entre control interno y seguimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022

H0: No existe relación directa entre control interno y seguimiento en la subgerencia de logística de una entidad estado, Lima, 2022

Tabla 7. Correlación control interno con seguimiento

			Correlaciones	
			CONTROL INTERNO	SEGUIMIENTO
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1.000	.913**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	32	32
	SEGUIMIENTO	Coeficiente de correlación	.913**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	32	32

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

Fuente: Programa con SPSS versión 29

A partir de los resultados obtenidos, se aprecia existe una correlación de 91.3% siendo positivamente muy fuerte, con una significancia mucho menor a .01 siendo altamente significativo. Por tanto, se aprueba la hipótesis específica 2 de la presente investigación.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H1: Existe relación directa entre control interno y evaluación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022

H0: No existe relación directa entre control interno y evaluación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022

Tabla 8. Correlación control interno con evaluación

			Correlaciones	
			CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1.000	.858**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	32	32
	EVALUACIÓN	Coeficiente de correlación	.858**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	32	32

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

Fuente: Programa con SPSS versión 29

A partir de los resultados obtenidos, se aprecia existe una correlación de 85.8% siendo positivamente muy fuerte, con una significancia mucho menor a .01 siendo altamente significativo. Por tanto, se aprueba la hipótesis específica 3 de la presente investigación.

V. DISCUSIÓN

Con el propósito de trabajar en la discusión de la presente investigación que lleva el nombre de control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima 2022, se utilizaron de forma comparativa resultados de estudios anteriores que apoyaron el desarrollo de la presente tesis.

Antoniuk et al. (2021), concluyeron que el control interno proporciona el cumplimiento de la ley y la eficiencia de los fondos presupuestales, logrando resultados en concordancia con el propósito, objetivos y planes establecidos. En tanto, en el presente estudio se apreció que lo referido a indicadores de desempeño (Tabla 18), se demostró que no se está evaluando de manera objetiva el desempeño individual, por lo que repercute en el desempeño colectivo, recayendo en las actividades de control y finalmente en el logro de los objetivos. Al respecto, Estupiñan (3021) mencionó que actividades de control, son llevados a cabo por la gerencia de la organización y otros miembros del personal para ejecutar consistentemente las actividades destacadas. Estas actividades se expresan en políticas, sistemas y procedimientos; estas políticas y procedimientos se desarrollaron a través de la organización para garantizar que se sigan las políticas de gestión y que los riesgos se gestionen adecuadamente para lograr los objetivos (p. 45-46).

Elbashir et al. (2022), determinaron que cuando la alta dirección gestiona de forma eficaz la importación de conocimientos de entidades externas para contrarrestar las deficiencias, las organizaciones del sector público asimilan de forma eficaz los conocimientos de inteligencia empresarial en la medición del rendimiento, lo que genera del proceso una productividad estable. Entre tanto, en la presente investigación se evaluó que en cuanto a la actitud de la alta gerencia, (Tabla19), el personal respondió de manera ambigua, por tal razón cabe mencionar que no es suficiente que la gerencia enfatice sobre el valor del control interno, los miembros de la organización también deben reconocerlo y de esta manera reaccionan sumándose cuidadosamente a los controles establecidos. Así pues, Estupiñan (2021) refirió que el ambiente de control consiste en crear un ambiente que favorezca

e influya en el comportamiento de una persona con respecto a la gestión de sus actividades (p. 40).

Zahra y Bouckaert (2021), mostraron un menor grado de medición y uso del desempeño por parte de los ministerios matrices en los regímenes democráticos; en donde los actores políticos ponen menos énfasis en el desempeño y más en los procedimientos. Mientras tanto en la presente investigación, midiendo lo expuesto a oportunidades de mejora (Tabla 42). Se pudo apreciar que el personal manifiesta que hay escasas reuniones de trabajo, en consecuencia, se dificulta el seguimiento del cumplimiento de las metas del área y probablemente no se cuente con la información actualizada. En atención a lo mencionado, mediante la RPE N° 000076-2021-SERVIR-PE se dice que en la etapa de seguimiento los evaluadores guían y evalúan continuamente a los evaluados. Se recopila y revisa la evidencia que respalda el desarrollo de los factores de evaluación establecidos.

Maake, et al. (2021), rescataron que la gestión del desempeño era, de hecho, un mediador entre el compromiso laboral y las relaciones laborales. Ahora bien, en la presente investigación tomando la evaluación realizada a acciones de comunicación (Tabla 31), se pudo sostener que hace falta implementar más herramientas en donde se plasmen y especifiquen las políticas y procedimientos propios de la Subgerencia de logística, y estas se encuentren al alcance de todo el personal involucrado para promover el compromiso y crear un mejor vínculo con la organización. Se tiene que mediante la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000076-2021-SERVIR-PE la etapa de planificación es donde se desarrollan actividades relacionadas con la comunicación y se evalúa la lista de participación y el cronograma. También se establecen los factores de evaluación.

Sheikh et al. (2022), concluyeron que entre los hallazgos preliminares se confirmó que la gestión del desempeño es un tema clave en las instituciones de los encuestados, con cambios sustanciales y recientes en la política. En cambio, en el presente estudio evaluándose la oportunidad de mejora (Tabla 43), valió decir que no es costumbre el seguimiento y menos que la jefatura comparta estrategias de mejora. Por cuanto es de considerar

que en la RPE N° 000076-2021-SERVIR-PE, manifiesta que la etapa de seguimiento los evaluadores guían y evalúan continuamente a los evaluados. Se recopila y revisa la evidencia que respalda el desarrollo de los factores de evaluación establecidos.

Ruiz y Delgado (2019), determinaron que los procedimientos deben ser sencillos y liderados por el organismo de control interno para prevenir infracciones y actos de corrupción en licitaciones y compras, para ello es necesario estandarizar los procedimientos y simplificarlos para que las instituciones puedan utilizar efectivamente sus recursos para lograr sus objetivos. En cuanto a lo referido en el presente estudio se tiene que, en la medición realizada a la identificación y análisis de riesgos (Tabla 14), se sostuvo que es posible demostrar que no se presta suficiente atención a la identificación y el análisis de los riesgos necesarios para los objetivos de la organización y la determinación del curso de acción correcto. Por lo cual, Estupiñan (2021) señaló que es el proceso de identificar y analizar los riesgos que deben tomarse para lograr las metas, y formar la base para decidir cómo se deben manejar esos riesgos (p. 42).

Saavedra y Delgado (2020), precisaron que, en cuanto a la gestión del control interno, se determina que, a pesar de los esfuerzos realizados por varios sectores, como el educativo, los principales problemas fueron: deficiencias en los procedimientos administrativos y horarios de trabajo, falta de importancia y poco interés en el control interno, y falta de financiamiento para la resolución de brechas descubiertas por el control interno. Mientras que el presente estudio, evaluando a la cultura y conciencia del control (Tabla 22), se evidenció que se tiene que fomentar más, la educación, el asesoramiento, la evaluación y la consultoría, para que de esta manera los empleados tengan una buena comprensión del control interno. Es así que, Estupiñan (2021), puntualizó que el ambiente de control consiste en crear un ambiente que favorezca e influya en el comportamiento de una persona con respecto al control de sus actividades (p. 40).

Flores y Delgado (2020), refirieron que el resultado final es que el enfoque de gestión por resultados mejora significativamente el nivel de

atención que brindan las entidades públicas. En comparación con el presente estudio midiéndose a la retroalimentación (Tabla 40) se pudo decir que las acciones proactivas por parte de la gerencia y jefaturas no son constantes ya que usualmente tienden a tener una actitud netamente operativa. Así pues, la RPE N° 000076-2021-SERVIR-PE, expone que la etapa de seguimiento los evaluadores guían y evalúan continuamente a los evaluados. Se recopila y revisa la evidencia que respalda el desarrollo de los factores de evaluación establecidos.

Marrufo y Pacherras (2020), concluyeron que se percibe que el rendimiento laboral es regular por parte de colaboradores nombrados, demostrando que no están cumpliendo con eficacia sus funciones. Mientras que en el presente estudio midiendo a las acciones de comunicación (Tabla 31), se afirmó que hace falta implementar más herramientas en donde se plasmen y especifiquen las políticas y procedimientos propios de la Subgerencia de logística, y estas se encuentren al alcance de todo el personal involucrado para promover el compromiso y crear un mejor vínculo con la organización. En ese sentido, mediante la RPE N° 000076-2021-SERVIR-PE se explica que la etapa de planificación es donde se desarrollan actividades relacionadas con la comunicación y se evalúa la lista de participación y el cronograma. También se establecen los factores de evaluación.

Samillán y Saavedra (2021), mencionaron que se percibió de manera moderada el desempeño laboral como a sus dimensiones. Comparando a la presente investigación, se tiene que, al medir la retroalimentación, se pudo afirmar que es poco probable que se realicen reuniones de retroalimentación. Por lo tanto, refiriéndose a la RPE N° 000076-2021-SERVIR-PE, expone que la etapa de seguimiento los evaluadores guían y evalúan continuamente a los evaluados. Se recopila y revisa la evidencia que respalda el desarrollo de los factores de evaluación establecidos.

VI. CONCLUSIONES

Se logró determinar la relación entre control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022. A partir de los resultados obtenidos, se apreció que existe una correlación de 91.9% siendo positivamente muy fuerte, con una significancia mucho menor a .01 siendo altamente significativo. Por tanto, se aprobó la hipótesis general de la presente investigación, mostrando la interactividad entre las variables. En ese sentido, cabe precisar que, en los procesos de evaluación de riesgos (Figura 8), es poco probable que los resultados sean compartidos por el área responsable sin discriminación de mando; en consecuencia, ante desconocimiento carece el compromiso, repercutiendo en la responsabilidad en todos los niveles lo que conlleva a la carencia de proactividad, afectando la toma de decisiones y dificultando alcanzar objetivos. Por lo tanto, se demuestra que, si se toman medidas correctivas a lo antes mencionado, ambos objetos de estudio pueden beneficiar para la prosperidad de la subgerencia de logística y de la entidad misma.

Se logró determinar la relación entre control interno y planificación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022. A partir de los resultados obtenidos, se apreció que existe una correlación de 93.4% siendo positivamente muy fuerte, con una significancia mucho menor a .01 siendo altamente significativo. Por tanto, se aprobó la hipótesis específica 1 de la presente investigación. Al respecto, se puede decir que las jefaturas realizan pocas evaluaciones independientes para validar el nivel de las competencias de los colaboradores en el cumplimiento de tareas (Figura 19). Hace falta programación de ahí que carece la información confiable y útil, así como la repercusión en el proceso de toma de decisiones.

Se logró determinar la relación entre control interno y seguimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022. A partir de los resultados obtenidos, se apreció que existe una correlación de 91.3% siendo positivamente muy fuerte, con una significancia mucho menor a .01 siendo altamente significativo. Por tanto, se aprobó la hipótesis específica 2 de la presente investigación. En relación a lo mencionado, cabe indicar que la

jefatura poco se reúne con el personal para revisar el progreso realizado (Figura 33), identificar desafíos o establecer sugerencias de mejora. Por lo tanto, no se resalta la importancia en el cumplimiento de las normas y el compromiso que debe asumirse para alcanzar los objetivos.

Se logró determinar la relación entre control interno y evaluación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022. A partir de los resultados obtenidos, se apreció que existe una correlación de 85.8% siendo positivamente muy fuerte, con una significancia mucho menor a .01 siendo altamente significativo. En consideración, se aprobó la hipótesis específica 3 de la presente investigación. Acerca de lo dicho, vale indicar, que el personal poco conoce de la valoración que se le da a su desempeño laboral (Figura 37), ignorando los resultados de su gestión, al igual que si los pasos que dan son los adecuados.

VII. RECOMENDACIONES

El subgerente de logística debería asegurar que se cumplan los objetivos del área, así como la evaluación de la gestión del desempeño. Por otro lado, garantizar que la información sea confiable y oportuna; además de fijar y utilizar medidas de prevención de riesgos.

La subgerencia de logística tendría que comprender que para contar con un control interno eficiente no es necesario controlarlo todo, más bien habría que priorizar en función al riesgo y verlo como una oportunidad para realizar mejoras. Además, la comunicación es fundamental para incluir a todos los empleados en la gestión del rendimiento a fin de fortalecer el clima laboral y crear compromiso.

Para implementar mejoras, la subgerencia de logística podría tener en cuenta los siguientes puntos: determinar los procesos que necesitan ser mejorados, crear equipos de trabajo de alto rendimiento, utilizar métodos y herramientas más adecuadas, procurar el apoyo de la alta dirección, crear reuniones periódicas, animar a los colaboradores a brindar sugerencias, mejorar el clima laboral, definir y comunicar claramente los objetivos y siempre involucrar a todos los empleados.

Examinando lo antes expuesto, es posible considerar que el control interno y la gestión del rendimiento representan elementos cruciales para la subgerencia de logística ya que, combinados, permiten optimizar los recursos, alcanzar una gestión más eficaz, aumentando la productividad; así también, ayudando en la toma de decisiones más adecuadas y oportunas.

REFERENCIAS

- Antoniuk, O., Koval, N., Mulyk, Y., Savitska, S., Kuzyk, N., & Koshchynets, M. (2021). Development of internal control and audit in Ukraine. *Independent Journal of Management & Production*, 12(6), S376-S390. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v12i6.1761>
- Arias, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. (7ª ed.). Artículo electrónico <https://repositorio.unsaac.edu.pe>
- Arellano, D. y Hernández, J. (2016). *Trayectorias de Reformas Administrativas en México: Legados y Conexiones*. Centro de Estudios Internacionales.
- Arnold, M. y Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales* Cinta moebio 3: 40-49 <https://www.moebio.uchile.cl/03/frprinci.html>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4ª. ed.). Editorial Pearson
- Bauce, Gerardo J. (2016). ¿Por qué el Problema de investigación?. *Revista del Instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel*, 47(1-2), 150-157. Recuperado en 17 de enero de 2023, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772016000100012&lng=es&tlng=es.
- Castillo, E., Méndez, S. y López, J. (2016). Administración científica parte uno. *UPIITA – IPN*. Ciudad de México, México. Boletín No. 53. <https://www.boletin.upiita.ipn.mx/index.php/ciencia/654-cyt-numero-53/1245-administracion-cientifica-parte-uno>
- Camargo, F. (2016). De la evolución del desempeño a la gestión del rendimiento. XXI Congreso del CLAD sobre la Refroma del Estado y de la Administración Pública. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EB08534447030761052580C700728651/\\$FILE/carmargo.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EB08534447030761052580C700728651/$FILE/carmargo.pdf)

CEPLAN, Las 35 políticas de estado del acuerdo nacional. Recuperado de <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/35-POL%C3%8DTICAS-DE-ESTADO-actualizado-Feb.2019.pdf>

Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano* (4ª. ed.). Mc Graw Hill

Contraloría General de la República (2016). Control Interno. Recuperado de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf

De la Peña, G., y Velázquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200003&lng=es&tlng=es

Elbashir, M. Z., Sutton, S. G., Arnold, V., & Collier, P. A. (2022). Leveraging business intelligence systems to enhance management control and business process performance in the public sector. *Meditari Accountancy Research*, 30(4), 914-940. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-04-2021-1287>

Estupiñan, R. (2021). *Control Interno y Fraudes* (4ª. ed.). Ecoe Ediciones.

Flores, C. y Delgado, J. (julio-diciembre de 2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas., *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Volumen 4, Número 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150 p. 1226

Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control interno para organizaciones* (1ª. ed.). editor Instituto de Investigación en Axcounability y Control – IICO

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (1ª. ed.). Red Tercer Milenio S.C.

Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª. ed.). McGraw-Hill

- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62 (1), 6-28. [doi: 10.1108/17410401311285273](https://doi.org/10.1108/17410401311285273)
- Llanos, B. y Aráoz, M. (2005). *Reforma y Modernización del Estado* (1ª. ed.). Imprenta Miraflores E.I.R.L.
- Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica (Ley N° 27785, 2002, Art. 7). Recuperado de <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., Valdivia Dueñas, M. R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8046>
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9546>
- Maake, G., Harmse, C. P., & Schultz, C. M. (2021). Performance management as a mediator for work engagement and employment relationships in the public sector in South Africa. *SA Journal of Human Resource Management*, 19. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1507>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno* (1ª. ed.). ECOE EDICIONES
- Marrufo, G. y Pacherez, J. (julio-diciembre de 2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Volumen 4, Número 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182_p.1574
- Ministerio de Educación del Perú (2021). Guía práctica para la implementación del proceso de la gestión del rendimiento. Recuperado de <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7681>

- Morocho, Z. (2020). Gestión de la responsabilidad social: equilibrio para la sostenibilidad en la administración pública. *Revista ESPACIOS*. ISSN 0798 1015 Vol. 41 (Nº 45). <http://es.revistaespacios.com/a20v41n45/20414523.html>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62 (1), 6-28. [doi: 10.1108/17410401311285273](https://doi.org/10.1108/17410401311285273)
- OLACEFS (2015). *El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO - su aplicación y evaluación en el sector público*. Recuperado de <https://archivo.olacefs.com/el-control-interno-desde-la-perspectiva-del-enfoque-coso-su-aplicacion-y-evaluacion-en-las-efs-segunda-aplicacion/>
- Pasco, J. C. (2016). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios De Políticas Públicas*, 1(2), 246–252. <https://doi.org/10.5354/repp.v2i0.38487>
- Pérez, S. y Flores, S. (2022). Gestión de recursos humanos en el sector público de América Latina, 2017-2021: revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Volumen 6, Número 2. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2141>
- Pimienta, J. (2018). *Metodología de la Investigación*. (1ª. ed.). Editorial Pearson
- Quezada, N. (2014). *Estadística con SPSS 24*. Lima: Empresa Editora Macro EIRL.
- Quispe, A., Calla, K., Yangali, J., Rodríguez, J. & Pumacayo, I. (2019). *Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS, MINITAB y EXCELL*. Editorial Escuela Internacional de Negocios y Desarrollo Empresarial - EIDEC.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000076-2021-SERVIR-PE. Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento. Recuperado de https://storage.servir.gob.pe/gdr/archivos/Res_076-2021-SERVIR-PE_GUIA.pdf

- Rodríguez, J. (2013). El sistema de evaluación del desempeño laboral en Colombia un caso de alta formalización con baja institucionalización. Dialnet. ISSN-e 0120-3754, Vol. 42, Nº. 58, 2013, págs. 19-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403479>
- Ruíz, S. y Delgado, J. (julio-diciembre de 2020). El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas, *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Volumen 4, Número 2. [https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.159 p. 1335](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.159_p.1335)
- Saavedra, J. y Delgado, J. (julio-diciembre de 2020). Gestión del Control Interno en el Sector Educación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Volumen 4, Número 2. [https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.183 p. 1557](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.183_p.1557)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1ª. ed.). Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Santillán, K. y Saavedra, R. (noviembre-diciembre de 2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Volumen 5, Número 6. [https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227 p12249](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227_p12249)
- Sheikh, A. Z., Chandler, J., Hussain, B., & Timmons, S. (2022). Performance measurement and management in the British higher education sector. *Quality and Quantity*, 56(6), 4809-4824. <https://doi.org/10.1007/s11135-022-01339-3>
- Zahra, A., & Bouckaert, G. (2021). Will what is measured be used? An analysis of performance management systems in Pakistani state organizations. [Performance management systems] *The International Journal of Public*

Sector Management, 34(3), 274-291. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2020-0073>

Thorpe y Holloway (2010), *La Gestión del Rendimiento: Perspectiva multidisciplinaria* (1ª. ed.). EDITA INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Editorial San Marcos EIRL.

Zarcovich. (2005). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1 - Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	El control interno es un procedimiento implementado por la alta dirección de una organización, incluyendo el directorio o junta directiva, el equipo ejecutivo, y el resto del personal, y destinado a asegurar que la organización cumpla con sus metas en las áreas de eficiencia y efectividad en las operaciones, información financiera adecuada y confiable, y cumplimiento legal (Estupiñan, 2021, p. 37).	El control interno se evaluó con base en los cinco componentes que lo integran, que son los siguientes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como supervisión y seguimiento. Estos se utilizarán para crear un cuestionario de respuesta cerrada	Ambiente de control	Actitud de la alta gerencia Valores y comportamientos Recurso humano y clima organizacional Cultura y conciencia del control Estructura organizacional	Encuesta	Cuestionario	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Evaluación de riesgos	Identificación y análisis de los riesgos Manejo de riesgos Responsabilidad en todos los niveles Fijación de objetivos			
			Actividades de control	Indicadores de desempeño Análisis de registros de información Verificaciones Controles sobre procesamiento de			
			Información y comunicación	Información adecuada y oportuna Reportes Mensaje Claro Canales adecuados			
			Supervisión y monitoreo	Revisión y evaluación Evaluaciones independientes Documentar las evaluaciones Actividades de monitoreo Informe de las deficiencias			
GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	La gestión del rendimiento es parte del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, que busca identificar, reconocer y promover la contribución de los servidores públicos a las metas y objetivos institucionales, demostrando sus necesidades para mejorar el desempeño de sus cargosn (RPE N° 000076-2021-SERVIR PE).	Para la operacionalización de la gestión del rendimiento se considera las siguientes etapas: planificación, seguimiento y evaluación. Teniendo en cuenta las características observables las cuales se utilizaron en la creación de un banco de preguntas cerradas.	Planificación	Acciones de comunicación Aprobación de cromograma Factores de evaluación Registro de la información	Encuesta	Cuestionario	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Seguimiento	Entrega de evidencias Revisión Retroalimentación Reuniones de seguimiento Oportunidades de mejora			
			Evaluación	Valoración de desempeño Calificación Notificación de la calificación Reunión de retroalimentación final			

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

TÍTULO	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
Control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Control Interno	Ambiente de control	Actitud de la alta gerencia	Enfoque o ruta de investigación: Cuantitativo		
	¿Cómo se relaciona control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022?	Determinar la relación entre control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022	Existe relación entre control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022			Valores y comportamientos			
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS			Evaluación de riesgo		Identificación y análisis de los riesgos	Alcance de investigación: Correlacional
								Manejo de riesgos	
						Actividades de control		Responsabilidad en todos los niveles	Diseño de la investigación: No experimental Transversal
	¿Cómo se relaciona control interno y planificación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022?	Determinar la relación entre control interno y planificación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022	Existe relación entre control interno y planificación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022					Indicadores de desempeño	
								Análisis de registros de información	
						Información y comunicación		Verificaciones	Población: 32 trabajadores de la Subgerencia de Logística
			Controles sobre procesamiento de información						
			Supervisión y seguimiento	Información adecuada y oportuna	Muestra: Todos los miembros de la población				
¿Cómo se relaciona control interno y seguimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022?	Determinar la relación entre control interno y seguimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022	Existe relación entre control interno y seguimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022		Reportes					
			Gestión del rendimiento	Planificación	Mensaje Claro	Técnica: Encuesta			
					Canales adecuados				
					Conocimiento de responsabilidades				
					Revisión y evaluación				
			Seguimiento	Evaluación	Seguimiento del sistema de control	Instrumento: Cuestionario			
					Documentar las evaluaciones				
					Actividades de monitoreo				
			Evaluación		Informe de las deficiencias	* Proceso y análisis de la información: programa informático IBM SPSS, versión 25			
¿Cómo se relaciona control interno y evaluación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022?	Determinar la relación entre control interno y evaluación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022	Existe relación entre control interno y evaluación en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022			Acciones de comunicación				
				Aprobación de programa					
				Factores de evaluación					
				Metas					
				Registro de la información					
				Entrega de evidencias					
				Seguimiento y retroalimentación					
				Reuniones de seguimiento					
				Oportunidades de mejora					
				Valoración de desempeño					
				Calificación					
				Notificación de la calificación					
				Reunión de retroalimentación final					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUCIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL								
1	La alta gerencia tiene una actitud positiva y proactiva garantizando el buen clima laboral; los ambientes laborales garantizan los procedimientos de control, predomina la ética, honestidad y transparencia en la actitud de la alta gerencia.	X		X		X		
2	Los colaboradores del área tiene un comportamiento basado en la responsabilidad, compromiso e identidad garantizando que los procedimientos desarrollados sean confiables.	X		X		X		
3	El recurso humano - colaboradores - que se desempeñan en el área tienen por filosofía de trabajo fortalecer el clima laboral.	X		X		X		
4	El colaborador conoce plenamente sus procedimientos laborales, es parte de su cultura; durante los procedimientos de capacitación se han incrementado sus habilidades y fortalecido la conciencia de control.	X		X		X		
5	La estructura organizacional es ideal y pertinente, los colaboradores realizan actividades, según el MOF, permitiendo prevenir el desorden, la improvisación y ausentismo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS								
6	Existen temporadas de alta funcional, y la gerencia cuenta con herramientas para identificar y analizar los riesgos, pero también para prevenirlos.	X		X		X		
7	Existen incidencias en los procedimientos que son registrados en un sistema abierto, el mismo que se utiliza para prevenir y manejar los riesgos.	X		X		X		
8	En los procesos de evaluación de riesgos, los resultados obtenidos son compartidos por el área responsable sin discriminación de mando.	X		X		X		
9	Los colaboradores poseen las competencias, para reconocer las debilidades y fortalezas; de tal manera que la fijación de objetivos es producto del conceso.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL								
10	Los indicadores para la evaluación del desempeño laboral son de difusión efectiva; se garantiza con ello las actividades de control.	X		X		X		
11	Los analistas que registran información garantizan la confiabilidad de los datos facilitando las actividades de control.	X		X		X		
12	Cuando se realizan las verificaciones en las actividades por parte de las jefaturas correspondientes, los resultados son confiables, pues lo que lideran tiene conocimiento pleno de finalidad institución.	X		X		X		
13	La información procesada es validada por las jefaturas para garantizar que la difusión de su contenido sea la ideal.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
14	Se cuenta con información oportuna y precisa por lo que se garantiza la administración y toma de decisiones acertadas en el área.	X		X		X		
15	Los reportes que sistematizan las actividades desarrolladas por colaboradores y las áreas son veraces; se cuenta con una matriz además de un comité evaluador.	X		X		X		
16	Los mensajes que se reciben a través de los correos corporativos y en reuniones de área se caracterizan por su claridad y pertinencia.	X		X		X		
17	Las jefaturas utilizan los canales adecuados para transmitir la comunicaciones e informaciones en tiempo real, para asegurar que el personal es consciente de sus responsabilidades con respecto al control de actividades.	X		X		X		

DIMENSIÓN : SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
		SI	No	SI	No	SI	No
18	El comité encargado del seguimiento y monitores del proceso, es altamente competitivo; garantizando que los resultados obtenidos revelen una evaluación confiable.	X		X		X	
19	Las jefaturas realizan evaluaciones independientes para validar el nivel de las competencias de los colaboradores en el cumplimiento de tareas.	X		X		X	
20	Cuando se produce la evaluación a los resultados del área, esto se documentado con transparencia pues en el proceso hubo un seguimiento y retroalimentación.	X		X		X	
21	Las actividades de monitoreo hacia los colaboradores y áreas son el resultado de una programación -cronograma- que se cumple disciplinadamente.	X		X		X	
22	Cuando se detectan incidencias en el funcionamiento de las área, estas se registran inmediatamente, mediante un informe para que los altos mandos evalúen la deficiencia, desarrollen y monitoreen la mejora.	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	La jefatura cuenta con documentos de gestión que incentivan el desarrollo de iniciativas para fortalecer las capacidades del personal.	X		X		X		
2	La jefatura informa al personal todas las tareas involucradas y sus plazos asociados, para que todos sepan cuándo se completará cada paso en el proceso, así como la exposición y muestra de resultados según cronograma.	X		X		X		
3	Los factores de evaluación de desempeño laboral están planificados por efecto de reuniones entre las jefaturas.	X		X		X		
4	Para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores en relación con sus responsabilidades laborales, la jefatura toma en cuenta tanto su trabajo como sus resultados.	X		X		X		
5	Para registrar la información de la funcionalidad de las áreas y los colaboradores se cuenta con un formato elaborado previamente.	X		X		X		
DIMENSION 2: SEGUIMIENTO								
6	Los jefes de cada área desarrollan un seguimiento proactivo, se involucran en los procesos, garantizando que cuando se reportan o entregan las evidencias estas sean seguras y veraces.	X		X		X		
7	La jefatura fomenta la existencia de evidencias que demuestren el cumplimiento de las tareas como parte de su política de trabajo.	X		X		X		
8	La revisión de los resultados del rendimiento de los colaboradores es competencia de la gerencia quienes poseen las habilidades para una buena interpretación.	X		X		X		
9	De la revisión realizada por la jefatura, le permite identificar y reconocer como esenciales a los colaboradores de alto desempeño.	X		X		X		
10	En respuesta a una necesidad apremiante, la participación de las gerencias y jefaturas son proactivas.	X		X		X		
11	La jefatura se reúne con el personal para revisar el progreso realizado, identificar desafíos y establecer sugerencias de mejora.	X		X		X		
12	Para hacer seguimiento del progreso hacia el cumplimiento de las metas del área, la jefatura fomenta las reuniones de trabajo.	X		X		X		
13	Durante el seguimiento al desempeño laboral de los colaboradores, el jefe de cada área comparte estrategias de mejora.	X		X		X		
14	La gerencia tiene jefes que apoyan la autocrítica para mejorar el desempeño en el lugar de trabajo.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
15	La valoración del desempeño laboral, resultados, son de conocimiento público.	X		X		X	
16	La jefatura evalúa periódicamente el logro de los objetivos.	X		X		X	
17	La calificación obtenida durante el proceso de evaluación de los colaboradores, goza de la aceptación; se confía en la capacidad y valores de la jefatura.	X		X		X	
18	Se le comunicó de forma oportuna al personal sobre la forma de evaluar el logro de objetivos.	X		X		X	
19	Los colaboradores son notificados, comunicados, sobre los resultados en el proceso de evaluación.	X		X		X	
20	La programación de capacitaciones para fortalecer y desarrollar competencias en los colaboradores es el resultado de reuniones de retroalimentación.	X		X		X	
21	Los resultados descubiertos se utilizan para proporcionar retroalimentación al personal administrativo involucrado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Sandoval Nizama Gamaro Edwin DNI: 09614598

Especialidad del validador: Metadatos y Temático
 orcid.org/0000-0003-4662-4778

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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 validador
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL								
1	La alta gerencia tiene una actitud positiva y proactiva garantizando el buen clima laboral; los ambientes laborales garantizan los procedimientos de control, predomina la ética, honestidad y transparencia en la actitud de la alta gerencia.	✓		✓		✓		
2	Los colaboradores del área tiene un comportamiento basado en la responsabilidad, compromiso e identidad garantizando que los procedimientos desarrollados sean confiables.	✓		✓		✓		
3	El recurso humano - colaboradores - que se desempeñan en el área tienen por filosofía de trabajo fortalecer el clima laboral.	✓		✓		✓		
4	El colaborador conoce plenamente sus procedimientos laborales, es parte de su cultura; durante los procedimientos de capacitación se han incrementado sus habilidades y fortalecido la conciencia de control.	✓		✓		✓		
5	La estructura organizacional es ideal y pertinente, los colaboradores realizan actividades, según el MOF, permitiendo prevenir el desorden, la improvisación y ausentismo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS								
6	Existen temporadas de alta funcional, y la gerencia cuenta con herramientas para identificar y analizar los riesgos, pero también para prevenirlos.	✓		✓		✓		
7	Existen incidencias en los procedimientos que son registrados en un sistema abierto, el mismo que se utiliza para prevenir y manejar los riesgos.	✓		✓		✓		
8	En los procesos de evaluación de riesgos, los resultados obtenidos son compartidos por el área responsable sin discriminación de mando.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores poseen las competencias, para reconocer las debilidades y fortalezas; de tal manera que la fijación de objetivos es producto del conceso.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL								
10	Los indicadores para la evaluación del desempeño laboral son de difusión efectiva; se garantiza con ello las actividades de control.	✓		✓		✓		
11	Los analistas que registran información garantizan la confiabilidad de los datos facilitando las actividades de control.	✓		✓		✓		
12	Cuando se realizan las verificaciones en las actividades por parte de las jefaturas correspondientes, los resultados son confiables, pues lo que lideran tiene conocimiento pleno de finalidad institución.	✓		✓		✓		
13	La información procesada es validada por las jefaturas para garantizar que la difusión de su contenido sea la ideal.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
14	Se cuenta con información oportuna y precisa por lo que se garantiza la administración y toma de decisiones acertadas en el área.	✓		✓		✓		
15	Los reportes que sistematizan las actividades desarrolladas por colaboradores y las áreas son veraces; se cuenta con una matriz además de un comité evaluador.	✓		✓		✓		
16	Los mensajes que se reciben a través de los correos corporativos y en reuniones de área se caracterizan por su claridad y pertinencia.	✓		✓		✓		
17	Las jefaturas utilizan los canales adecuados para transmitir la comunicaciones e informaciones en tiempo real, para asegurar que el personal es consciente de sus responsabilidades con respecto al control de actividades.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN : SUPERVISIÓN Y MONITOREO		SI	No	SI	No	SI	No
18	El comité encargado del seguimiento y monitores del proceso, es altamente competitivo; garantizando que los resultados obtenidos revelen una evaluación confiable.	✓		✓		✓	
19	Las jefaturas realizan evaluaciones independientes para validar el nivel de las competencias de los colaboradores en el cumplimiento de tareas.	✓		✓		✓	
20	Cuando se produce la evaluación a los resultados del área, esto se documentado con transparencia pues en el proceso hubo un seguimiento y retroalimentación.	✓		✓		✓	
21	Las actividades de monitoreo hacia los colaboradores y áreas son el resultado de una programación -cronograma- que se cumple disciplinadamente.	✓		✓		✓	
22	Cuando se detectan incidencias en el funcionamiento de las áreas, estas se registran inmediatamente, mediante un informe para que los altos mandos evalúen la deficiencia, desarrollen y monitoreen la mejora.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	La jefatura cuenta con documentos de gestión que incentivan el desarrollo de iniciativas para fortalecer las capacidades del personal.	✓		✓		✓		
2	La jefatura informa al personal todas las tareas involucradas y sus plazos asociados, para que todos sepan cuándo se completará cada paso en el proceso, así como la exposición y muestra de resultados según cronograma.	✓		✓		✓		
3	Los factores de evaluación de desempeño laboral están planificados por efecto de reuniones entre las jefaturas.	✓		✓		✓		
4	Para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores en relación con sus responsabilidades laborales, la jefatura toma en cuenta tanto su trabajo como sus resultados.	✓		✓		✓		
5	Para registrar la información de la funcionalidad de las áreas y los colaboradores se cuenta con un formato elaborado previamente.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: SEGUIMIENTO								
6	Los jefes de cada área desarrollan un seguimiento proactivo, se involucran en los procesos, garantizando que cuando se reportan o entregan las evidencias estas sean seguras y veraces.	✓		✓		✓		
7	La jefatura fomenta la existencia de evidencias que demuestren el cumplimiento de las tareas como parte de su política de trabajo.	✓		✓		✓		
8	La revisión de los resultados del rendimiento de los colaboradores es competencia de la gerencia quienes poseen las habilidades para una buena interpretación.	✓		✓		✓		
9	De la revisión realizada por la jefatura, le permite identificar y reconocer como esenciales a los colaboradores de alto desempeño.	✓		✓		✓		
10	En respuesta a una necesidad apremiante, la participación de las gerencias y jefaturas son proactivas.	✓		✓		✓		
11	La jefatura se reúne con el personal para revisar el progreso realizado, identificar desafíos y establecer sugerencias de mejora.	✓		✓		✓		
12	Para hacer seguimiento del progreso hacia el cumplimiento de las metas del área, la jefatura fomenta las reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Durante el seguimiento al desempeño laboral de los colaboradores, el jefe de cada área comparte estrategias de mejora.	✓		✓		✓		
14	La gerencia tiene jefes que apoyan la autocrítica para mejorar el desempeño en el lugar de trabajo.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
15	La valoración del desempeño laboral, resultados, son de conocimiento público.	✓		✓		✓	
16	La Jefatura evalúa periódicamente el logro de los objetivos.	✓		✓		✓	
17	La calificación obtenida durante el proceso de evaluación de los colaboradores, goza de la aceptación; se confía en la capacidad y valores de la Jefatura.	✓		✓		✓	
18	Se le comunicó de forma oportuna al personal sobre la forma de evaluar el logro de objetivos.	✓		✓		✓	
19	Los colaboradores son notificados, comunicados, sobre los resultados en el proceso de evaluación.	✓		✓		✓	
20	La programación de capacitaciones para fortalecer y desarrollar competencias en los colaboradores es el resultado de reuniones de retroalimentación.	✓		✓		✓	
21	Los resultados descubiertos se utilizan para proporcionar retroalimentación al personal administrativo involucrado.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Dra. Panche Rodríguez Aduna Beato* DNI: *09.586832*

Especialidad del validador: *Directora en Gestión Pública y Gobernabilidad*

orcid.org/0000-0002-1629-1776

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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 validador
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL								
1	La alta gerencia tiene una actitud positiva y proactiva garantizando el buen clima laboral; los ambientes laborales garantizan los procedimientos de control, predomina la ética, honestidad y transparencia en la actitud de la alta gerencia.	X		X		X		
2	Los colaboradores del área tiene un comportamiento basado en la responsabilidad, compromiso e identidad garantizando que los procedimientos desarrollados sean confiables.	X		X		X		
3	El recurso humano - colaboradores - que se desempeñan en el área tienen por filosofía de trabajo fortalecer el clima laboral.	X		X		X		
4	El colaborador conoce plenamente sus procedimientos laborales, es parte de su cultura; durante los procedimientos de capacitación se han incrementado sus habilidades y fortalecido la conciencia de control.	X		X		X		
5	La estructura organizacional es ideal y pertinente, los colaboradores realizan actividades, según el MOF, permitiendo prevenir el desorden, la improvisación y ausentismo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS								
6	Existen temporadas de alta funcional, y la gerencia cuenta con herramientas para identificar y analizar los riesgos, pero también para prevenirlos.	X		X		X		
7	Existen incidencias en los procedimientos que son registrados en un sistema abierto, el mismo que se utiliza para prevenir y manejar los riesgos.	X		X		X		
8	En los procesos de evaluación de riesgos, los resultados obtenidos son compartidos por el área responsable sin discriminación de mando.	X		X		X		
9	Los colaboradores poseen las competencias, para reconocer las debilidades y fortalezas; de tal manera que la fijación de objetivos es producto del conceso.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL								
10	Los indicadores para la evaluación del desempeño laboral son de difusión efectiva; se garantiza con ello las actividades de control.	X		X		X		
11	Los analistas que registran información garantizan la confiabilidad de los datos facilitando las actividades de control.	X		X		X		
12	Cuando se realizan las verificaciones en las actividades por parte de las jefaturas correspondientes, los resultados son confiables, pues lo que lideran tiene conocimiento pleno de finalidad institución.	X		X		X		
13	La información procesada es validada por las jefaturas para garantizar que la difusión de su contenido sea la ideal.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
14	Se cuenta con información oportuna y precisa por lo que se garantiza la administración y toma de decisiones acertadas en el área.	X		X		X		
15	Los reportes que sistematizan las actividades desarrolladas por colaboradores y las áreas son veraces; se cuenta con una matriz además de un comité evaluador.	X		X		X		
16	Los mensajes que se reciben a través de los correos corporativos y en reuniones de área se caracterizan por su claridad y pertinencia.	X		X		X		
17	Las jefaturas utilizan los canales adecuados para transmitir la comunicaciones e informaciones en tiempo real, para asegurar que el personal es consciente de sus responsabilidades con respecto al control de actividades.	X		X		X		

		SI	No	SI	No	SI	No
DIMENSIÓN : SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
18	El comité encargado del seguimiento y monitores del proceso, es altamente competitivo; garantizando que los resultados obtenidos revelen una evaluación confiable.	X		X		X	
19	Las jefaturas realizan evaluaciones independientes para validar el nivel de las competencias de los colaboradores en el cumplimiento de tareas.	X		X		X	
20	Cuando se produce la evaluación a los resultados del área, esto se documentado con transparencia pues en el proceso hubo un seguimiento y retroalimentación.	X		X		X	
21	Las actividades de monitoreo hacia los colaboradores y áreas son el resultado de una programación -cronograma- que se cumple disciplinadamente.	X		X		X	
22	Cuando se detectan incidencias en el funcionamiento de las área, estas se registran inmediatamente, mediante un informe para que los altos mandos evalúen la deficiencia, desarrollen y monitoreen la mejora.	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	La jefatura cuenta con documentos de gestión que incentivan el desarrollo de iniciativas para fortalecer las capacidades del personal.	X		X		X		
2	La jefatura informa al personal todas las tareas involucradas y sus plazos asociados, para que todos sepan cuándo se completará cada paso en el proceso, así como la exposición y muestra de resultados según cronograma.	X		X		X		
3	Los factores de evaluación de desempeño laboral están planificados por efecto de reuniones entre las jefaturas.	X		X		X		
4	Para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores en relación con sus responsabilidades laborales, la jefatura toma en cuenta tanto su trabajo como sus resultados.	X		X		X		
5	Para registrar la información de la funcionalidad de las áreas y los colaboradores se cuenta con un formato elaborado previamente.	X		X		X		
DIMENSION 2: SEGUIMIENTO								
6	Los jefes de cada área desarrollan un seguimiento proactivo, se involucran en los procesos, garantizando que cuando se reportan o entregan las evidencias estas sean seguras y veraces.	X		X		X		
7	La jefatura fomenta la existencia de evidencias que demuestren el cumplimiento de las tareas como parte de su política de trabajo.	X		X		X		
8	La revisión de los resultados del rendimiento de los colaboradores es competencia de la gerencia quienes poseen las habilidades para una buena interpretación.	X		X		X		
9	De la revisión realizada por la jefatura, le permite identificar y reconocer como esenciales a los colaboradores de alto desempeño.	X		X		X		
10	En respuesta a una necesidad apremiante, la participación de las gerencias y jefaturas son proactivas.	X		X		X		
11	La jefatura se reúne con el personal para revisar el progreso realizado, identificar desafíos y establecer sugerencias de mejora.	X		X		X		
12	Para hacer seguimiento del progreso hacia el cumplimiento de las metas del área, la jefatura fomenta las reuniones de trabajo.	X		X		X		
13	Durante el seguimiento al desempeño laboral de los colaboradores, el jefe de cada área comparte estrategias de mejora.	X		X		X		
14	La gerencia tiene jefes que apoyan la autocritica para mejorar el desempeño en el lugar de trabajo.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
15	La valoración del desempeño laboral, resultados, son de conocimiento público.	✓		X		X	
16	La jefatura evalúa periódicamente el logro de los objetivos.	✓		X		X	
17	La calificación obtenida durante el proceso de evaluación de los colaboradores, goza de la aceptación; se confía en la capacidad y valores de la jefatura.	✓		X		X	
18	Se le comunicó de forma oportuna al personal sobre la forma de evaluar el logro de objetivos.	✓		X		X	
19	Los colaboradores son notificados, comunicados, sobre los resultados en el proceso de evaluación.	✓		X		X	
20	La programación de capacitaciones para fortalecer y desarrollar competencias en los colaboradores es el resultado de reuniones de retroalimentación.	✓		X		X	
21	Los resultados descubiertos se utilizan para proporcionar retroalimentación al personal administrativo involucrado.	✓		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI, el instrumento evidencia suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: M. Larroche Cueto Benito Armando DNI: 10618780

Especialidad del validador: Administrador

orid.org/0000 - 0002-5854-5770

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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 validador
Especialidad Administrador

Cuestionario

Cuestionario								
Estimados trabajadores (as), el presente cuestionario es anónimo y corresponde a un trabajo de investigación, mediante el cual queremos conocer su opinión de manera sincera relacionado Control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística. INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo a la escala en los casilleros.						1	NUNCA	N
						2	CASI NUNCA	CN
						3	A VECES	AV
						4	CASI SIEMPRE	CS
						5	SIEMPRE	S
CONTROL INTERNO								
VARIABLE	CONTROL INTERNO							
ENCUESTA	SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA							
N° DE POBLACION Y MUESTRA	32							
DIMENSION	N°	INDICADORES	S	CS	AV	CN	N	
AMBIENTE DE CONTROL		ACTITUD DE LA ALTA GERENCIA						
	1	La alta gerencia tiene una actitud positiva y proactiva garantizando el buen clima laboral; los ambientes laborales garantizan los procedimientos de control, predomina la ética, honestidad y transparencia en la actitud de la alta gerencia.						
		VALORES Y COMPORTAMIENTOS						
	2	Los colaboradores del área tiene un comportamiento basado en la responsabilidad, compromiso e identidad garantizando que los procedimientos desarrollados sean confiables.						
		RECURSO HUMANO Y CLIMA ORGANIZACIONAL						
AMBIENTE DE CONTROL	3	El recurso humano - colaboradores - que se desempeñan en el área tienen por filosofía de trabajo fortalecer el clima laboral.						
		CULTURA Y CONCIENCIA DEL CONTROL						
	4	El colaborador conoce plenamente sus procedimientos laborales, es parte de su cultura; durante los procedimientos de capacitación se han incrementado sus habilidades y fortalecido la conciencia de control.						
		ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
	5	La estructura organizacional es ideal y pertinente, los colaboradores realizan actividades, según el MOF, permitiendo prevenir el desorden, la improvisación y ausentismo.						
EVALUACIÓN DE RIESGOS		IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RIESGOS						
	6	Existen temporadas de alta funcional, y la gerencia cuenta con herramientas para identificar y analizar los riesgos, pero también para prevenirlos.						
		MANEJO DE RIESGOS						
	7	Existen incidencias en los procedimientos que son registrados en un sistema abierto, el mismo que se utiliza para prevenir y manejar los riesgos.						
		RESPONSABILIDAD EN TODOS LOS NIVELES						
EVALUACIÓN DE RIESGOS	8	En los procesos de evaluación de riesgos, los resultados obtenidos son compartidos por el área responsable sin discriminación de mando.						
		FIJACIÓN DE OBJETIVOS						
	9	Los colaboradores poseen las competencias, para reconocer las debilidades y fortalezas; de tal manera que la fijación de objetivos es producto del consenso.						
		INDICADORES DE DESEMPEÑO						
	10	Los indicadores para la evaluación del desempeño laboral son de difusión efectiva; se garantiza con ello las actividades de control.						
ACTIVIDADES DE CONTROL		ANÁLISIS DE REGISTROS DE INFORMACIÓN						
	11	Los analistas que registran información garantizan la confiabilidad de los datos facilitando las actividades de control.						
		VERIFICACIONES						
	12	Cuando se realizan las verificaciones en las actividades por parte de las jefaturas correspondientes, los resultados son confiables, pues lo que lideran tiene conocimiento pleno de la finalidad de la institución.						
		CONTROLES SOBRE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13	La información procesada es validada por las jefaturas para garantizar que la difusión de su contenido sea la ideal.						
		INFORMACIÓN ADECUADA Y CONTINUA						
	14	Se cuenta con información oportuna y precisa por lo que se garantiza la administración y toma de decisiones acertadas en el área.						
		REPORTES						
	15	Los reportes que sistematizan las actividades desarrolladas por colaboradores y las áreas son veraces; se cuenta con una matriz además de un comité evaluador.						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		MENSAJE CLARO						
	16	Los mensajes que se reciben a través de los correos corporativos y en reuniones de área se caracterizan por su claridad y pertinencia.						
		CANALES ADECUADOS						
	17	Las jefaturas utilizan los canales adecuados para transmitir la comunicaciones e informaciones en tiempo real, para asegurar que el personal es consciente de sus responsabilidades con respecto al control de actividades.						
		REVISIÓN Y EVALUACIÓN						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	18	El comité encargado del seguimiento y monitores del proceso, es altamente competitivo; garantizando que los resultados obtenidos revelen una evaluación confiable.						
		EVALUACIONES INDEPENDIENTES						
	19	Las jefaturas realizan evaluaciones independientes para validar el nivel de las competencias de los colaboradores en el cumplimiento de tareas.						
		DOCUMENTAR LAS EVALUACIONES						
	20	Cuando se produce la evaluación a los resultados del área, esto se documentado con transparencia pues en el proceso hubo un seguimiento y retroalimentación.						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		ACTIVIDADES DE MONITOREO						
	21	Las actividades de monitoreo hacia los colaboradores y áreas son el resultado de una programación -cronograma- que se cumple disciplinadamente.						
		INFORME DE LAS DEFICIENCIAS						
22	Cuando se detectan incidencias en el funcionamiento de las áreas, estas se registran inmediatamente, mediante un informe para que los altos mandos evalúen la deficiencia, desarrollen y monitoreen la mejora.							

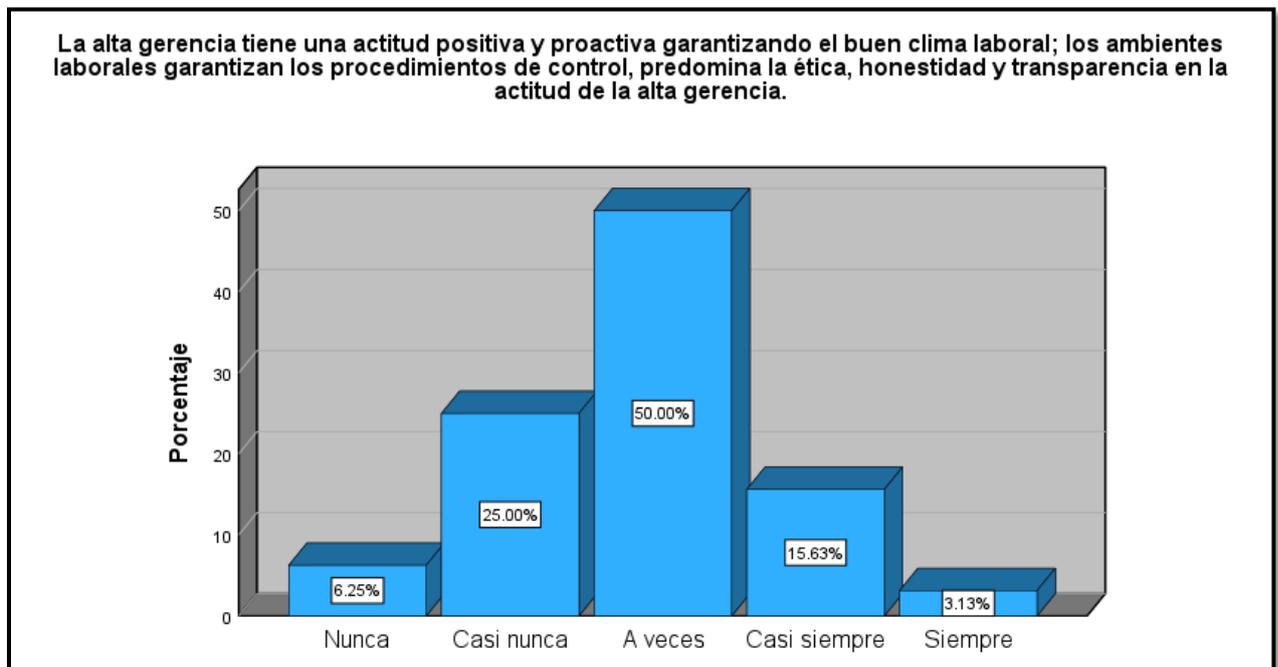
GESTIÓN DEL RENDIMIENTO							
VARIABLE	GESTIÓN DEL RENDIMIENTO						
ENCUESTA	SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA						
N° DE POBLACION Y MUESTRA	32						
DIMENSION	N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
			S	CS	AV	CN	N
PLANIFICACIÓN		ACCIONES DE COMUNICACIÓN					
	23	La jefatura cuenta con documentos de gestión que incentivan el desarrollo de iniciativas para fortalecer las capacidades del personal.					
		APROBACIÓN DE CRONOGRAMA					
	24	La jefatura informa al personal todas las tareas involucradas y sus plazos asociados, para que todos sepan cuándo se completará cada paso en el proceso, así como la exposición y muestra de resultados según cronograma.					
		FACTORES DE EVALUACIÓN					
	25	Los factores de evaluación de desempeño laboral están planificados por efecto de reuniones entre las jefaturas.					
	26	Para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores en relación con sus responsabilidades laborales, la jefatura toma en cuenta tanto su trabajo como sus resultados.					
		REGISTRO DE LA INFORMACIÓN					
27	Para registrar la información de la funcionalidad de las áreas y los colaboradores se cuenta con un formato elaborado previamente.						
SEGUIMIENTO		ENTREGA DE EVIDENCIAS					
	28	Los jefes de cada área desarrollan un seguimiento proactivo, se involucran en los procesos, garantizando que cuando se reportan o entregan las evidencias estas sean seguras y veraces.					
	29	La jefatura fomenta la existencia de evidencias que demuestren el cumplimiento de las tareas como parte de su política de trabajo.					
		REVISIÓN					
	30	La revisión de los resultados del rendimiento de los colaboradores es competencia de la gerencia quienes poseen las habilidades para una buena interpretación.					
	31	De la revisión realizada por la jefatura, le permite identificar y reconocer como esenciales a los colaboradores de alto desempeño.					
		RETROALIMENTACIÓN					
	32	En respuesta a una necesidad apremiante, la participación de las gerencias y jefaturas son proactivas.					
	33	La jefatura se reúne con el personal para revisar el progreso realizado, identificar desafíos y establecer sugerencias de mejora.					
		REUNIONES DE SEGUIMIENTO					
34	Para hacer seguimiento del progreso hacia el cumplimiento de las metas del área, la jefatura fomenta las reuniones de trabajo.						
	OPORTUNIDADES DE MEJORA						
35	Durante el seguimiento al desempeño laboral de los colaboradores, el jefe de cada área comparte estrategias de mejora.						
36	La gerencia tiene jefes que apoyan la autocritica para mejorar el desempeño en el lugar de trabajo.						
EVALUACIÓN		VALORACIÓN DE DESEMPEÑO					
	37	La valoración del desempeño laboral, resultados, son de conocimiento público.					
	38	La jefatura evalúa periódicamente el logro de los objetivos.					
		CALIFICACIÓN					
	39	La calificación obtenida durante el proceso de evaluación de los colaboradores, goza de la aceptación; se confía en la capacidad y valores de la jefatura.					
	40	Se le comunicó de forma oportuna al personal sobre la forma de evaluar el logro de objetivos.					
		NOTIFICACIÓN DE LA CALIFICACIÓN					
	41	Los colaboradores son notificados, comunicados, sobre los resultados en el proceso de evaluación.					
	REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN FINAL						
42	La programación de capacitaciones para fortalecer y desarrollar competencias en los colaboradores es el resultado de reuniones de retroalimentación.						
43	Los resultados descubiertos se utilizan para proporcionar retroalimentación al personal administrativo involucrado.						

Tabla 9. Pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.3	6.3	6.3
	Casi nunca	8	25.0	25.0	31.3
	A veces	16	50.0	50.0	81.3
	Casi siempre	5	15.6	15.6	96.9
	Siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total		32	100.0	100.0

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 1. Pregunta 1



Fuente: Programa con SPSS versión 29

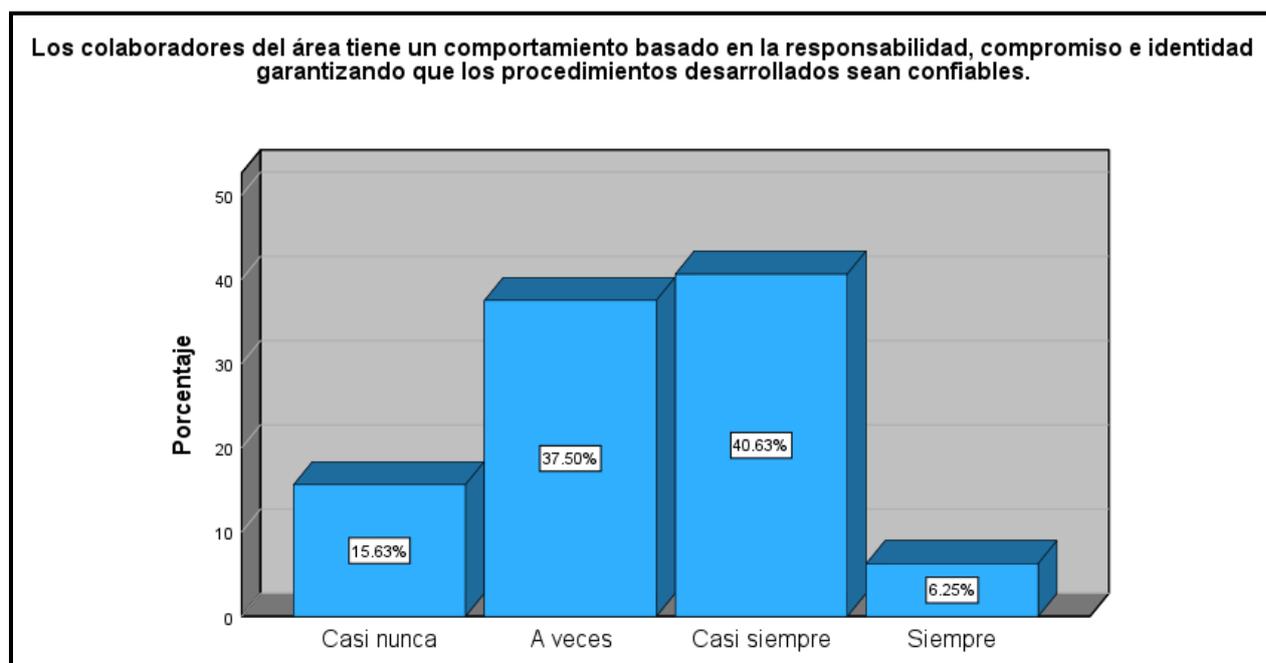
La tabla 9 muestra que el 6.25% del personal encuestado respondió Nunca, el 25% Casi nunca y el 50% A veces. Demuestra que el personal respondió de manera ambigua, por tal razón cabe mencionar que no es suficiente que la gerencia enfatice sobre el valor del control interno, los miembros de la organización también deben reconocerlo y de esta manera reaccionarán sumándose cuidadosamente a los controles establecidos.

Tabla 10. Pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	15.6	15.6	15.6
	A veces	12	37.5	37.5	53.1
	Casi siempre	13	40.6	40.6	93.8
	Siempre	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 2. Pregunta 2



Fuente: Programa con SPSS versión 29

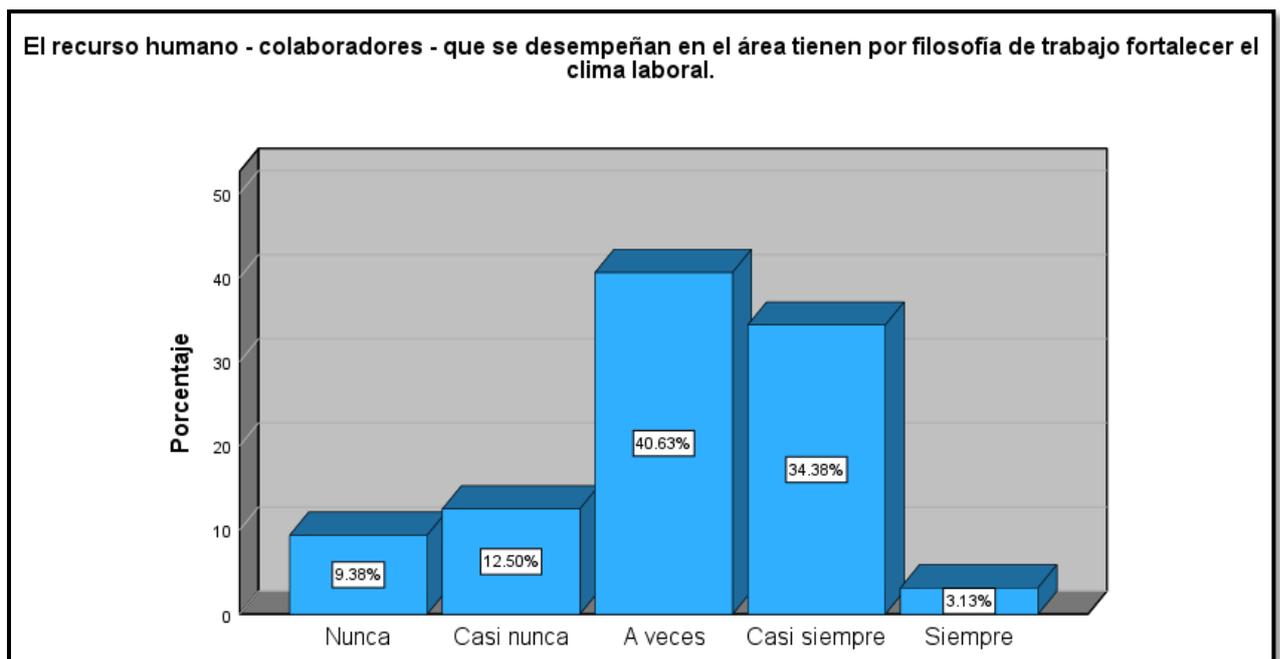
La tabla 10 muestra que el 15.63% del personal encuestado respondió Casi nunca, 37.50% A veces. Es importante señalar que, si bien los porcentajes mencionados no son excesivos, no cabe duda de que se está prestando una atención superficial al control interno en lugar de brindarle un apoyo sustancial, por lo que es casi seguro que los objetivos de control de la administración no se están cumpliendo con éxito.

Tabla 11. Pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9.4	9.4	9.4
	Casi nunca	4	12.5	12.5	21.9
	A veces	13	40.6	40.6	62.5
	Casi siempre	11	34.4	34.4	96.9
	Siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 3. Pregunta 3



Fuente: Programa con SPSS versión 29

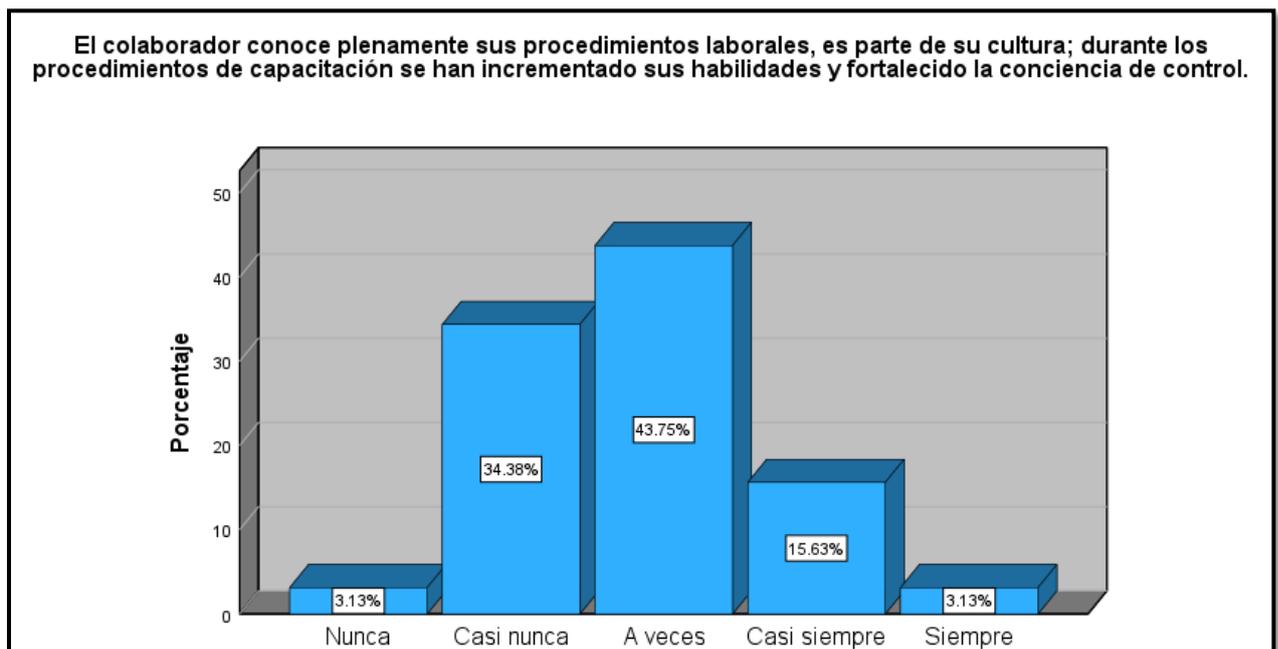
La tabla 11 muestra que el 9.37% del personal encuestado respondió Nunca, el 12.5% Casi nunca y el 40.63% A veces. De los porcentajes se desprende claramente que los recursos humanos no están siendo utilizados al máximo, ya que además de contratar, se tiene que capacitar y orientar a los empleados, con el fin de tener colaboradores motivados y comprometidos.

Tabla 12. Pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.1	3.1	3.1
	Casi nunca	11	34.4	34.4	37.5
	A veces	14	43.8	43.8	81.3
	Casi siempre	5	15.6	15.6	96.9
	Siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total		32	100.0	100.0

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 4. Pregunta 4



Fuente: Programa con SPSS versión 29

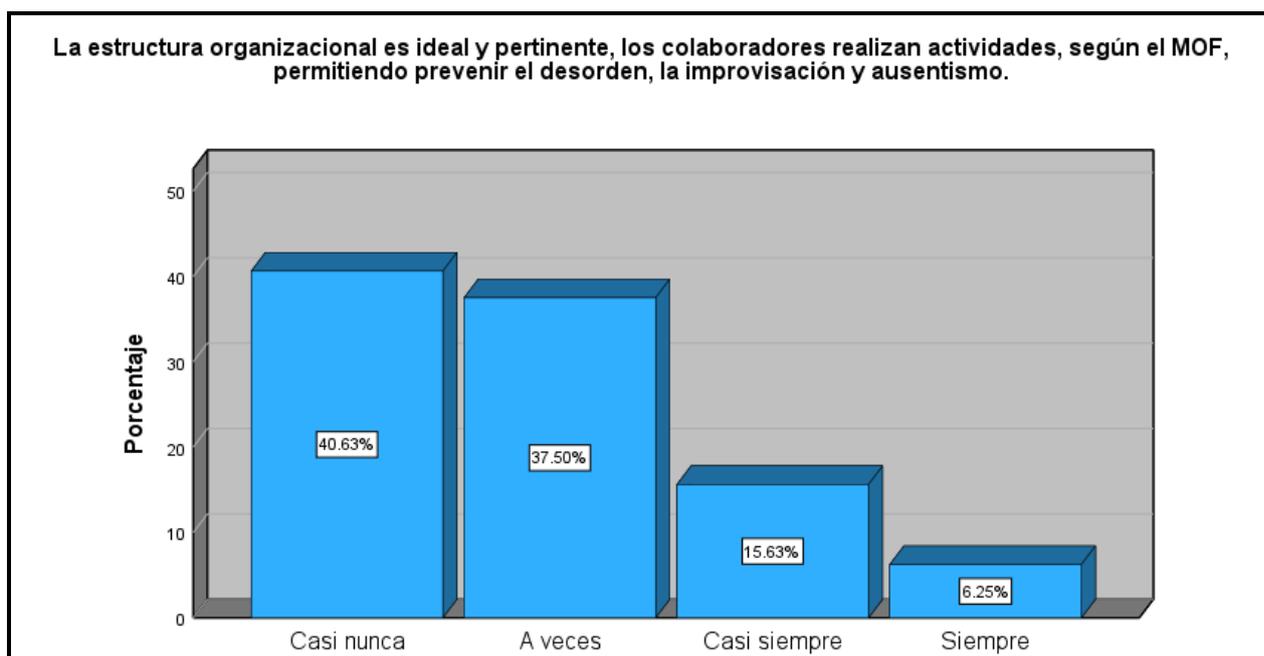
La tabla 12 muestra que el 3.13% del personal encuestado respondió Nunca, 34.38% Casi nunca, y 43.75% A veces. Se evidencia que se tiene que fomentar más, la educación, el asesoramiento, la evaluación y la consultoría, de esta manera los empleados tengan una buena comprensión del control interno.

Tabla 13. Pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	13	40.6	40.6	40.6
	A veces	12	37.5	333.5	78.1
	Casi siempre	5	15.6	15.6	93.8
	Siempre	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 5. Pregunta 5



Fuente: Programa con SPSS versión 29

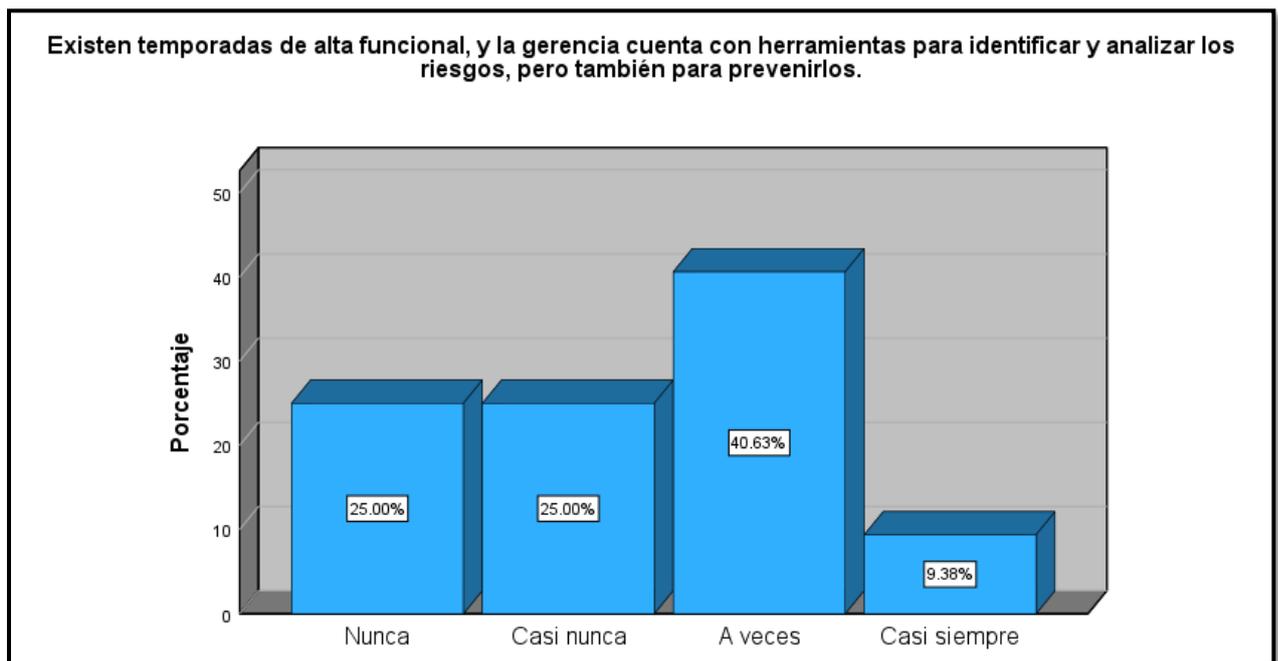
La tabla 13 muestra que el 40.63% del personal encuestado respondió Nunca, 37.50% Casi nunca. Lo que muestra que hay que implementar más herramientas de apoyo para asegurar el cumplimiento de los procedimientos

Tabla 14. Pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	25.0	25.0	25.0
	Casi nunca	8	25.0	25.0	50.0
	A veces	13	40.6	40.6	90.6
	Casi siempre	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 6. Pregunta 6



Fuente: Programa con SPSS versión 29

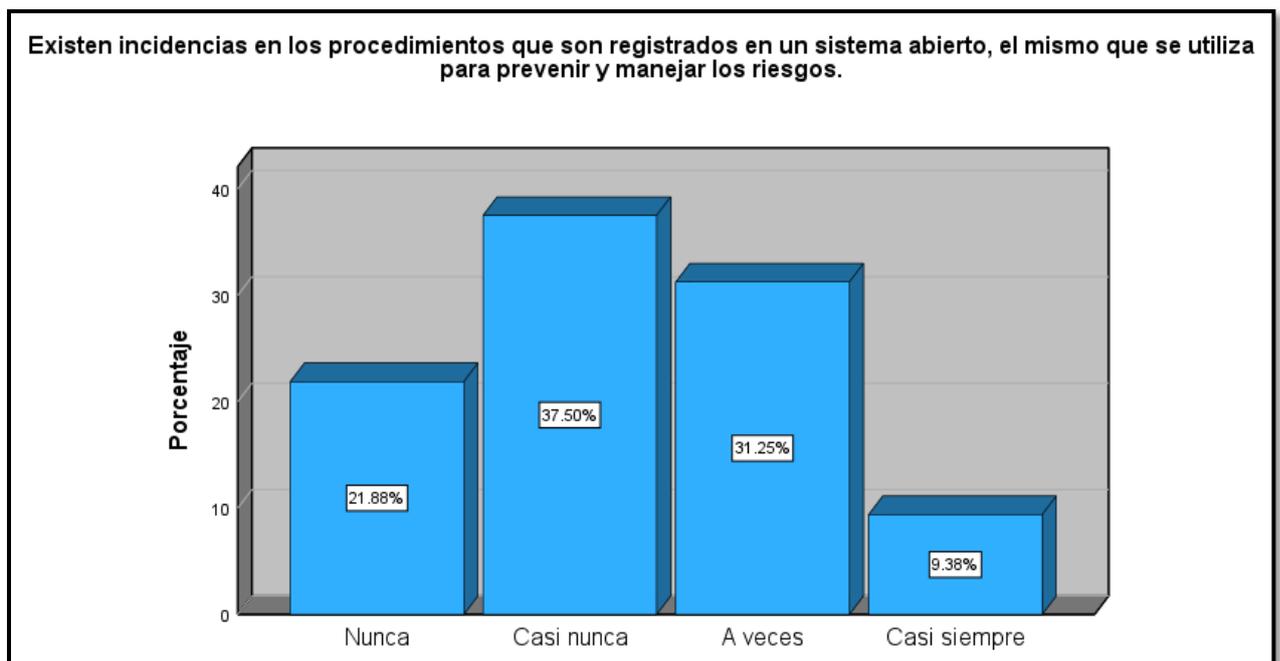
La tabla 14 muestra que el 25% del personal encuestado respondió Nunca, 25% Casi nunca y el 40.63% A veces. Es posible demostrar que no se presta suficiente atención a la identificación y el análisis de los riesgos necesarios para los objetivos de la organización y la determinación del curso de acción correcto.

Tabla 15. Pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21.9	21.9	21.9
	Casi nunca	12	37.5	37.5	59.4
	A veces	10	31.3	31.3	90.6
	Casi siempre	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 7. Pregunta 7



Fuente: Programa con SPSS versión 29

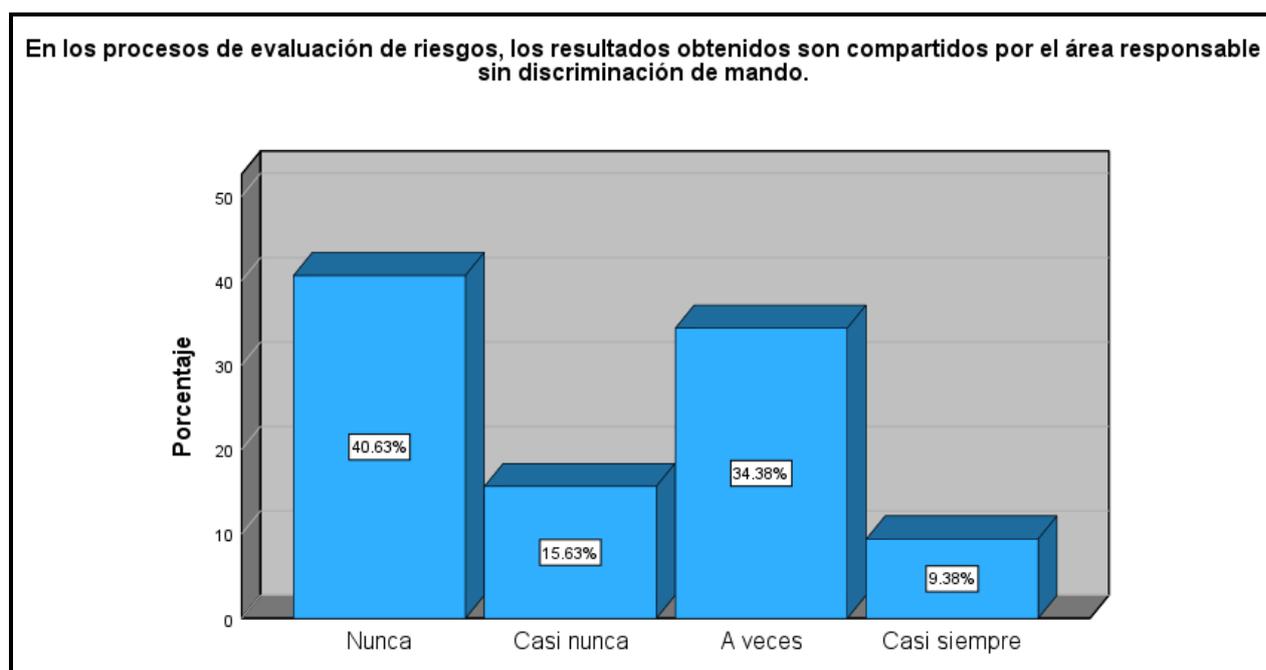
La tabla 15 muestra que el 21.88% del personal encuestado respondió Nunca, 37.50% casi nunca y 31.25% A veces; teniendo así que la identificación del riesgo, que debería ser un proceso continuo y frecuentemente integrado con el proceso de planificación, es algo que no se está tomando la debida consideración.

Tabla 16. Pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40.6	40.6	40.6
	Casi nunca	5	15.6	15.6	56.3
	A veces	11	34.4	34.4	90.6
	Casi siempre	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 8. Pregunta 8



Fuente: Programa con SPSS versión 29

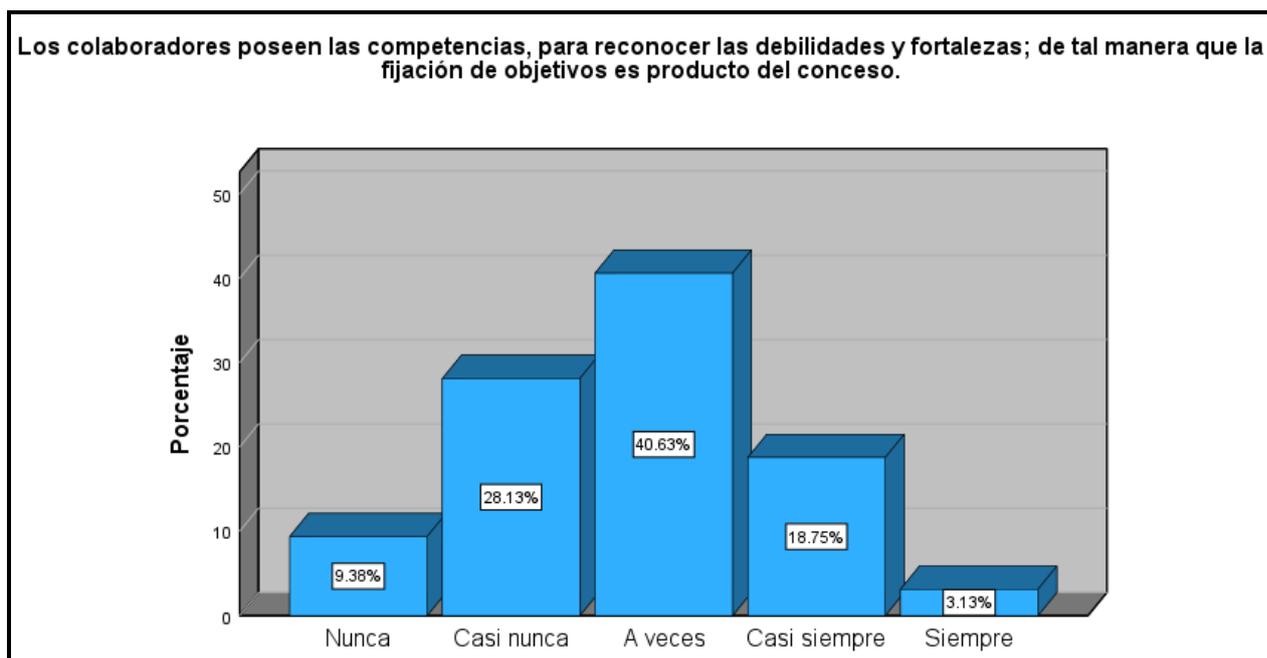
La tabla 16 muestra que el 40.63% del personal encuestado respondió Nunca, 15.63% Casi nunca y el 34.38% A veces. La ausencia de un mapa de identificación de riesgo ocasiona que las actividades y funciones de los miembros de la organización, sean vulnerables ante cualquier riesgo sin importar el cargo que estos desempeñen.

Tabla 17. Pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9.4	9.4	9.4
	Casi nunca	9	28.1	28.1	37.5
	A veces	13	40.6	40.6	78.1
	Casi siempre	6	18.8	18.8	96.9
	Siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total		32	100.0	100.0

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 9. Pregunta 9



Fuente: Programa con SPSS versión 29

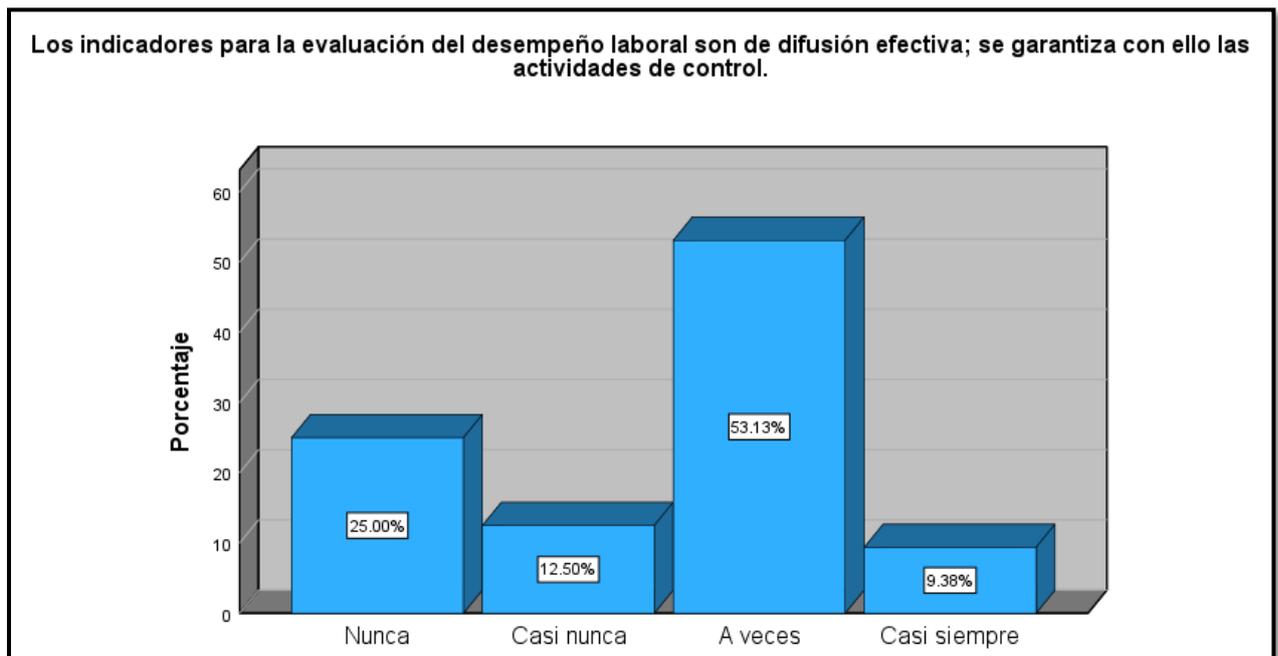
La tabla 17 muestra que el 9.38% del personal encuestado respondió Nunca, 28.13% Casi nunca y el 40.63% A veces. Se puede interpretar la gerencia fija los objetivos, no obstante, no se está aprovechando el intercambio de ideas y la contribución que se puede hacer con los colaboradores para reforzar el tema.

Tabla 18. Pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	25.0	25.0	25.0
	Casi nunca	4	12.5	12.5	37.5
	A veces	17	53.1	53.1	90.6
	Casi siempre	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 10. Pregunta 10



Fuente: Programa con SPSS versión 29

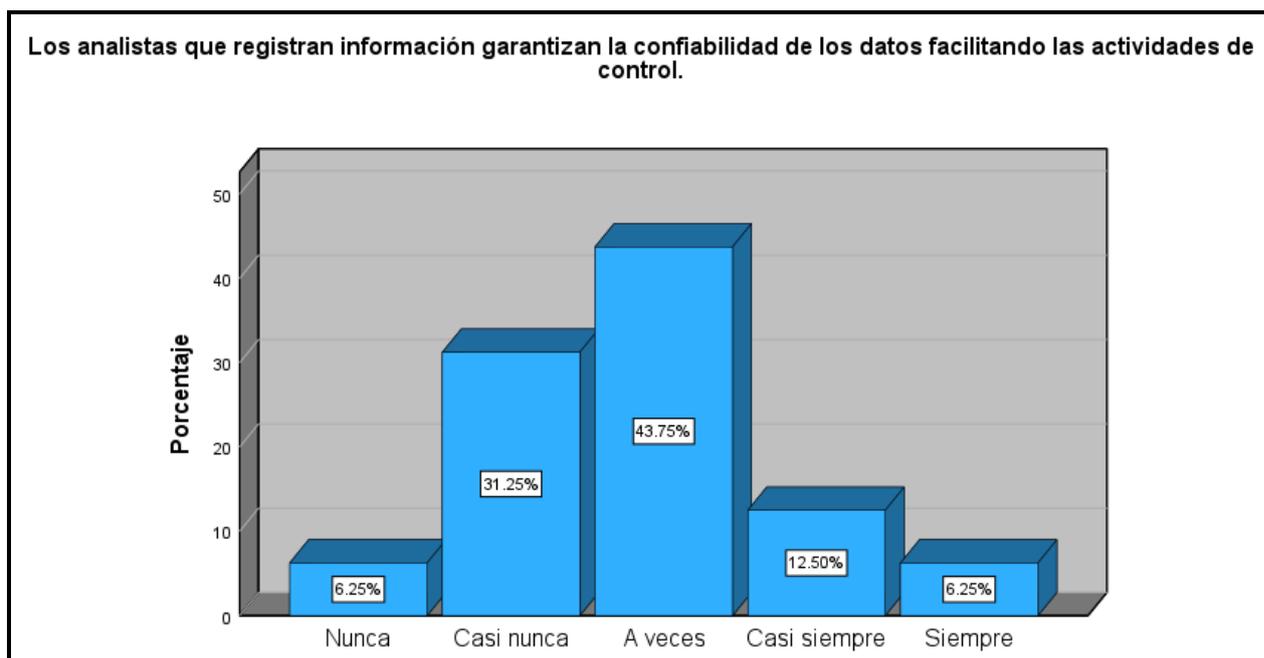
La tabla 18 muestra que el 25% del personal encuestado respondió Nunca, 12.5% Casi nunca y el 53.13% A veces. Se demostró que no se está evaluando de manera objetiva el desempeño individual, por lo que repercute en el desempeño colectivo, recayendo en las actividades de control y finalmente en el logro de los objetivos.

Tabla 19. Pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.3	6.3	6.3
	Casi nunca	10	31.3	31.3	37.5
	A veces	14	43.8	43.8	81.3
	Casi siempre	4	12.5	12.5	93.8
	Siempre	2	6.3	6.3	100.0
	Total		32	100.0	100.0

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 11. Pregunta 11



Fuente: Programa con SPSS versión 29

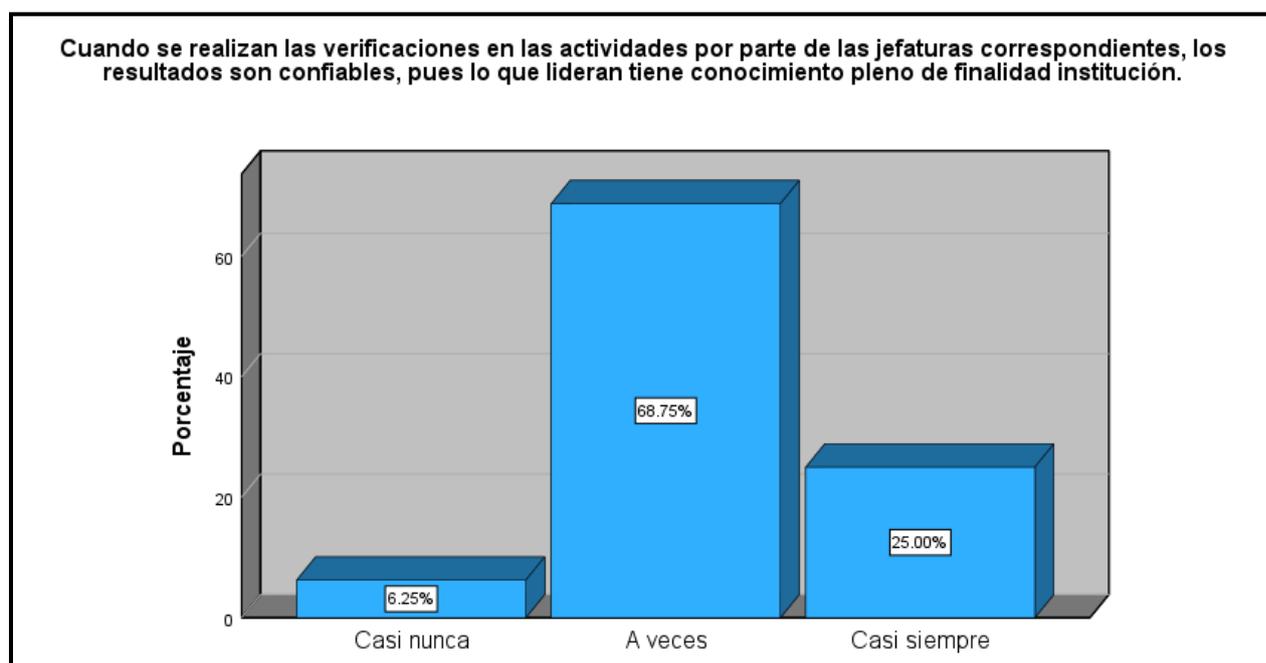
La tabla 19, muestra que el 6.25% del personal encuestado respondió Nunca, 31.25% Casi nunca y el 43.75% A veces. Por lo que se puede decir que no hay un detallado registro de la información por tanto su análisis tiende a ser limitado y no muestra claramente lo gestionado a favor de las actividades de control.

Tabla 20. Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6.3	6.3	6.3
	A veces	22	68.8	68.8	75.0
	Casi siempre	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 12. Pregunta 12



Fuente: Programa con SPSS versión 29

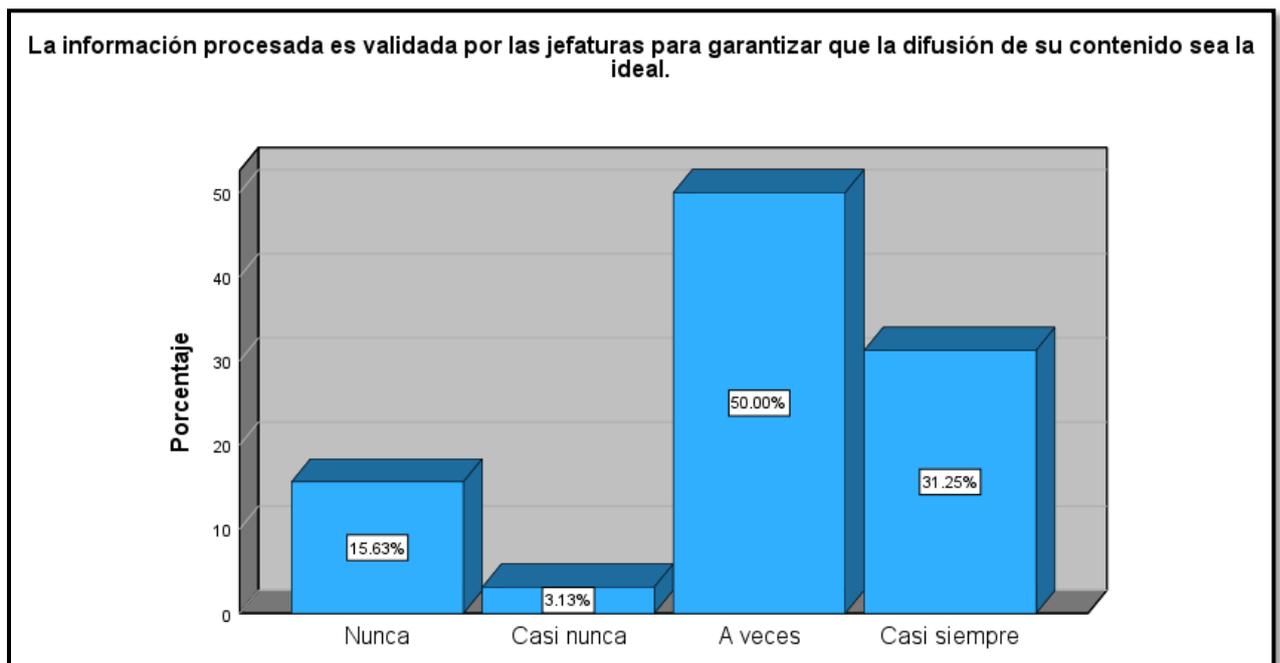
La tabla 20 muestra que el 6.25% del personal encuestado respondió Nunca, y el 68.75% A veces. De modo que se puede decir que hay conocimiento de la finalidad de la institución, sin embargo, las verificaciones por parte de la jefatura no son frecuentes.

Tabla 21. Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15.6	15.6	15.6
	Casi nunca	1	3.1	3.1	18.8
	A veces	16	50.0	50.0	68.8
	Casi siempre	10	31.3	31.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 13. Pregunta 13



Fuente: Programa con SPSS versión 29

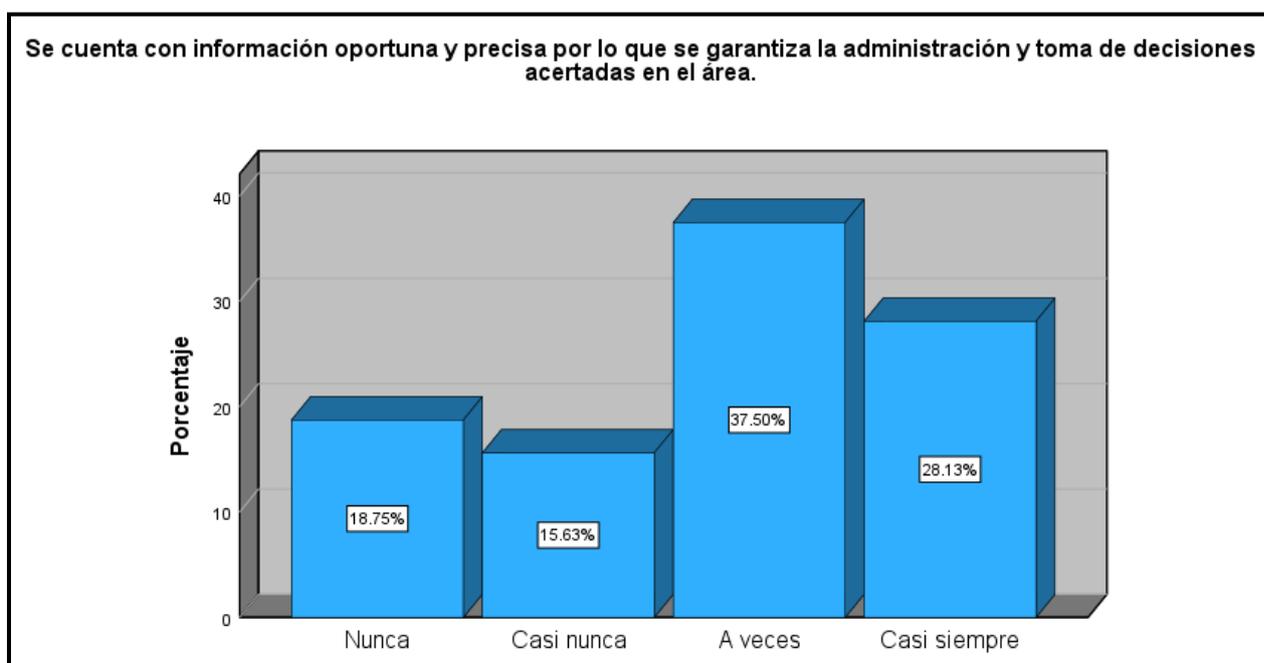
En la tabla 21 muestra que el 15.63% del personal encuestado respondió Nunca, y el 3.13% Casi nunca y el 50% A veces. Es posible afirmar que la información tiene que ser verificada, dado que, al no contar con información periódica y detallada, esta requiere de mayor esfuerzo en su verificación para que su difusión sea óptima.

Tabla 22. Pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18.8	18.8	18.8
	Casi nunca	5	15.6	15.6	34.4
	A veces	12	37.5	37.5	71.9
	Casi siempre	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 14. Pregunta 14



Fuente: Programa con SPSS versión 29

La tabla 22 muestra que el 18.75% del personal encuestado respondió Nunca, y el 15.63% Casi nunca y el 37.5% A veces. De manera que la información difundida no sólo se debe limitar a comunicados, memorando múltiples u otros, sino también resaltar la información que concierne a la Subgerencia logística y de esta manera pueda ser procesada sustituyendo a la anterior.

Tabla 23. Pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34.4	34.4	34.4
	A veces	16	50.0	50.0	84.4
	Casi siempre	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 15. Pregunta 15



Fuente: Programa con SPSS versión 29

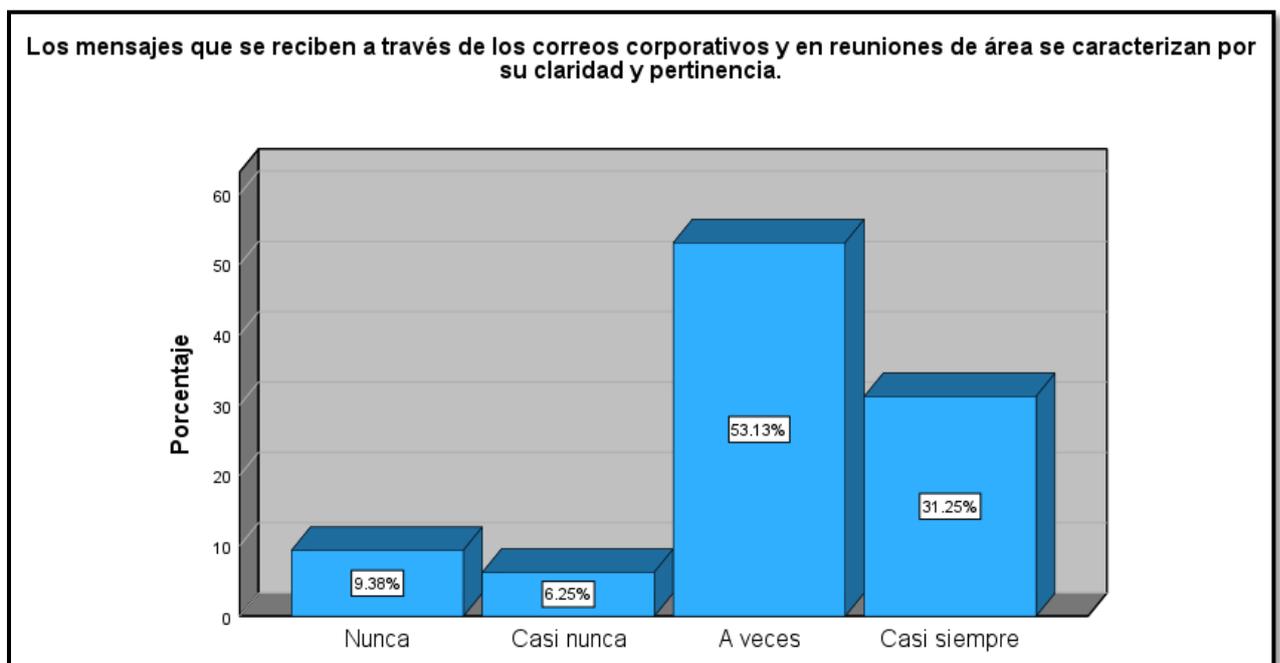
La tabla 23 muestra que el 34.38% del personal encuestado respondió Nunca, y el 50% Casi nunca y el 15.63% Casi siempre. Lo que cabe indicar que la Subgerencia de logística cuenta con una matriz en donde aparece lo que se le ha asignado a cada analista o especialista, sin embargo, no se realiza la evaluación de las actividades que desarrolla cada uno.

Tabla 24. Pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9.4	9.4	9.4
	Casi nunca	2	6.3	6.3	15.6
	A veces	17	53.1	53.1	68.8
	Casi siempre	10	31.3	31.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 16. Pregunta 16



Fuente: Programa con SPSS versión 29

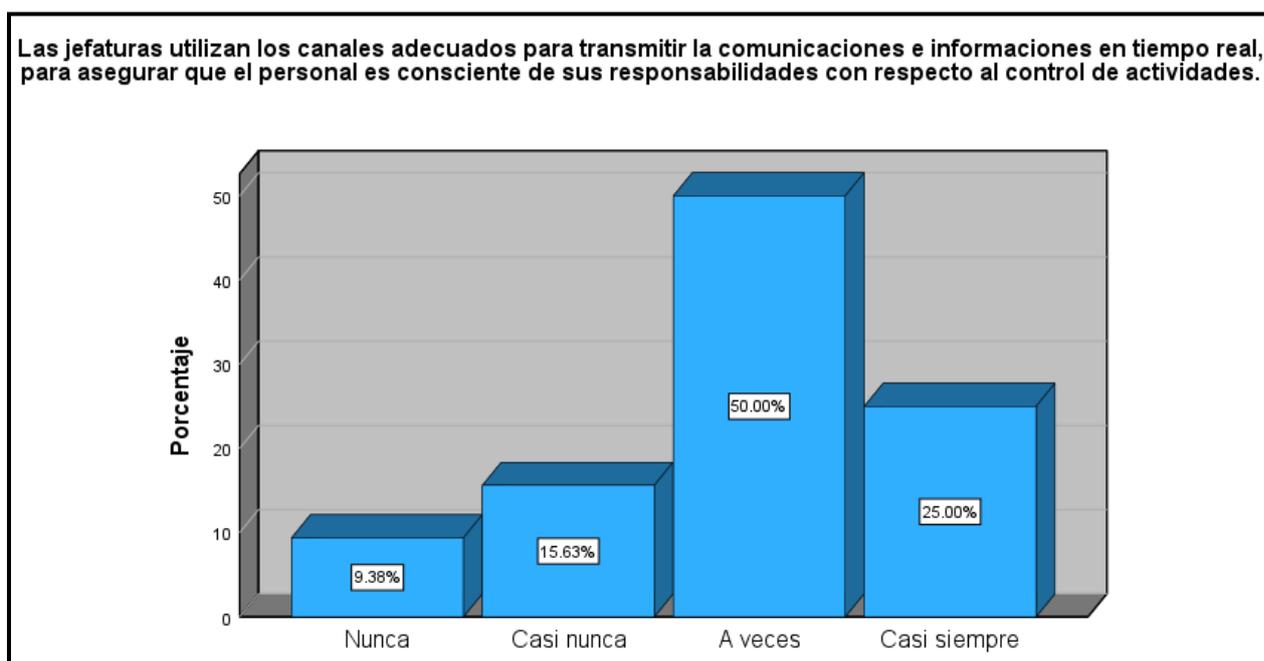
La tabla 24 muestra que el 9.38% del personal encuestado respondió Nunca, el 6.25% Casi nunca y el 53.13% A veces. Se tiene que mucho de la información se comparte por correo electrónico, no obstante, escasean las reuniones limitando la interacción de analistas y especialistas con la Subgerencia de logística.

Tabla 25. Pregunta 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9.4	9.4	9.4
	Casi nunca	5	15.6	15.6	25.0
	A veces	16	50.0	50.0	75.0
	Casi siempre	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 17. Pregunta 17



Fuente: Programa con SPSS versión 29

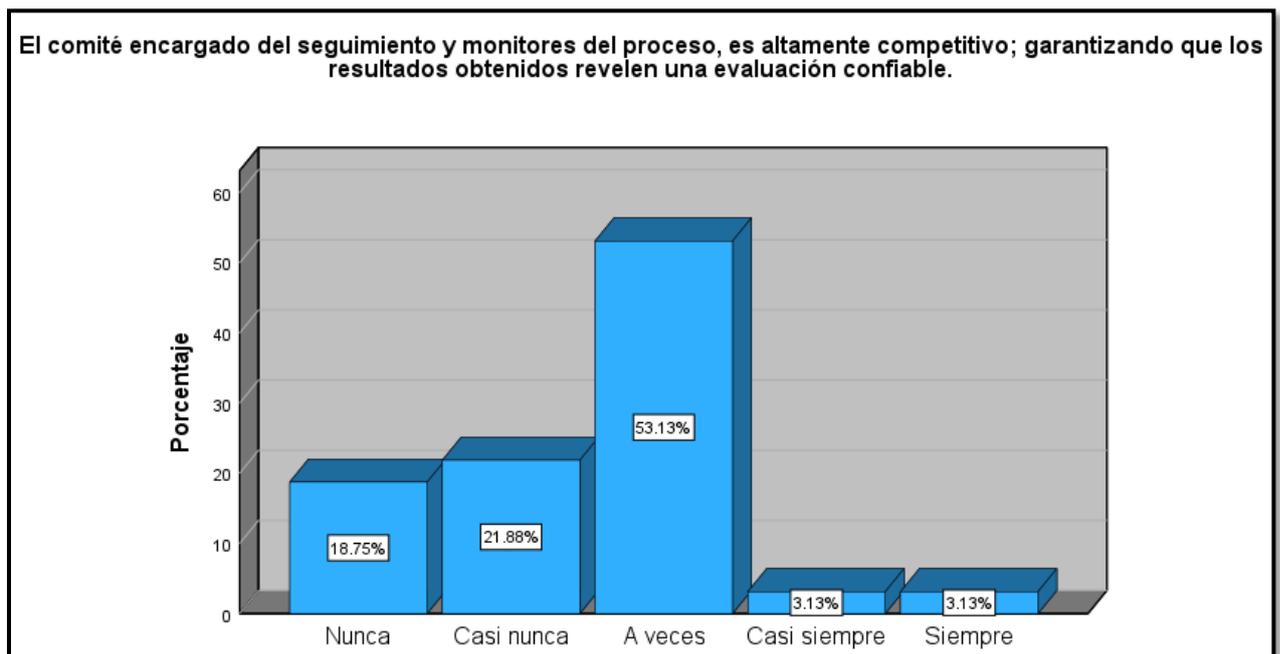
La tabla 25 muestra que el 9.38% del personal encuestado respondió Nunca, el 15.63% Casi nunca y el 50% A veces. Se puede interpretar que las acciones de las jefaturas referidas en la presente tabla no son constantes, hay que enfatizar el dialogo y participación de los trabajadores para que estos sean conscientes de sus responsabilidades en el control de sus actividades.

Tabla 26. Pregunta 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18.8	18.8	18.8
	Casi nunca	7	21.9	21.9	40.6
	A veces	17	53.1	53.1	93.8
	Casi siempre	1	3.1	3.1	96.9
	Siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total		32	100.0	100.0

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 18. Pregunta 18



Fuente: Programa con SPSS versión 29

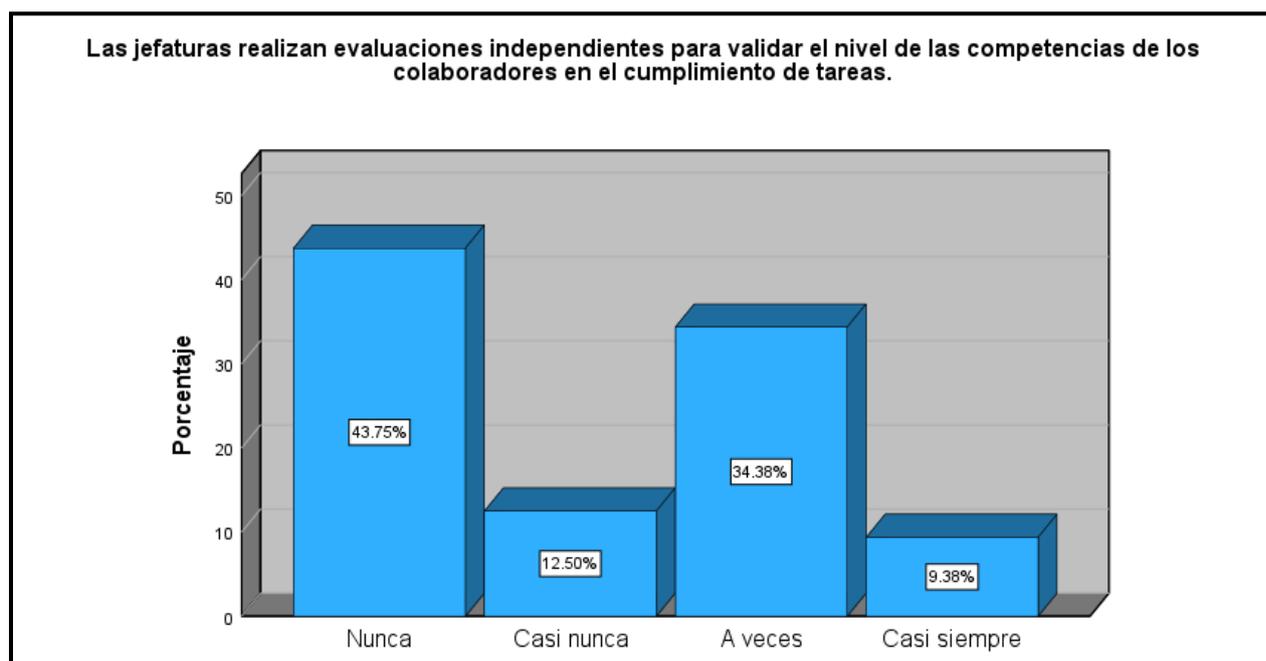
La tabla 26 muestra que el 18.75% del personal encuestado respondió Nunca, el 21.88% casi nunca y el 53.13% A veces, evidenciándose que no hay una evaluación rigurosa de como el personal está haciendo su trabajo.

Tabla 27. Pregunta 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	43.8	43.8	43.8
	Casi nunca	4	12.5	12.5	56.3
	A veces	11	34.4	34.4	90.6
	Casi siempre	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 19. Pregunta 19



Fuente: Programa con SPSS versión 29

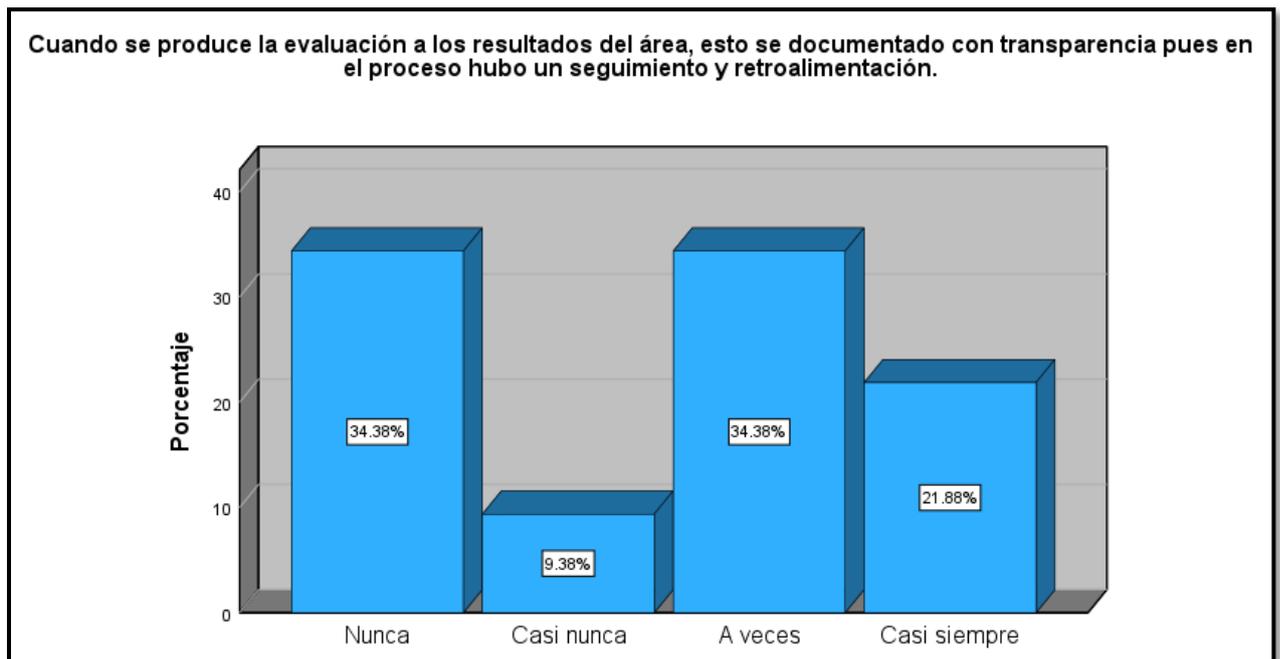
La tabla 27 muestra que el 13.75% del personal encuestado respondió Nunca, el 12.50% casi nunca y el 34.38% A veces. Se puede percibir que, en cuanto a las evaluaciones, el personal considera que estas son pocas, por lo que conlleva al insuficiente desarrollo de competencias en el personal.

Tabla 28. Pregunta 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	34.4	34.4	34.4
Casi nunca	3	9.4	9.4	43.8
A veces	11	34.4	34.4	78.1
Casi siempre	7	21.9	21.9	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 20. Pregunta 20



Fuente: Programa con SPSS versión 29

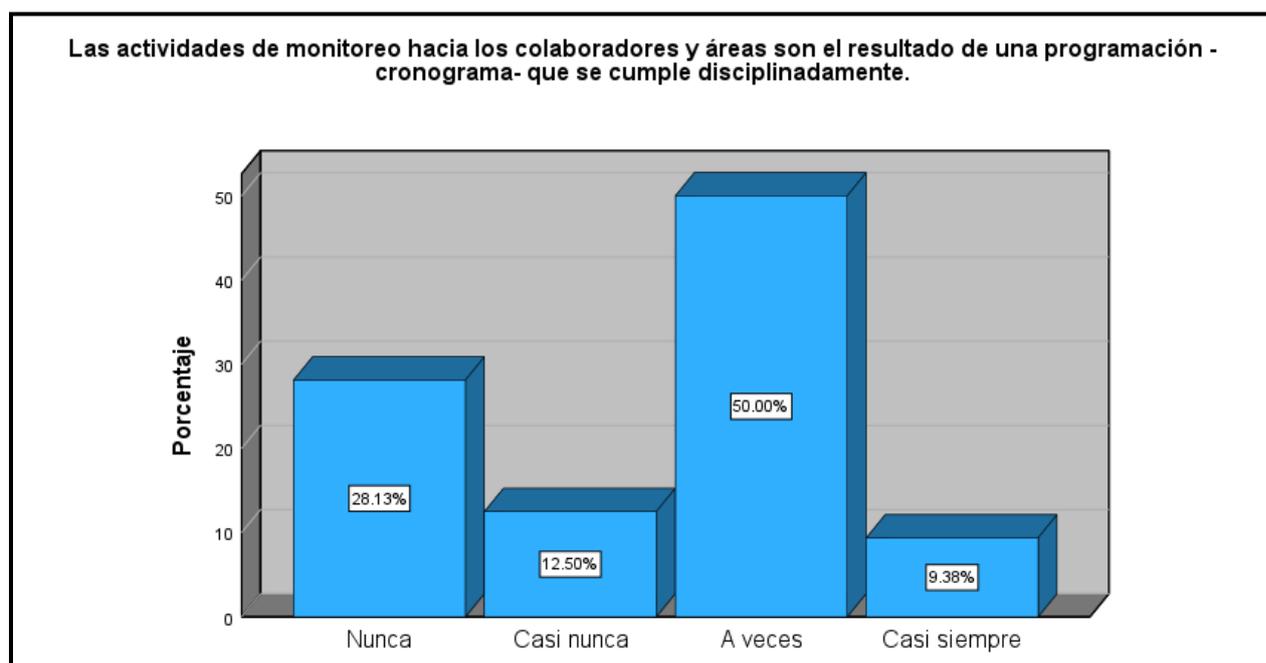
La tabla 28 muestra que el 34.38% del personal encuestado respondió Nunca, el 9.38% casi nunca y el 34.38% A veces. Es prueba que el personal no siente que se halla seguimiento, y que la retroalimentación no es regular.

Tabla 29. Pregunta 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28.1	28.1	28.1
	Casi nunca	4	12.5	12.5	40.6
	A veces	16	50.0	50.0	90.6
	Casi siempre	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 21. Pregunta 21



Fuente: Programa con SPSS versión 29

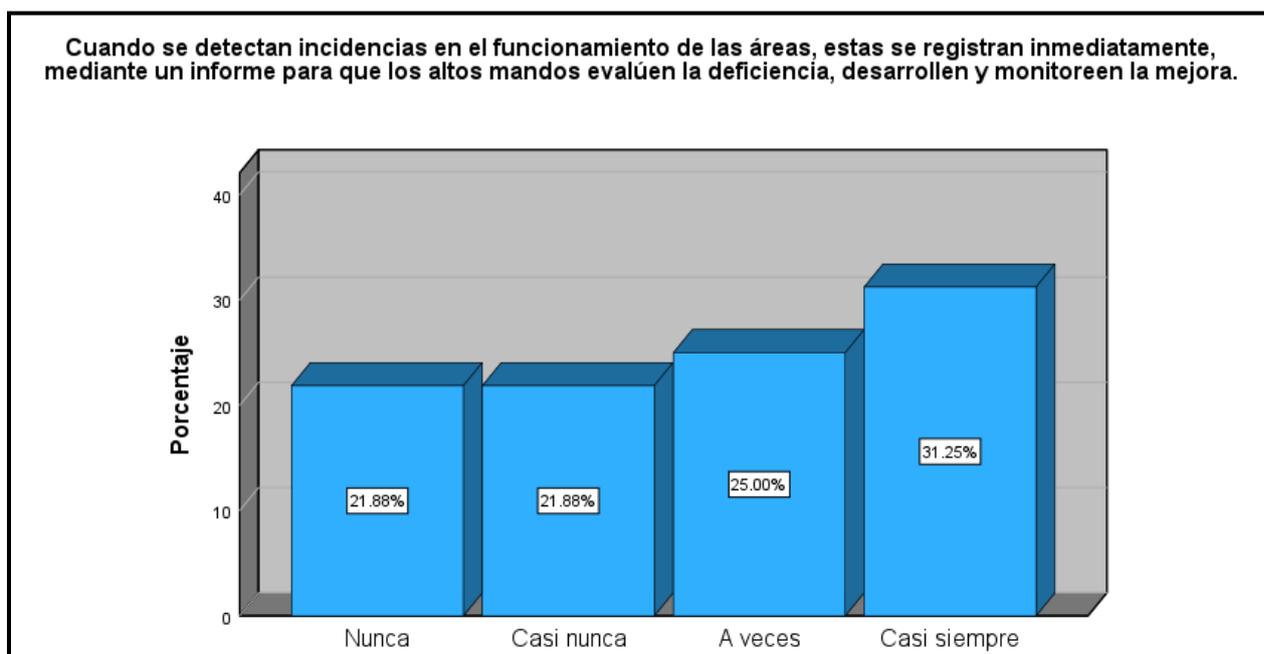
La tabla 29 muestra que el 28.13% del personal encuestado respondió Nunca, el 12.5% casi nunca y el 50% A veces. Cabe indicar que el personal percibe que hay un escaso monitoreo por parte de la Subgerencia de logística, no existe una programación para dicho propósito.

Tabla 30. Pregunta 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21.9	21.9	21.9
	Casi nunca	7	21.9	21.9	43.8
	A veces	8	25.0	25.0	68.8
	Casi siempre	10	31.3	31.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 22. Pregunta 22



Fuente: Programa con SPSS versión 29

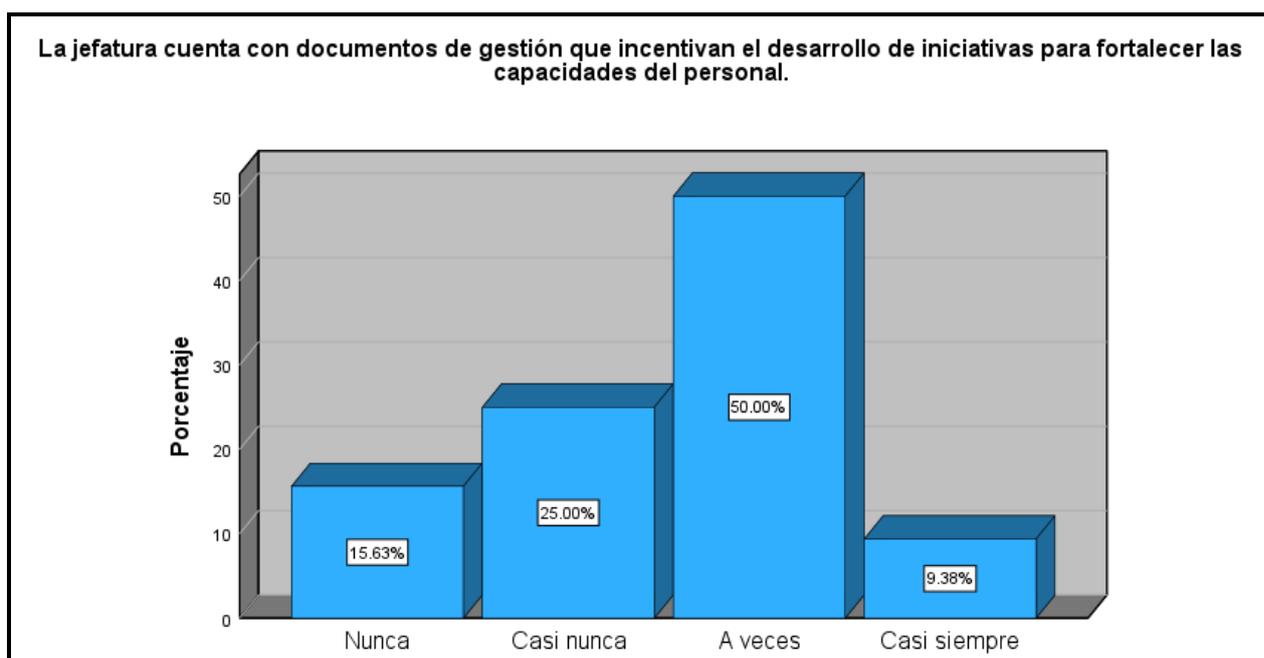
La tabla 30 muestra que el 21.88% del personal encuestado respondió Nunca, el 21.88% casi nunca y el 25% A veces. El personal no registra todas las incidencias, por tanto, en muchas ocasiones las incidencias son repetitivas, retrasando el proceso de las actividades programadas.

Tabla 31. Pregunta 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15.6	15.6	15.6
	Casi nunca	8	25.0	25.0	40.6
	A veces	16	50.0	50.0	90.6
	Casi siempre	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 23. Pregunta 23



Fuente: Programa con SPSS versión 29

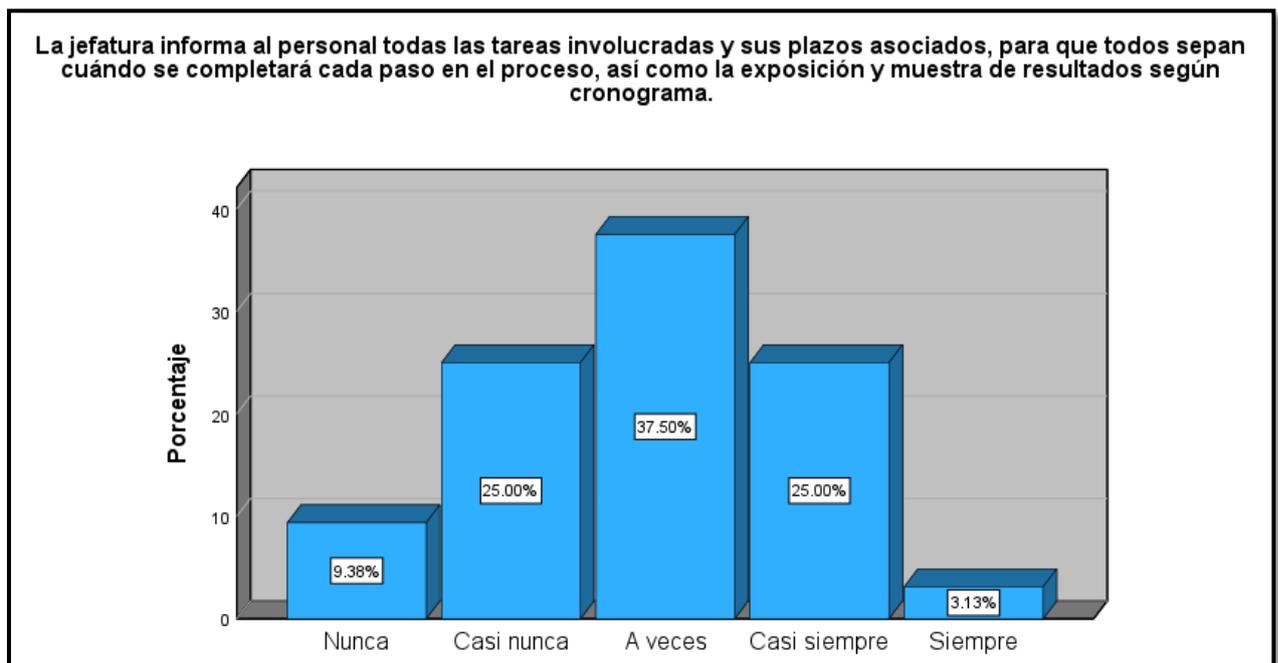
La tabla 31 muestra que el 15.63% del personal encuestado respondió Nunca, el 25% casi nunca y el 50% A veces. Hace falta implementar más herramientas en donde se plasmen y especifiquen las políticas y procedimientos propios de la Subgerencia de logística, y estas se encuentren al alcance de todo el personal involucrado para promover el compromiso y crear un mejor vínculo con la organización.

Tabla 32. Pregunta 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9.4	9.4	9.4
	Casi nunca	8	25.0	25.0	34.4
	A veces	12	37.5	37.5	71.9
	Casi siempre	8	25.0	25.0	96.9
	Siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total		32	100.0	100.0

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 24. Pregunta 24



Fuente: Programa con SPSS versión 29

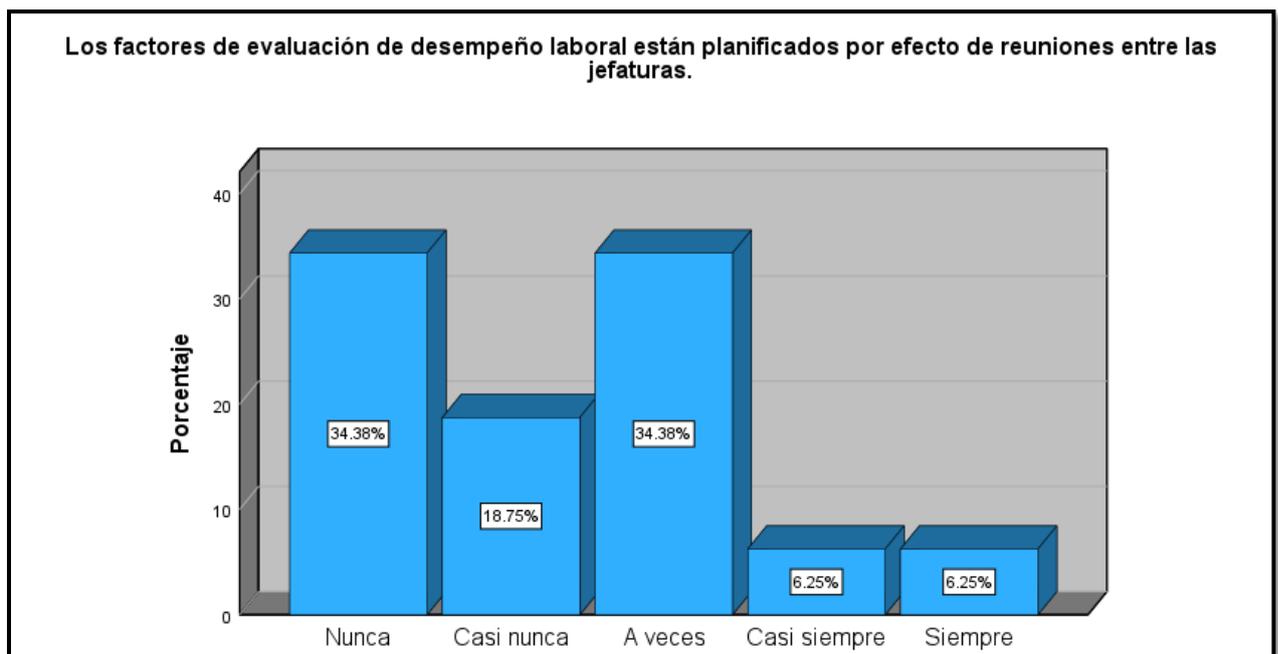
La tabla 32 muestra que el 9.37% del personal encuestado respondió Nunca, el 25% casi nunca y el 37.5% A veces. A pesar de que la entidad cuenta con un cronograma general de actividades, la Subgerencia no cuenta con uno propio para que de esta manera pueda establecer tiempos óptimos esperados para completar cada tarea.

Tabla 33. Pregunta 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34.4	34.4	34.4
	Casi nunca	6	18.8	18.8	53.1
	A veces	11	34.4	34.4	87.5
	Casi siempre	2	6.3	6.3	93.8
	Siempre	2	6.3	6.3	100.0
	Total		32	100.0	100.0

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 25. Pregunta 25



Fuente: Programa con SPSS versión 29

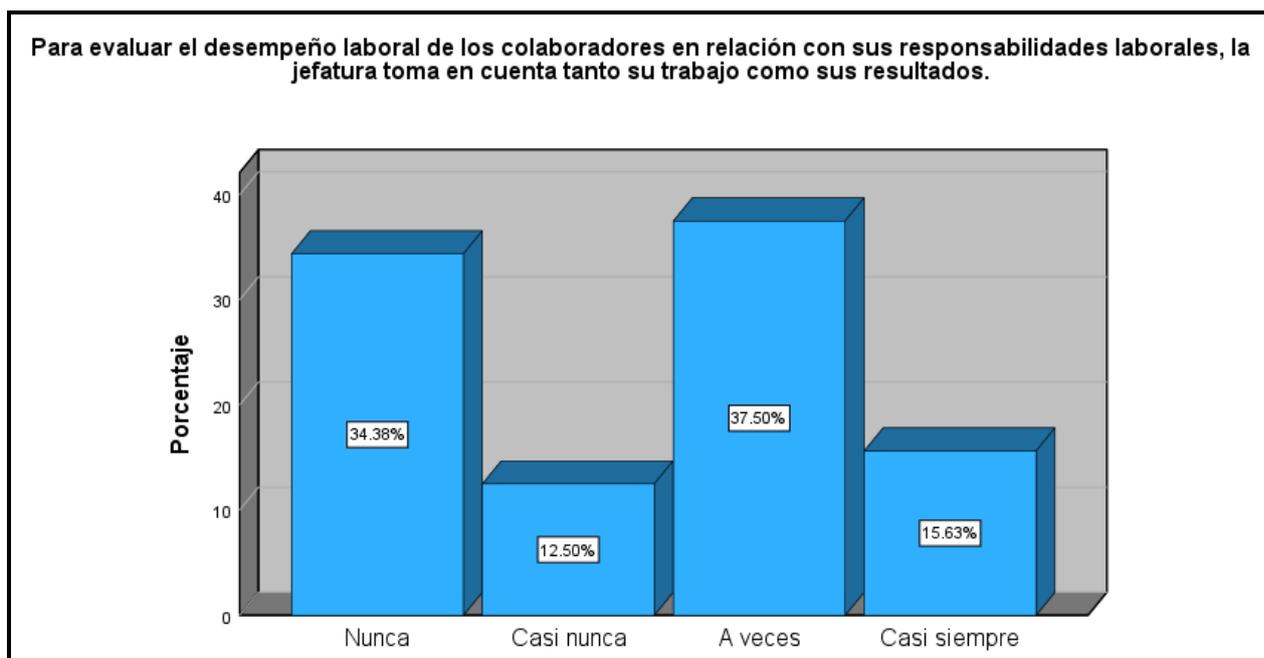
La tabla 33 muestra que el 34.38% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 34.38% A veces. El personal no nota que se esté haciendo evaluaciones, ya que el desempeño, competencias, actitud y comportamiento de algunos de colaboradores no es óptima y es pasada por alto, y tampoco se les reconoce aquellos que ponen su mayor esfuerzo.

Tabla 34. Pregunta 26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34.4	34.4	34.4
	Casi nunca	4	12.5	12.5	46.9
	A veces	12	37.5	37.5	84.4
	Casi siempre	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 26. Pregunta 26



Fuente: Programa con SPSS versión 29

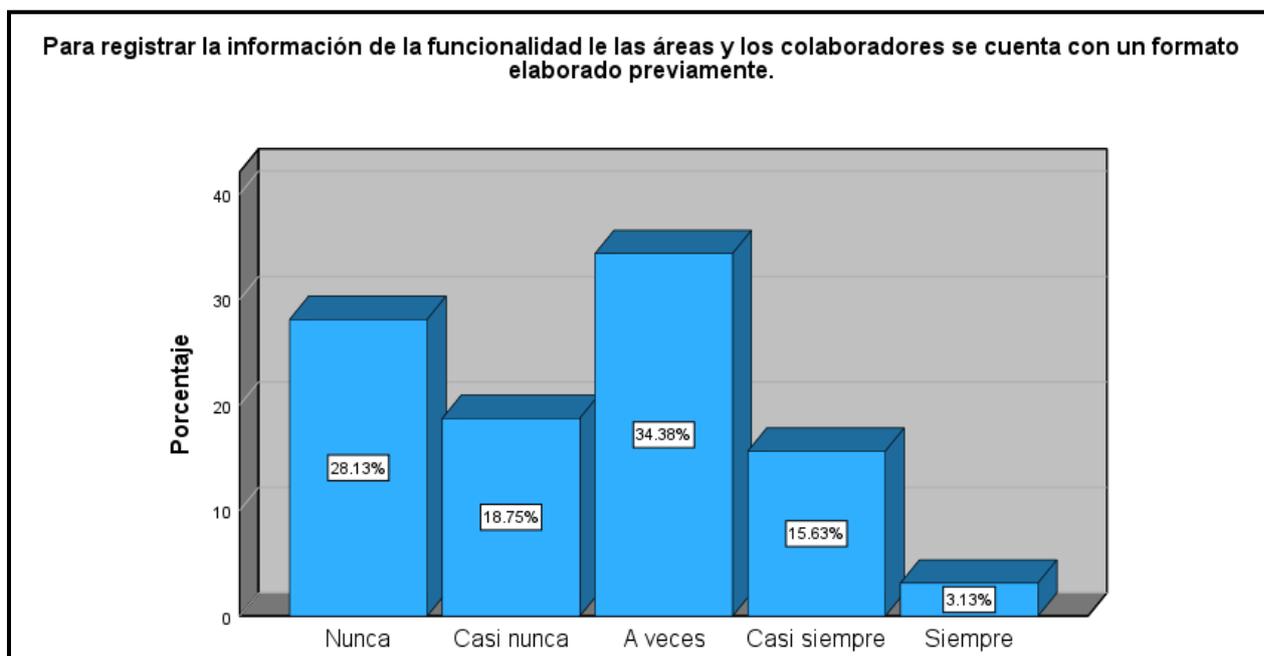
La tabla 34 muestra que el 34.38% del personal encuestado respondió Nunca, el 12.5% casi nunca y el 37.5% A veces. La mayoría del personal tiene la percepción que la jefatura no está tomado en cuenta ambos criterios que son el trabajo realizado y los resultados que se obtienen durante la gestión.

Tabla 35. Pregunta 27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28.1	28.1	28.1
	Casi nunca	6	18.8	18.8	46.9
	A veces	11	34.4	34.4	81.3
	Casi siempre	5	15.6	15.6	96.9
	Siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total		32	100.0	100.0

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 27. Pregunta 27



Fuente: Programa con SPSS versión 29

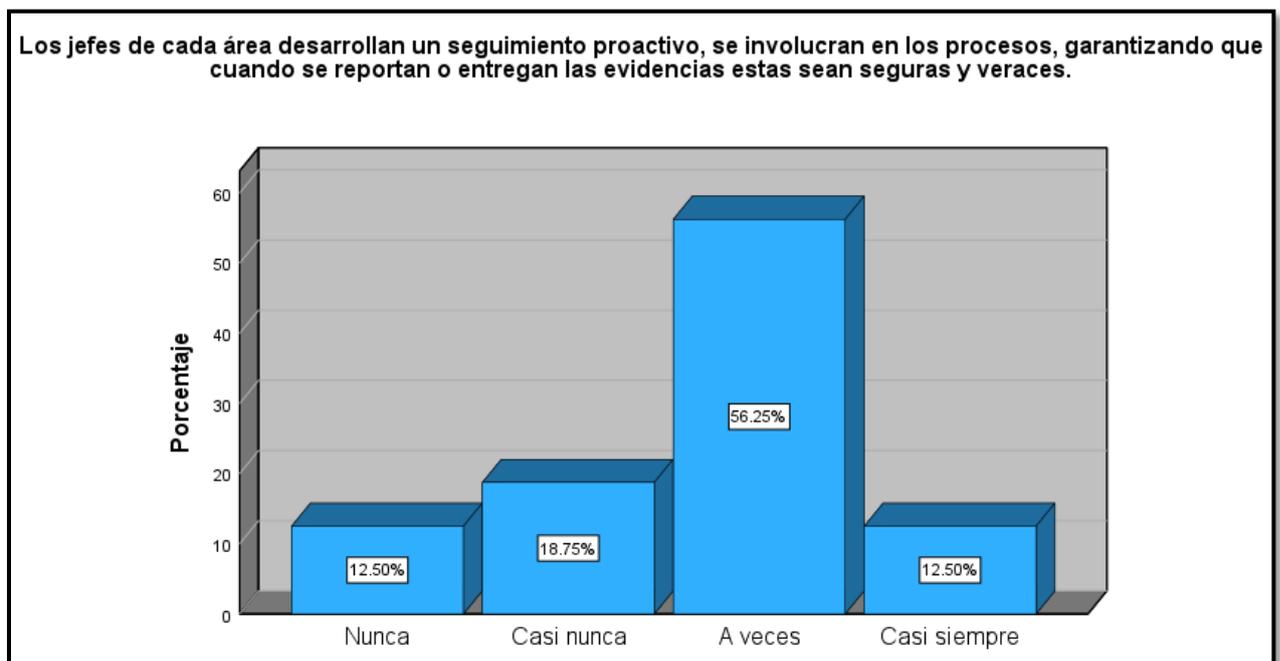
La tabla 35 muestra que el 28.13% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 34.38% A veces. La Subgerencia de logística cuenta con un formato elaborado por el asistente encargado, sin embargo, este no es compartido ni visualizado por los demás integrantes de la Subgerencia, por lo que se desconoce si el formato está siendo actualizado.

Tabla 36. Pregunta 28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12.5	12.5	12.5
	Casi nunca	6	18.8	18.8	31.3
	A veces	18	56.3	56.3	87.5
	Casi siempre	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 28. Pregunta 28



Fuente: Programa con SPSS versión 29

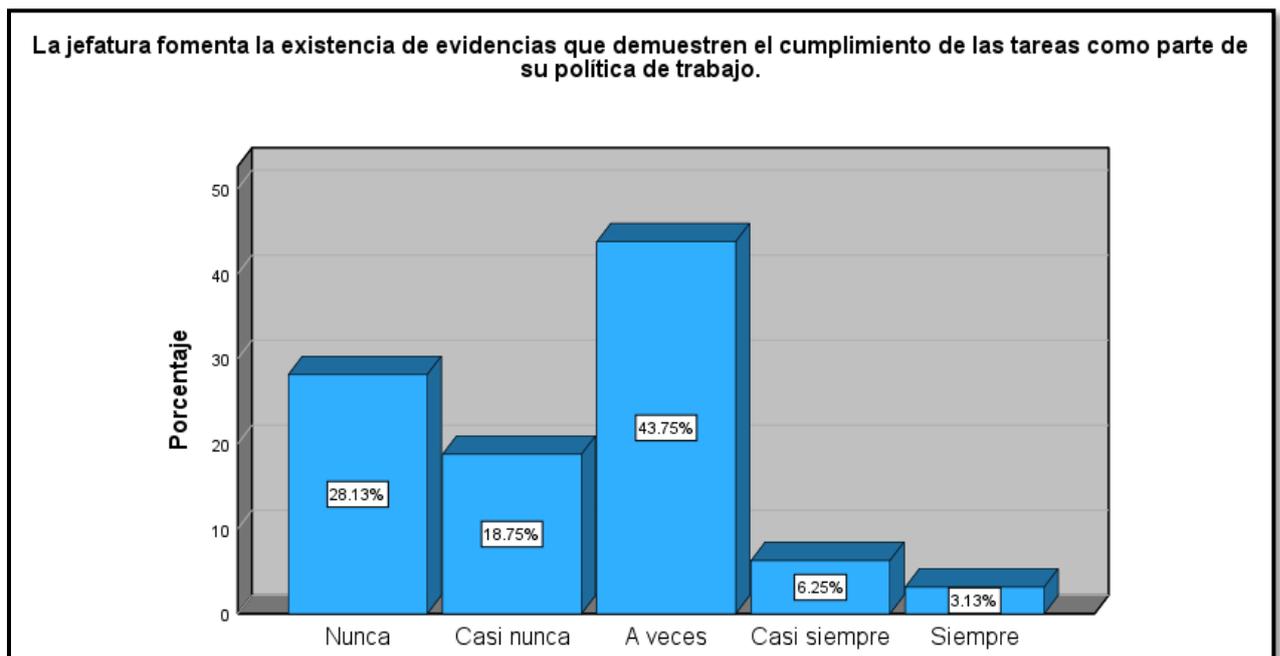
La tabla 36 muestra que el 12.5% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 56.25% A veces. El personal no tiene la certeza que se esté realizando el seguimiento, ya las asignaciones de tareas no son equitativas, dejando de lado las evidencias de gestión de alguno de ellos.

Tabla 37. Pregunta 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28.1	28.1	28.1
	Casi nunca	6	18.8	18.8	46.9
	A veces	14	43.8	43.8	90.6
	Casi siempre	2	6.3	6.3	96.9
	Siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total		32	100.0	100.0

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 29. Pregunta 29



Fuente: Programa con SPSS versión 29

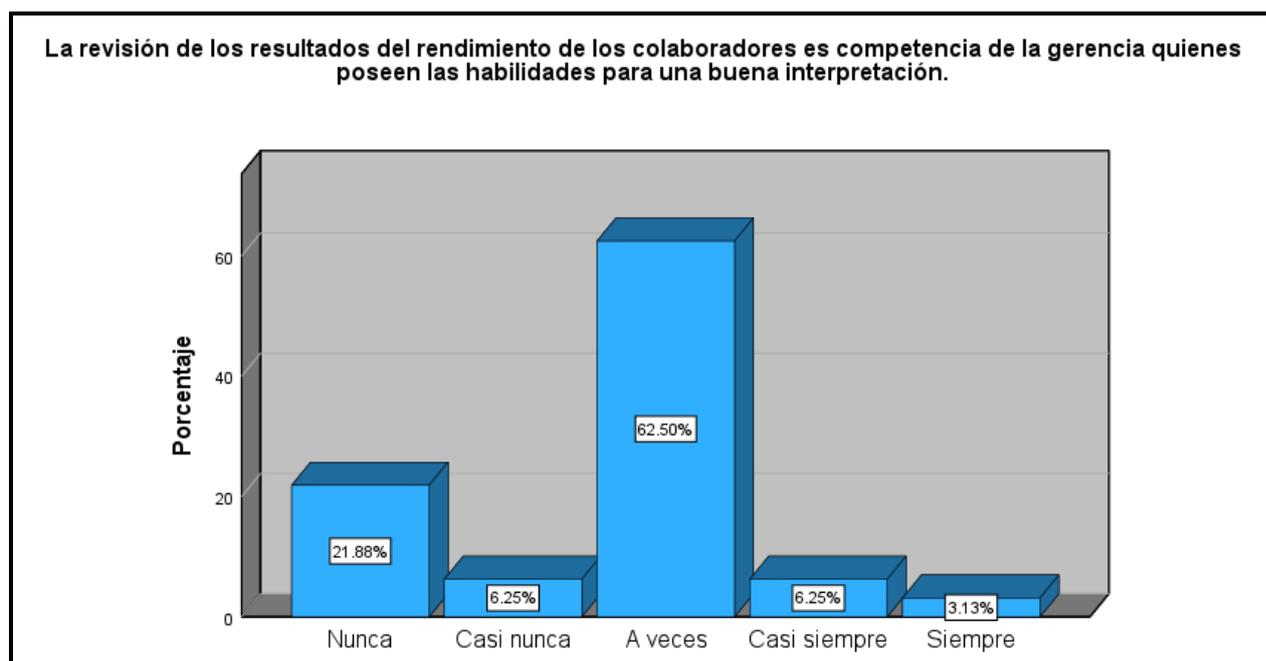
La tabla 37 muestra que el 28.13% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 43.75% A veces. No se fomenta, ni es hábito del personal de llevar a cabo evidencias, por tanto, tampoco se puede demostrar el cumplimiento de las tareas.

Tabla 38. Pregunta 30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21.9	21.9	21.9
	Casi nunca	2	6.3	6.3	28.1
	A veces	20	62.5	62.5	90.6
	Casi siempre	2	6.3	6.3	96.9
	Siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 30. Pregunta 30



Fuente: Programa con SPSS versión 29

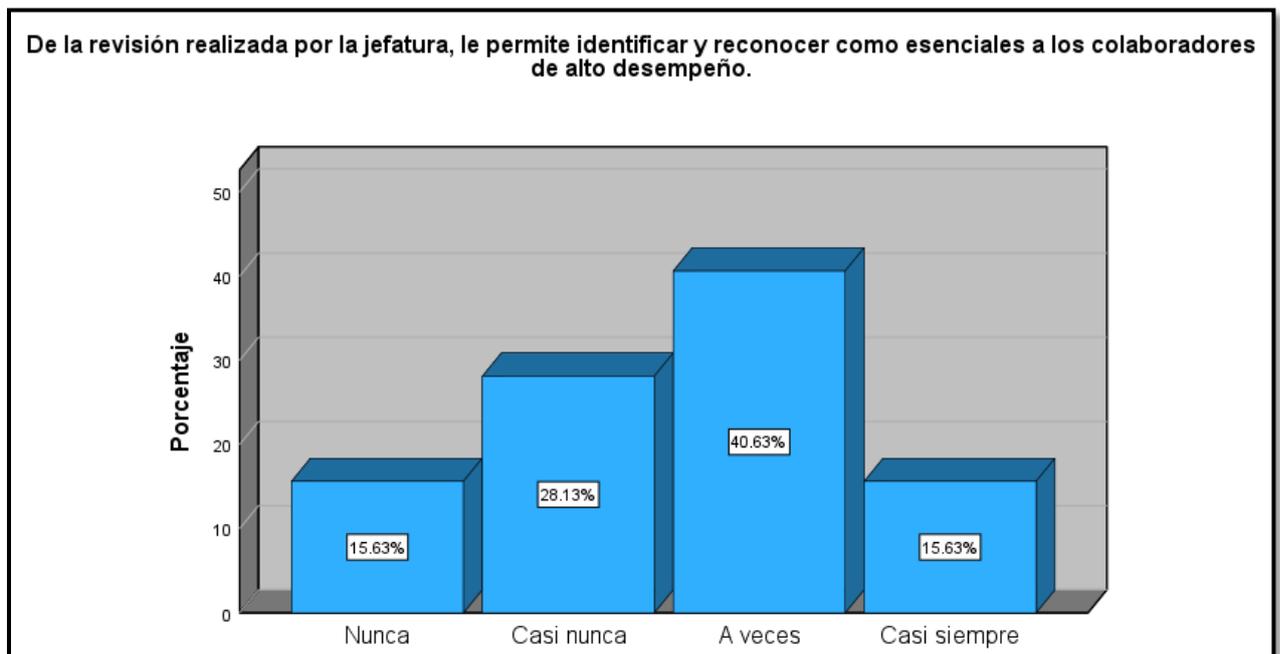
La tabla 38 muestra que el 21.88% del personal encuestado respondió Nunca, el 6.25% casi nunca y el 62.5% A veces. La gerencia cuenta con las habilidades para poder realizar una buena interpretación de los resultados, sin embargo, esto se dificulta ya que al no haber registros documentados la interpretación se basa sólo en lo observado, difiriendo de la realidad.

Tabla 39. Pregunta 31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15.6	15.6	15.6
	Casi nunca	9	28.1	28.1	43.8
	A veces	13	40.6	40.6	84.4
	Casi siempre	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 31. Pregunta 31



Fuente: Programa con SPSS versión 29

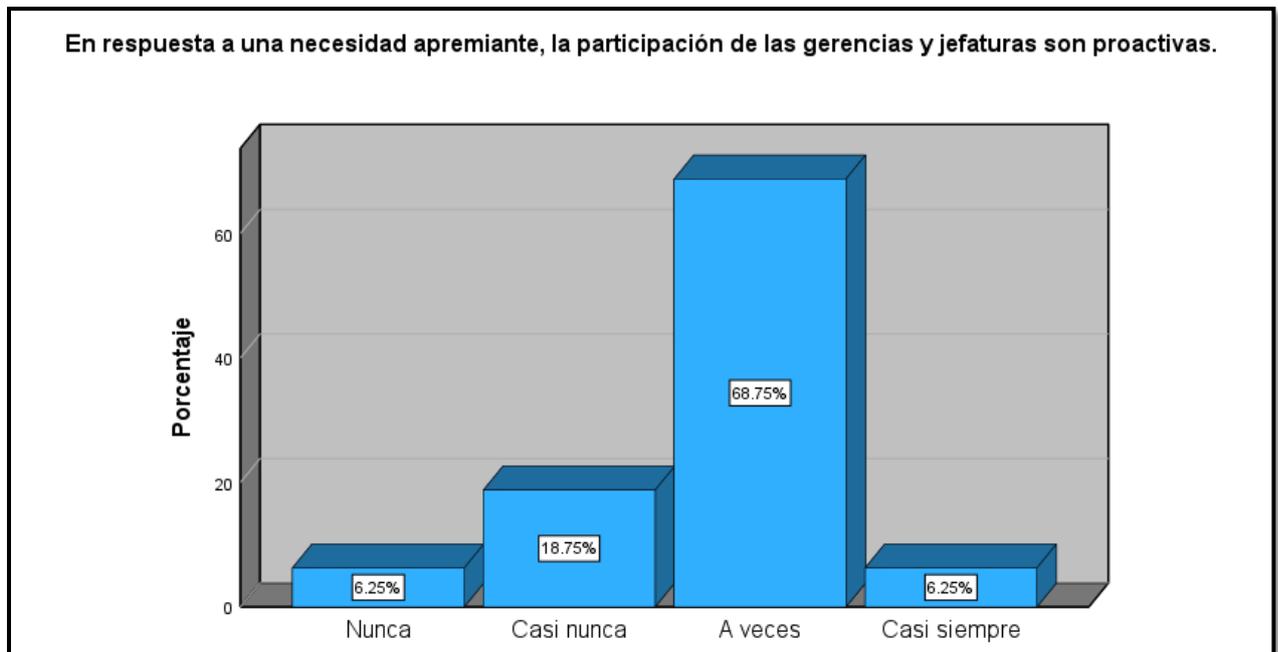
La tabla 39 muestra que el 15.63% del personal encuestado respondió Nunca, el 28.13% casi nunca y el 40.63% A veces. El reconocimiento de personal esencial se entorpece al no contar con registros documentados del desempeño del personal.

Tabla 40. Pregunta 32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.3	6.3	6.3
	Casi nunca	6	18.8	18.8	25.0
	A veces	22	68.8	68.8	93.8
	Casi siempre	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 32. Pregunta 32



Fuente: Programa con SPSS versión 29

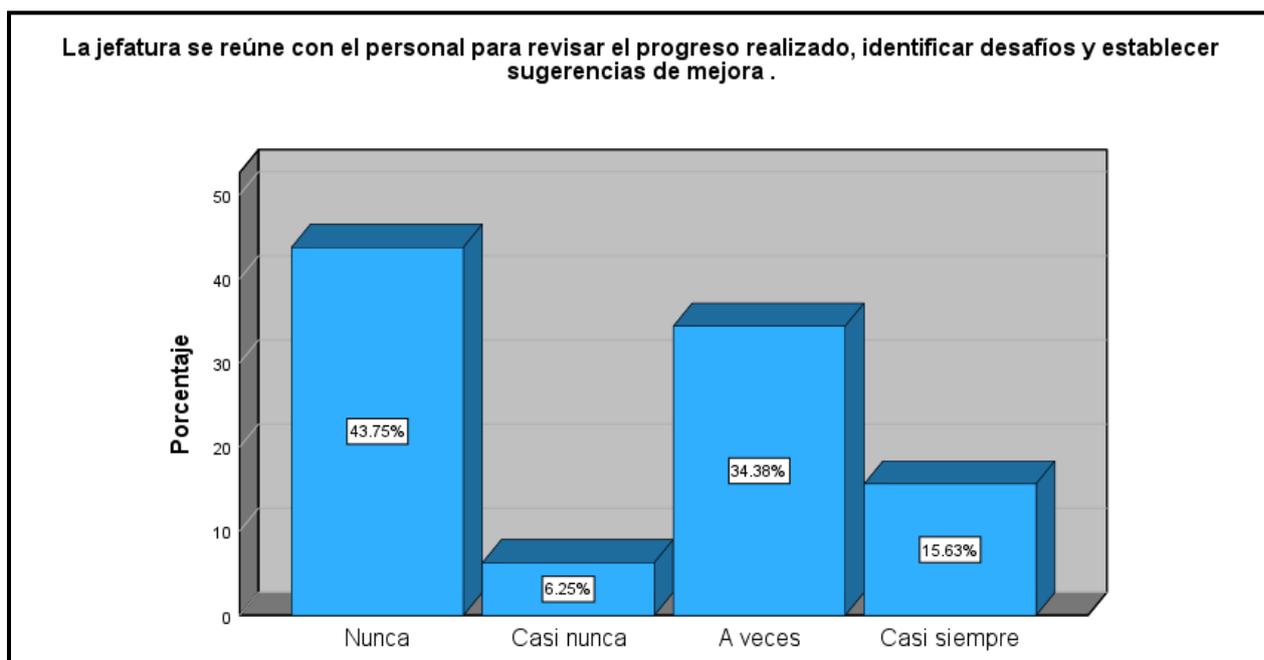
La tabla 40 muestra que el 6.25% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 68.75% A veces. Se puede decir que las acciones proactivas por parte de la gerencia y jefaturas no son constantes ya que usualmente tienden a tener una actitud netamente operativa.

Tabla 41. Pregunta 33

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	14	43.8	43.8	43.8
Casi nunca	2	6.3	6.3	50.0
A veces	11	34.4	34.4	84.4
Casi siempre	5	15.6	15.6	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 33. Pregunta 33



Fuente: Programa con SPSS versión 29

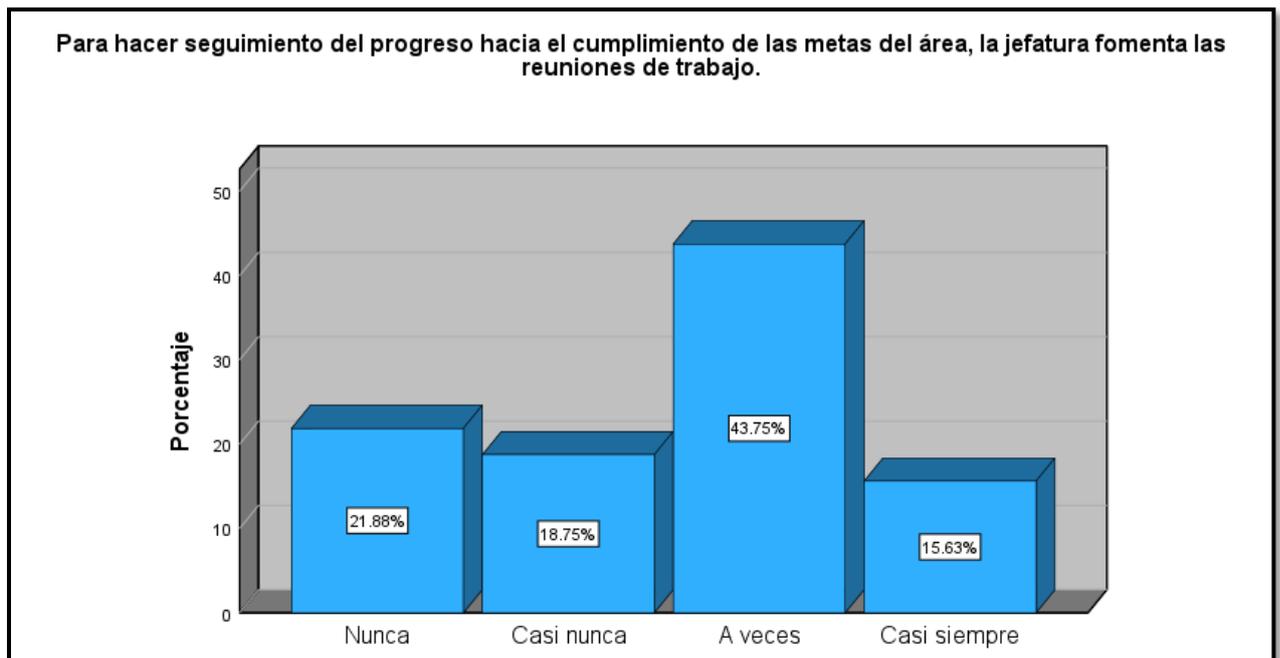
La tabla 41 muestra que el 43.75% del personal encuestado respondió Nunca, el 6.25% casi nunca y el 34.38% A veces. Se puede afirmar que es poco probable que se realicen reuniones de retroalimentación.

Tabla 42. Pregunta 34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21.9	21.9	21.9
	Casi nunca	6	18.8	18.8	40.6
	A veces	14	43.8	43.8	84.4
	Casi siempre	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 34. Pregunta 34



Fuente: Programa con SPSS versión 29

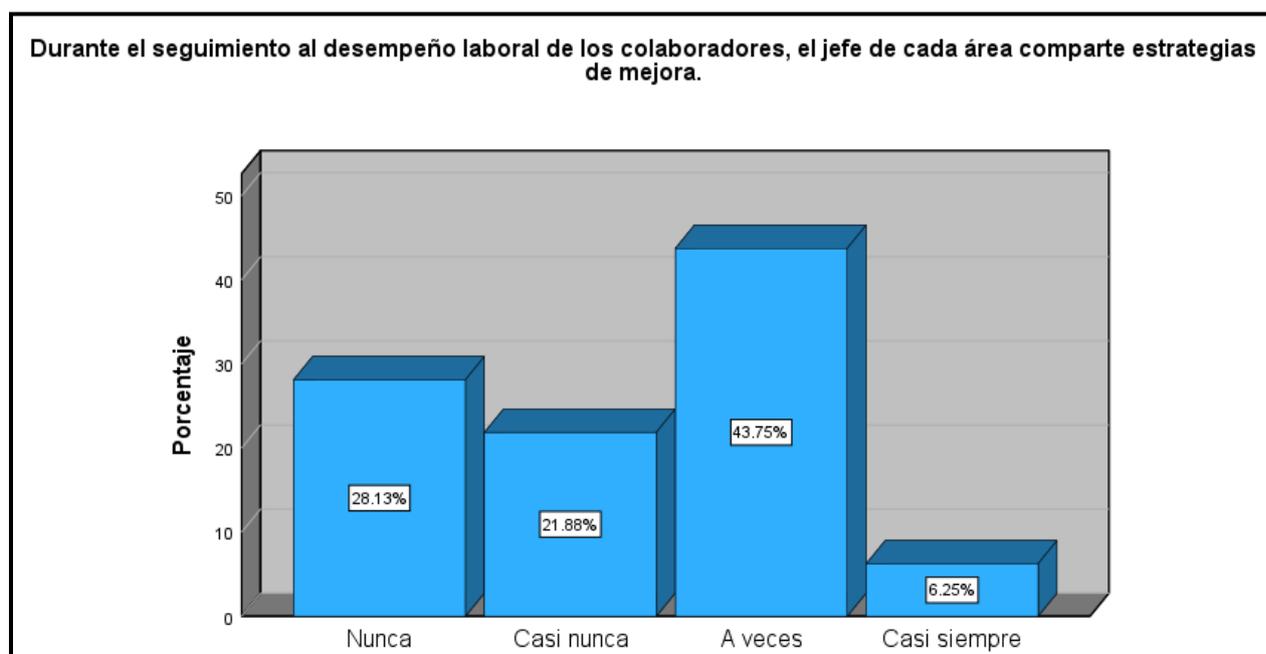
La tabla 42 muestra que el 21.88% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 43.75% A veces. Se puede apreciar que el personal manifiesta que hay escasas reuniones de trabajo, en consecuencia, se dificulta el seguimiento del cumplimiento de las metas del área y probablemente no se cuente con la información actualizada.

Tabla 43. Pregunta 35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28.1	28.1	28.1
	Casi nunca	7	21.9	21.9	50.0
	A veces	14	43.8	43.8	93.8
	Casi siempre	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 35. Pregunta 35



Fuente: Programa con SPSS versión 29

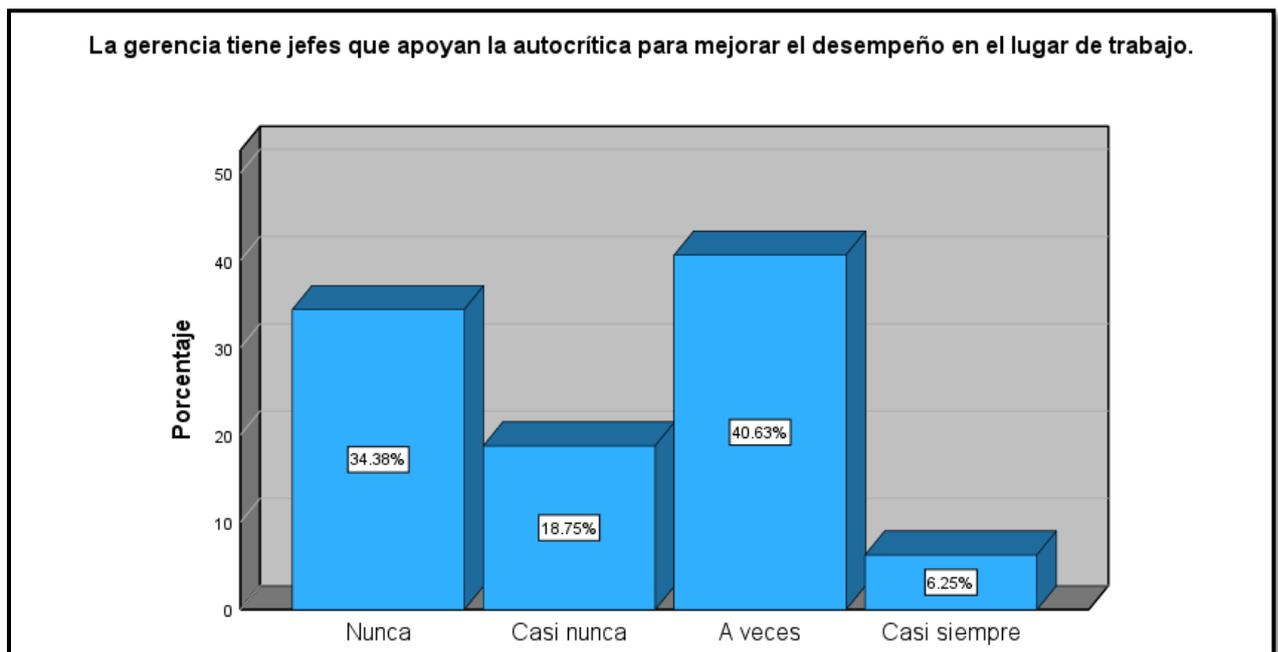
La tabla 43 muestra que el 28.13% del personal encuestado respondió Nunca, el 21.88% casi nunca y el 43.75% A veces. Valió decir que representa que no es costumbre el seguimiento y menos que la jefatura comparta estrategias de mejora.

Tabla 44. Pregunta 36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34.4	34.4	34.4
	Casi nunca	6	18.8	18.8	53.1
	A veces	13	40.6	40.6	93.8
	Casi siempre	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 36. Pregunta 36



Fuente: Programa con SPSS versión 29

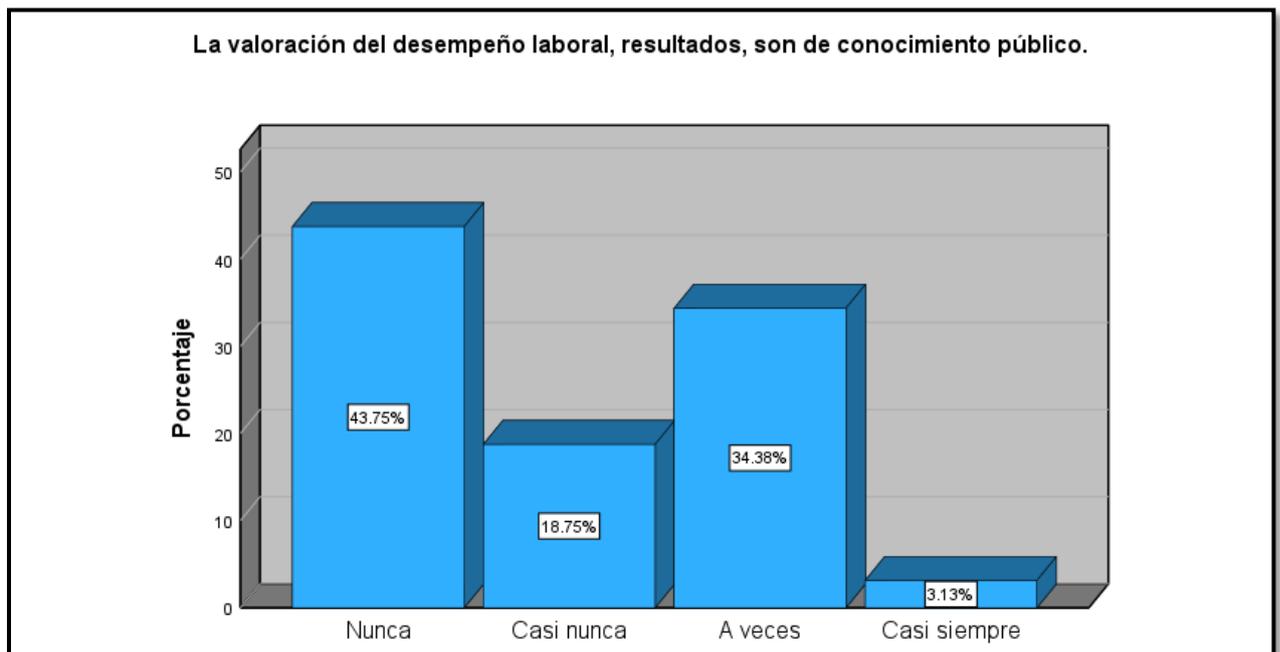
La tabla 44 muestra que el 34.38.13% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 40.63% A veces. Se puede interpretar que, pero al no haber evaluaciones a las jefaturas, estas deberían autoevaluarse ante las evidencias del entorno y el por qué algunas deficiencias en él para el logro de objetivos.

Tabla 45. Pregunta 37

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	43.8	43.8	43.8
	Casi nunca	6	18.8	18.8	62.5
	A veces	11	34.4	34.4	96.9
	Casi siempre	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 37. Pregunta 37



Fuente: Programa con SPSS versión 29

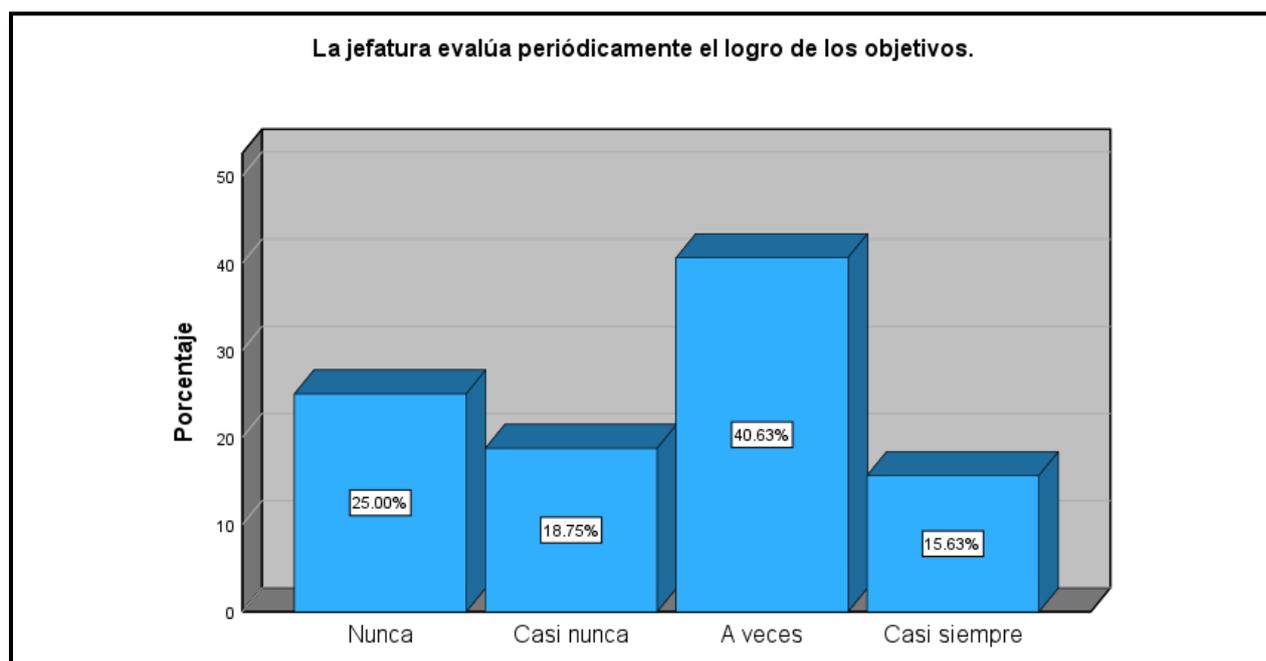
La tabla 45 muestra que el 43.75% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 34.38% A veces. Se podría afirmar que de haber alguna valoración acerca del desempeño laboral, no es de conocimiento de la mayoría del personal.

Tabla 46. Pregunta 38

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	25.0	25.0	25.0
	Casi nunca	6	18.8	18.8	43.8
	A veces	13	40.6	40.6	84.4
	Casi siempre	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 38. Pregunta 38



Fuente: Programa con SPSS versión 29

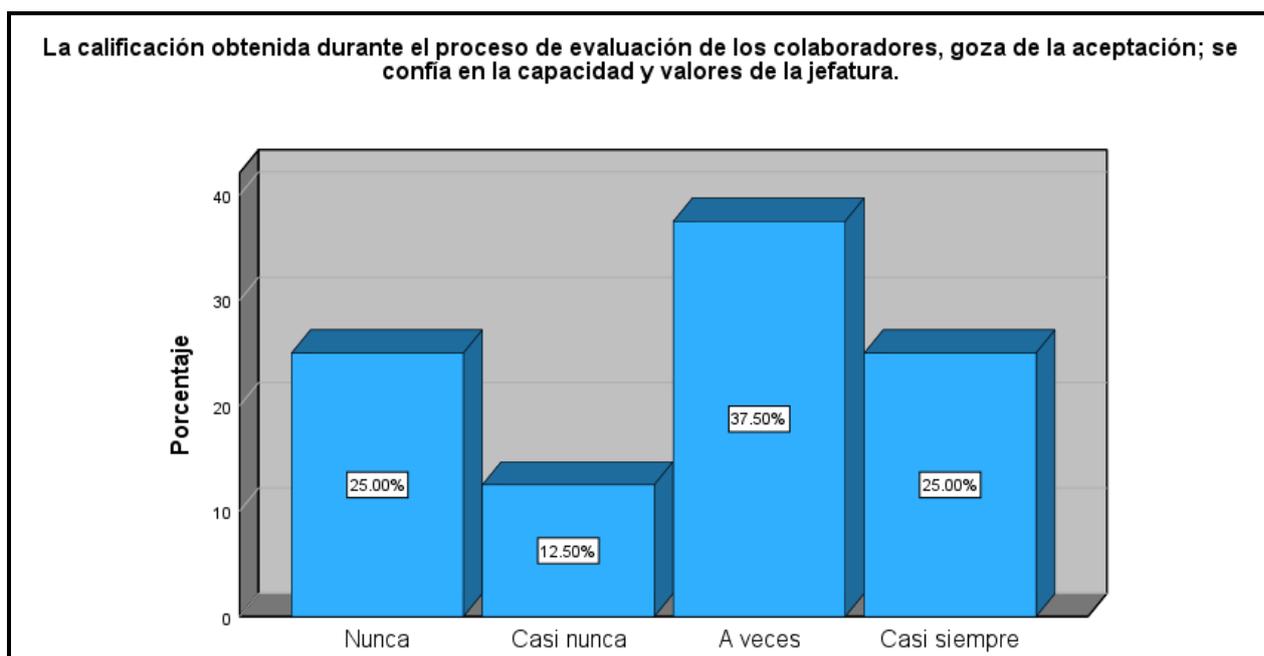
La tabla 46 muestra que el 25% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 40.63% A veces. De igual manera se puede aseverar, que las evaluaciones son escasas lo cual puede ser signo de su injerencia en el logro de objetivos.

Tabla 47. Pregunta 39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	25.0	25.0	25.0
	Casi nunca	4	12.5	12.5	37.5
	A veces	12	37.5	37.5	75.0
	Casi siempre	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 39. Pregunta 39



Fuente: Programa con SPSS versión 29

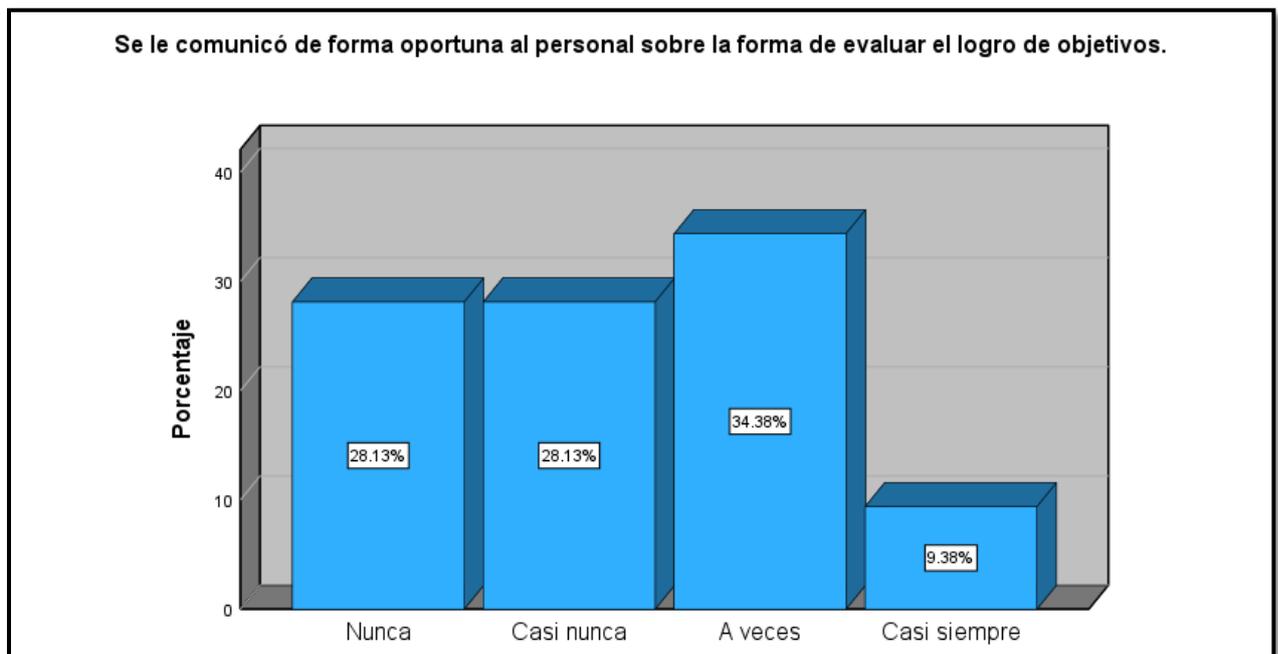
La tabla 47 muestra que el 25% del personal encuestado respondió Nunca, el 12.5% casi nunca y el 37.5% A veces. De haber calificaciones por parte de jefatura, la mayoría del personal no se siente conforme con lo que se ha podido decir acerca de su desempeño.

Tabla 48. Pregunta 40

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28.1	28.1	28.1
	Casi nunca	9	28.1	28.1	56.3
	A veces	11	34.4	34.4	90.6
	Casi siempre	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 40. Pregunta 40



Fuente: Programa con SPSS versión 29

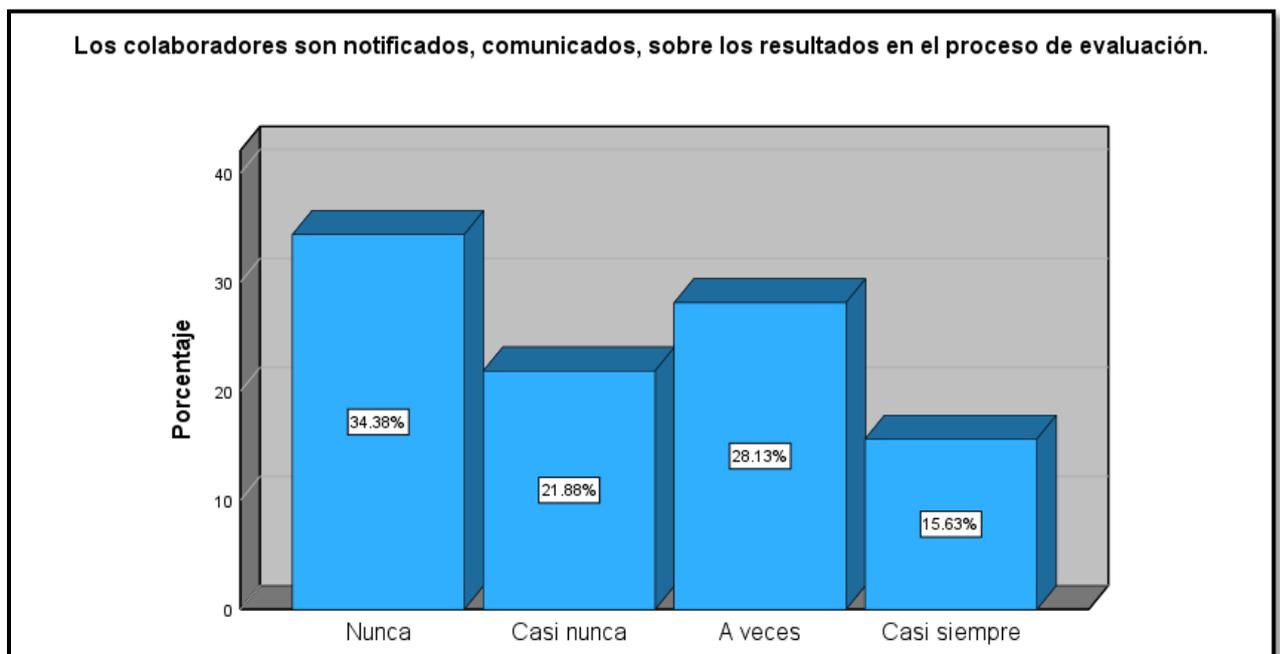
La tabla 48 muestra que el 28.13% del personal encuestado respondió Nunca, el 28.13% casi nunca y el 34.38% A veces. Se tiene que gran cantidad de los encuestados no saben acerca de lo que se les está evaluando para el logro de los objetivos.

Tabla 49. Pregunta 41

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34.4	34.4	34.4
	Casi nunca	7	21.9	21.9	56.3
	A veces	9	28.1	28.1	84.4
	Casi siempre	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 41. Pregunta 41



Fuente: Programa con SPSS versión 29

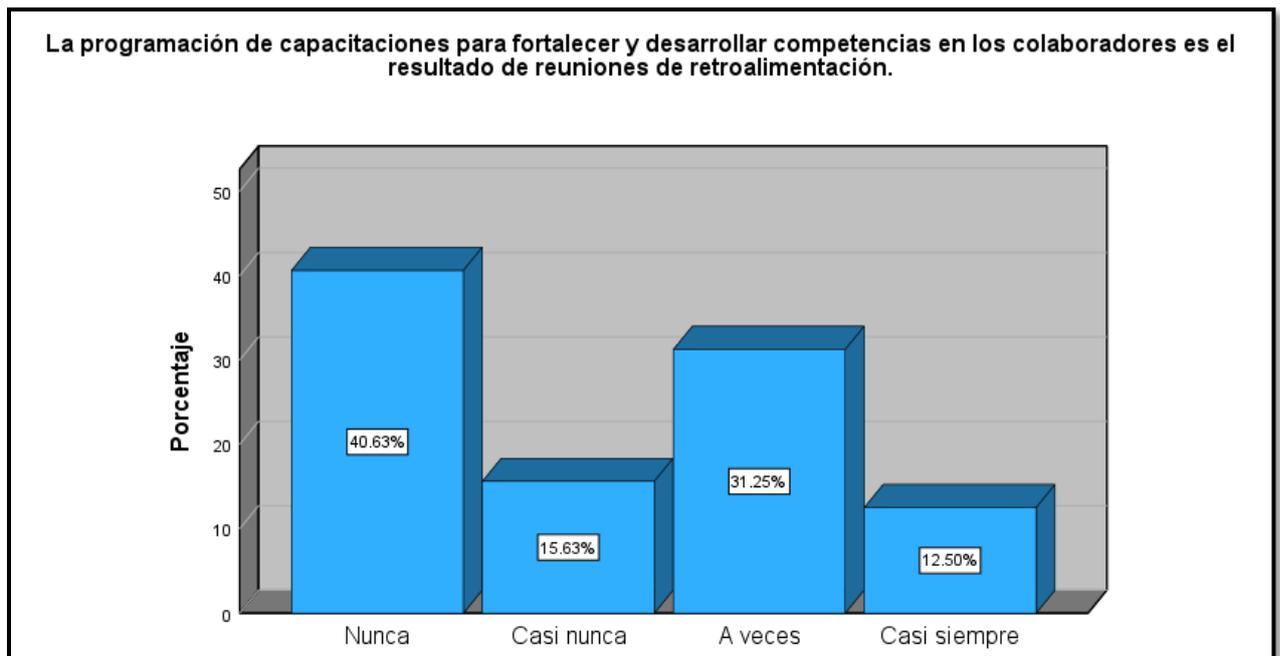
La tabla 49 muestra que el 34.38% del personal encuestado respondió Nunca, el 21.88% casi nunca y el 28.13% A veces. En su mayoría de personal no se les indica acerca de evaluación que se le puede estar realizando y mucho menos los resultados que puedan dar.

Tabla 50. Pregunta 42

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40.6	40.6	40.6
	Casi nunca	5	15.6	15.6	56.3
	A veces	10	31.3	31.3	87.5
	Casi siempre	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 42. Pregunta 42



Fuente: Programa con SPSS versión 29

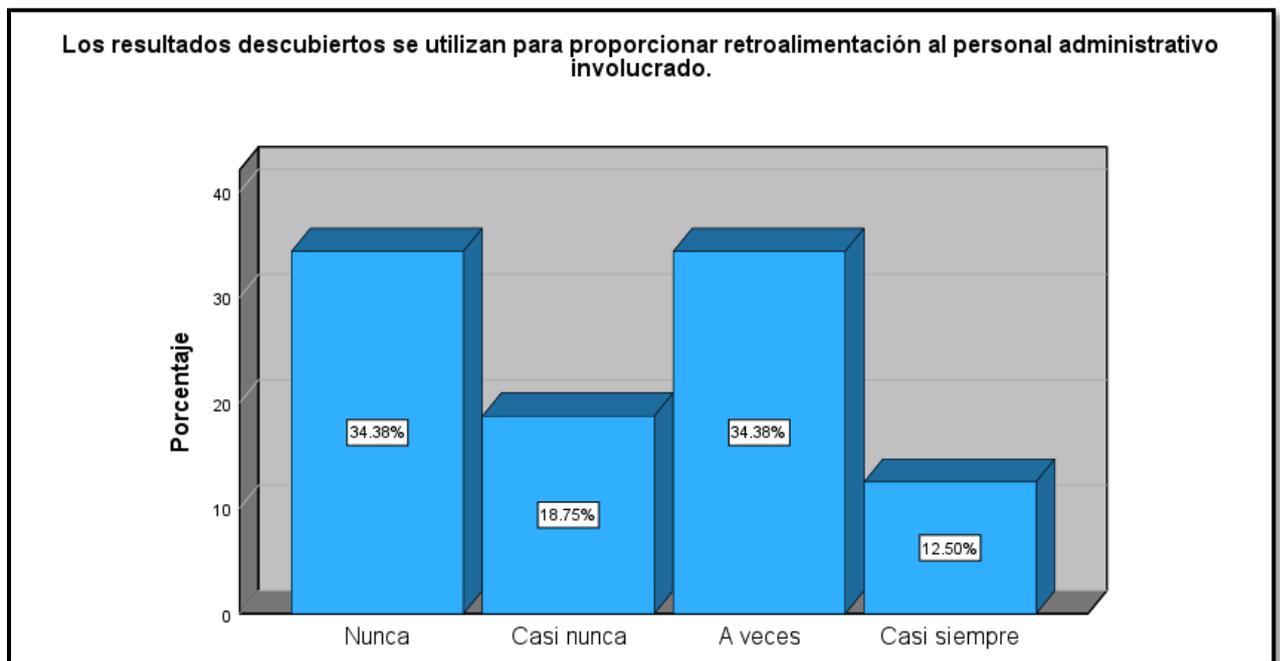
La tabla 50 muestra que el 40.63% del personal encuestado respondió Nunca, el 15.63% casi nunca y el 31.25% A veces. En gran porcentaje el personal manifiesta que no percibe las reuniones para retroalimentación.

Tabla 51. Pregunta 43

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34.4	34.4	34.4
	Casi nunca	6	18.8	18.8	53.1
	A veces	11	34.4	34.4	87.5
	Casi siempre	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Programa con SPSS versión 29

Figura 43. Pregunta 43



Fuente: Programa con SPSS versión 29

La tabla 50 muestra que el 34.38% del personal encuestado respondió Nunca, el 18.75% casi nunca y el 34.38% A veces. Gran cantidad del personal no nota que en las reuniones se hablen de los resultados y menos que estos sirvan para retroalimentación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALES MONCADA TERESA MARIANELLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Control interno y gestión del rendimiento en la subgerencia de logística de una entidad del estado, Lima, 2022", cuyo autor es PRIALE PINILLOS KARIN DEL ROSARIO, 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.

LIMA, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALES MONCADA TERESA MARIANELLA DNI: 25728455 ORCID: 0000-0002-8516-2193	Firmado electrónicamente por: TEGONZALESMON el 15-02-2023 08:49:21

Código documento Trilce: TRI - 0517718