



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Control interno y desempeño laboral de los trabajadores del  
área de pasaportes en una entidad pública, Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Vildosola Grillo, Isabel Amalia Alexandra ([orcid.org/0000-0002-1570-9720](https://orcid.org/0000-0002-1570-9720))

**ASESOR:**

Mg. Mejia Guerrero, Hans ([orcid.org/0000-0001-7100-7005](https://orcid.org/0000-0001-7100-7005))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por su bendición y amor , para mi hijo Thiago que lo amo mucho y que me da las fuerzas para cumplir mis metas y objetivos, a mi abuelito Raúl, que ahora está en el cielo, pero siempre me cuidó, me guío por el camino correcto, me dio sus sabios consejos, me dio su apoyo y amor incondicional, a mi abuelita Isabel por criarme con mucha dedicación, ella dio todo por mí, a mi madre Elizabeth a quién le debo la vida y quien estuvo para mi incondicionalmente, por confiar en mí. A mi tía Carmen Rosa que es mi segunda madre, a mis hermanitas Andrea y Angelina, a quien les tengo que dar un buen ejemplo y a quien las amo mucho y también a mi esposo por todo su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi hijo Thiago que es mi motor para salir adelante, a mi madre Elizabeth que siempre estuvo brindándome su apoyo para lograr este gran paso , a mis abuelitos Isabel y Raúl que me criaron con valores y mucho amor, a mi tía Carmen Rosa que siempre está conmigo cuando la necesito, a mi esposo por todo el apoyo moral que me brinda siempre para crecer profesionalmente, a los docentes de la universidad cesar vallejo y asesores por el aporte académico ofrecido y a mis amistades que de una u otra manera me dieron su apoyo para culminar esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula .....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas .....	VI
Índice de figuras .....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
I. Introducción .....	1
II. Marco teórico .....	4
III. Metodología.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.1.1. Tipo .....	13
3.1.2. Diseño .....	13
3.2. Variable y operacionalización.....	14
3.3. Población muestra y muestreo.....	15
3.3.1. Población .....	15
3.3.2. Muestra .....	15
3.3.3. Muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.4.1. Técnicas.....	16
3.4.2. Instrumentos .....	16
3.4.3. Validez .....	16
3.4.4. Confiabilidad .....	17
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. Resultados .....	19
4.1. Análisis descriptivo.....	19
4.2. Análisis inferencial .....	23

V. Discusión .....	34
VI. Conclusiones .....	36
VII. Recomendaciones .....	37
Referencias .....	38
ANEXOS .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Análisis de confiabilidad de los instrumentos</i> .....	17
Tabla 2 <i>Niveles de percepción del control interno</i> .....	19
Tabla 3 <i>Niveles de percepción de las dimensiones del control interno</i> .....	20
Tabla 4 <i>Niveles de percepción del desempeño laboral</i> .....	21
Tabla 5 <i>Niveles de percepción de las dimensiones del desempeño laboral</i> .....	22
Tabla 6 <i>Tabla cruzada del control interno * desempeño laboral</i> .....	23
Tabla 7 <i>Xi<sup>2</sup> de Hipótesis General</i> .....	24
Tabla 8 <i>Tabla cruzada de entorno de control * desempeño laboral</i> .....	25
Tabla 9 <i>Xi<sup>2</sup> de Hipótesis Específica 1</i> .....	26
Tabla 10 <i>Tabla cruzada de evaluación del riesgo * desempeño laboral</i> .....	26
Tabla 11 <i>Xi<sup>2</sup> de Hipótesis Específica 2</i> .....	27
Tabla 12 <i>Tabla cruzada de actividades de control * desempeño laboral</i> .....	28
Tabla 13 <i>Xi<sup>2</sup> de Hipótesis Específica 3</i> .....	29
Tabla 14 <i>Tabla cruzada de información y comunicación * desempeño laboral</i> .....	30
Tabla 15 <i>Xi<sup>2</sup> de Hipótesis Específica 4</i> .....	31
Tabla 16 <i>Tabla cruzada de actividades de seguimiento * desempeño laboral</i> . .....	31
Tabla 17 <i>Xi<sup>2</sup> de Hipótesis Específica 5</i> .....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evaluación del control interno .....	7
Figura 2. Evaluación del desempeño laboral.....	11
Figura 3. Niveles de percepción del control interno.....	19
Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones del control interno. ....	20
Figura 5. Niveles de percepción del desempeño laboral.....	21
Figura 6. Niveles de percepción de las dimensiones del desempeño laboral ..	22

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el Control Interno y Desempeño Laboral de los colaboradores del área de Pasaporte de una Entidad Pública en Lima para el año 2020. Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo hipotético-deductivo y de diseño no experimental descriptivo relacional; en la cual se ha considerado como población a 35 trabajadores que colaboran en el Área de Pasaportes de una entidad Pública. Visto el tamaño poblacional, se decidió por un estudio del tipo censal aplicándose un muestreo no probabilístico o dirigido, empleándose como técnica de recolección de datos la encuesta mediante la aplicación de dos cuestionarios. Los resultados demuestran que los encuestados considera que Control Interno en la empresa y el Desempeño Laboral se relacionan ; demostrándose, a través de la prueba de  $\chi^2$  de Pearson, que esta última variable se encuentra que existe una relación entre Entorno de Control y Desempeño Laboral, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 9.539 > X^2_t 9,4877$ ); además existe una relación entre Evaluación de Riesgo y Desempeño Laboral, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 15.765 > X^2_t 12.5916$ ), de igual forma existe una relación entre Actividades de Control y Desempeño Laboral, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 15.855 > X^2_t 12.5916$ ), mientras que no existe una relación entre Información y Comunicación y Desempeño Laboral, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 5.917 > X^2_t 9.4877$ ) por otro lado no existe una relación entre Actividades de Seguimiento y Desempeño Laboral, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 10.383 > X^2_t 12,5916$ ). Así, se concluye que el Control Interno si se relaciona con el Desempeño Laboral en el área de Pasaporte de una Entidad Pública en Lima para el año 2020 evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 17.888 > X^2_t 9,4877$ ).

**Palabras clave:** Control Interno, Desempeño Laboral, Gestión de recursos humanos.

## ABSTRACT

In the present research work, the main objective was to determine the relationship between Internal Control and Work Performance of the collaborators of the Passport area of a Public Entity in Lima for the year 2020. This research is of a quantitative approach, of a hypothetical type- deductive and non-experimental descriptive relational design; in which 35 workers who collaborate in the Passport Area of a Public entity have been considered as a population. In view of the population size, a census-type study was decided, applying a non-probabilistic or directed sampling, using the survey as a data collection technique through the application of two questionnaires. The results show that the respondents consider that Internal Control in the company and Work Performance are related; demonstrating, through Pearson's Chi2 test, that this last variable finds that there is a relationship between Control Environment and Work Performance, evidenced in Pearson's Chi2 ( $X^2_e 9.539 > X^2_t 9.4877$ ); In addition, there is a relationship between Risk Assessment and Work Performance, evidenced in Pearson's Chi2 ( $X^2_e 15.765 > X^2_t 12.5916$ ), in the same way there is a relationship between Control Activities and Work Performance, evidenced in Pearson's Chi2 ( $X^2_e 15.855 > X^2_t 12.5916$ ), while there is no relationship between Information and Communication and Job Performance, evidenced in Pearson's Chi2 ( $X^2_e 5.917 > X^2_t 9.4877$ ), on the other hand there is no relationship between Follow-up Activities and Job Performance, evidenced in the Pearson's Chi2 ( $X^2_e 10.383 > X^2_t 12.5916$ ). Thus, it is concluded that Internal Control is related to Labor Performance in the Passport area of a Public Entity in Lima for the year 2020, evidenced in Pearson's Chi2 ( $X^2_e 17.888 > X^2_t 9.4877$ ).

**Keywords:** Internal Control, Work Performance, Human Resources Management.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional toda organización hoy en día encuentra difícil alcanzar sus metas y estrategias, poniéndolas en riesgo e impactando negativamente el entorno de la organización y sus diferentes grupos de interés. En cuanto al control interno, nos ha permitido construir un modelo de apoyo y que sirve a la alta dirección (gerentes) a mantenerse enfocados en el logro de sus objetivos financieros y operativos, mientras que las operaciones coherentes de la organización reducen los costos (Villegas, 2021). Como señala el autor, al referirnos al control interno, se entiende por toda actuación que sea debidamente abordada por la parte directiva, sus gerencias y componentes de cada una de ellas, es decir, todos sus miembros. Teniendo un diseño que se enfoca primordialmente en proporcionar cierta consistencia en cuanto a sus objetivos y relaciones.

En el ámbito nacional, el estudio de Novak y Namihás (2020) aborda los esfuerzos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su desempeño para conjugar los lineamientos adecuados en política exterior del Perú para el siglo XXI, tales como la demarcación de nuestras fronteras marítimas, la integración de las relaciones externas y su papel en la reforma de algunos procedimientos existentes. Estos esfuerzos deben contener un control en su interior, para garantizarse la construcción de nuevas relaciones múltiples y pragmáticas, así como un papel protagónico en la búsqueda de nuevos mercados y la expansión de socios comerciales, culminando en la acción diplomática para proteger a las comunidades peruanas en el exterior.

En el ámbito local, el estudio se realiza en el área de pasaportes de una entidad pública, que presenta inconvenientes con los controles adecuados para proteger los activos de la organización y mejorar su desempeño. Los controles internos no tienen estándares en su entorno para evitar que se afecten otras áreas, donde tampoco se realizan seguimiento a las actividades que realizan sus funcionarios para esto afecta severamente el desempeño de sus funcionarios, principalmente en el desenvolvimiento y accionar de éstos para agilizar los trámites de pasaportes de los embajadores y cónsules.

Por lo que se formula como principal problema: ¿En qué medida el control interno se relaciona con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020? Formulándose como específicos problemas: ¿En qué medida el entorno de control se relaciona con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública?, ¿En qué medida la evaluación de riesgo se relaciona con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública?, ¿En qué medida las actividades de control se relacionan con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública? ¿En qué medida la información y comunicación se relacionan con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública? y ¿En qué medida las actividades de seguimiento se relacionan con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública?

En la justificación teórica se permite disponer de teorías y definiciones de la demanda del conocimiento científico actual para reducir sus brechas con el aporte investigativo (Solíz, 2019) es así que, esta elaboración proporcionará novedosos y actualizados conocimientos científicos administrativos de las dos variables. En la justificación metodológica se facilita el enfoque y los diseños utilizados para realizar la investigación junto con sus procedimientos (Quimis et al., 2018) por tal motivo, en esta elaboración se otorgará dos cuestionarios como instrumentos debidamente validados que servirán en futuras investigaciones. En su justificación práctica se permite el desarrollo práctico de las soluciones a los problemas debidamente identificados en la investigación (Mendoza y Hernández, 2019), siendo así, las teorías y marco conceptual en contraste con el análisis descriptivo e hipotético permitirían mejorar controlar el interior de la entidad pública para que el área de pasaportes muestre un mejor desempeño de sus integrantes.

Se estipula como principal objetivo: Determinar que el control interno tiene relación en el desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020. Estipulándose como específicos objetivos: Establecer que el entorno de control se relaciona con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública. Establecer que la evaluación de riesgo se relaciona con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública. Establecer que las actividades de control se

relacionan con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública. Establecer que la información y comunicación se relacionan con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública. Establecer que las actividades de seguimiento se relacionan con el desempeño laboral del área de pasaportes de una entidad pública.

Finalmente, su principal hipótesis es: Existe relación significativa entre el control interno y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020. Sus específicas hipótesis son: Existe relación significativa entre el entorno de control y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública. Existe relación significativa entre la evaluación de riesgo y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública. Existe relación significativa entre las actividades de control y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública. Existe relación significativa entre la información y comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública. Existe relación significativa entre las actividades de seguimiento y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública.

## II. MARCO TEÓRICO

Prosiguiendo, se describen los antecedentes internacionales considerados por su relevancia:

Astudillo y Del Rosario (2020) este estudio formula en su objetivo el análisis mediante el sistema COSO de las empresas del segmento alimenticio de Guayaquil para el aumento del desempeño de sus trabajadores. Metodológicamente contiene un enfoque cuantificable numérico, de índole aplicado y diseño de correlación para una muestra conformada por 371 empresas. Los autores concluyen que, si bien la conexión entre las dos variables es media 0.534, el sistema COSO permite detectar las deficiencias de este sector, sobretodo en los riesgos empresariales que se deben asumir para mejorar el desenvolvimiento adecuado de sus trabajadores frente a sus funciones laborales.

Marasca (2016) este estudio formula en su objetivo analizar mediante el sistema COSO del Banco de Santa Fe, Argentina. Metodológicamente contiene un enfoque cuantificable numérico, de índole aplicado y diseño de correlación. En el estudio se usó el manual de auditoría interna de la empresa para analizar su sistema de control interno para que pueda utilizar sus recursos de manera efectiva con un enfoque de auditoría basado en riesgos de acuerdo con sus tareas. El estudio concluye que el informe COSO debe aplicarse para impulsar el control interno de la agencia bancaria puesto que un correcto accionar del control interno facilita la identificación de los riesgos e instalar sólidos mecanismos para lograr mitigarlos

Aguirre (2016) donde se formula en su objetivo la elaboración de un proceso de control en el interior de la empresa Cremer SA para que se mejore el desempeño de sus empleados. Metodológicamente contiene un enfoque cuantificable numérico, de índole aplicado y diseño de correlación, en su análisis se comprueba que la variabilidad de sus clientes en los tres últimos años confirma la baja empatía que éstos sienten de la empresa. Además, los constantes cambios que se producen en el ambiente interno de la entidad debe mejorar porque daña el desenvolvimiento de sus contratados. Se concluyó en

este estudio que, si se realiza las funciones empíricamente sin considerar la estructura organizacional, esto afectará considerablemente el desempeño de los empleados, sobretodo en su motivación.

Se describen los antecedentes nacionales considerados por su relevancia:

Orihuela (2018) donde se formula en su objetivo la determinación de relación del control en el interior de un Municipio de Lima con el desempeño de sus colaboradores. Guayaquil para el aumento del desempeño de sus trabajadores. Metodológicamente contiene un enfoque cuantificable numérico, de índole aplicado y diseño de correlación para una muestra conformada por 107 colaboradores. En su análisis se comprueba una  $r = 0.34$  por lo que se llega a la conclusión que las instituciones de índole pública municipal deben controlarse, más aún, en sus balances financieros; ya que un mal balance puede generar que sus colaboradores tengan un rendimiento inapropiado acorde a las exigencias del Municipio.

Ramos (2017) este estudio formula en su objetivo la determinación que el control interno de los empleados de Indecopi se vinculan con la satisfacción de éstos para realizar sus labores diarias. Metodológicamente contiene un enfoque cuantificable numérico, de índole aplicado y diseño de correlación para una muestra conformada por 132 empleados. En su análisis se comprueba una  $r = 0.44$  con lo cual se concluye que el ente de protección a los consumidores debe promover los mecanismos adecuados en su sistema de control que permitan solucionar los conflictos del desempeño de sus empleados como laborar grupal y unidamente, así como en sus motivaciones de crecimiento.

Rivera (2016) este estudio formula en su objetivo el establecimiento que el control en el interior del Gobierno Regional de San Martín incide en el desempeño de sus funcionarios. Metodológicamente contiene un enfoque cuantificable numérico, de índole aplicado y diseño de correlación para una muestra conformada por 21 funcionarios. Su análisis comprueba una  $r = 0.79$  donde se concluye que un efectivo control en el interior de la institución pública Regional permitirá que sus funcionarios incrementen su desempeño para agilizar la documentación de solicitudes y permisos regionales.

En la definición del control interno, se contempla lo propuesto por Isaza (2018) que, para organizar una empresa pública o privada, debe contar con un primer nivel estandarizado, responsabilidades de gestión, y un segundo nivel acorde con la metodología y/o requisitos normativos para establecer un sistema de control en su interior y un sistema que gestione su calidad. Siendo responsabilidad de los auditores internos, pero los gerentes de la empresa son los encargados de la implementación y puesta en marcha de los dos niveles que componen el sistema, quienes deben asistir en el montaje y operación del sistema para lograr el certificado de calidad.

Para Manco (2014), en las grandes empresas, se puede lograr un perfecto control interno a través de una amplia división del trabajo sin que nadie gestione la operación de principio a fin. Sin embargo, en empresas reducidas que emplean solo a uno o dos empleados de oficina, hay poca o ninguna oportunidad de dividir deberes o responsabilidades, por lo que el control interno tiende a debilitarse o desaparecer gradualmente.

Según Barquero (2013), controlar el interior de toda entidad debe agrupar en su contenido la metodología y ordenamientos que garanticen que sus actividades sean ejecutadas de forma efectiva y acorde los lineamientos de la plana gerencial. Esta definición permite entender que quienes trabajan en el sector de pasaportes de una entidad pública debe implementar mejoras de atención y de calidad en sus servicios, siendo fundamental la comprensión de los sistemas de revisión interna, que se estructuran en cuatro niveles: Nivel 1: responsabilidad del gerente, nivel 2: Responsabilidad del auditor interno, Nivel 3: Gestión, Nivel 4: Control.

El nivel 1 abarca todas las áreas de la empresa, con excepción del área de auditoría interna, incluyendo sus procesos, los cuales son estandarizados por los gerentes de cada región y sus grupos de colaboradores para lograr su objetividad social (Arwinge, 2013)

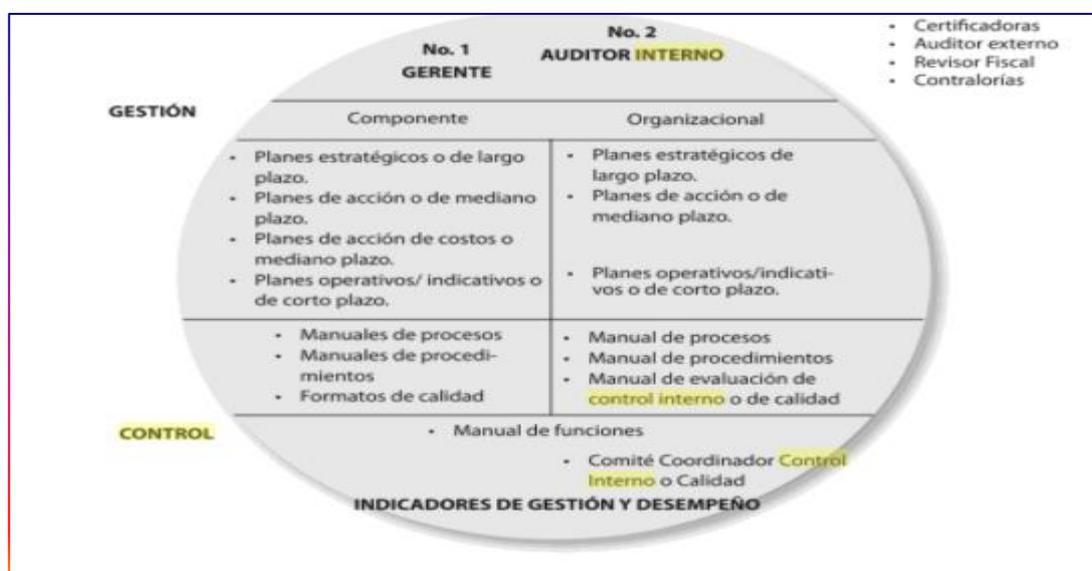
El Nivel 2, para Harrer (2008), es un área de evaluación interna o de calidad con capacidades de evaluación del Nivel 1 para determinar si los estándares y controles necesarios para desarrollar sus metas sociales están

integrados e implementados o no. El auditor externo o controlador es responsable de la auditoría de nivel 2 y si confirma que todos los estándares están implementados y establecidos en este nivel, no se realizará la auditoría de nivel 1

La gestión del 3 nivel incluye todos los planes de gestión de los diferentes procesos de la empresa, estandarizados y cuantificados.

La gestión del 4 nivel incluye todos los manuales en cada área, estandarizados y evaluados por su calidad.

*Figura 1. Evaluación del Control Interno*



*Fuente: Isaza Serrano Alejandro, 2018*

Para el autor, el control en el interior de las organizaciones públicas determina las siguientes dimensiones:

La primera dimensión es el ambiente de control: Barquero (2013) afirma que “es la base o fundamento de un sistema de control que no es preciso en un proceso de negocio en particular, pero afecta todas las actividades de los procesos de negocio de una entidad”. Para Fuentes (2013), es “una unidad organizativa dirigida por un líder en la que se asignan varias funciones y en la que se delega en alguna medida la toma de decisiones. La descentralización significa que la persona a cargo tiene más autonomía y autoridad plena y un

control más específico sobre las tareas”. Tiene los siguientes indicadores: El primer indicador son los procesos de negocio: para Isaza (2020), afirma que “cada gerente de área y su equipo de trabajo deben implementar estándares en todos los procesos de su área”. La explicación de esta sección nos dice que, si los procesos del área de trabajo no están estandarizados, el control del ambiente de esa área no estará estructurado para realizar sus funciones. El segundo indicador son los valores éticos: según Coopers & Lybrand (1997), señalan que “en todas las actividades de gestión, ya sea administrativa, operativa o financiera, existen indicios de falta de integridad o de valores éticos que ponen en duda sobre la confiabilidad financiera del proceso de desarrollo de la información”. Se interpreta que los gerentes ejecutivos confían en la confianza de la administración y la información de su cargo, lo que significa que su gestión financiera y operativa es confiable.

La segunda dimensión es la evaluación de riesgos: Barquero (2013) señala: “Para identificar los riesgos que pueden afectar a una entidad, la dirección debe en primer lugar definir los objetivos de la entidad para desarrollar estrategias para hacerles frente”. El autor nos explica que antes de abordar un riesgo, es fundamental anticiparse a él planificando adecuadamente cada objetivo, evaluando el riesgo que se puede mostrar y entendiendo las consecuencias que puede tener para el negocio. Tiene los siguientes indicadores: Como primer indicador se tiene la identificación de riesgos: la identificación y análisis de riesgos es un proceso relevante del control interno, por lo que la organización está obligada a considerar con más detalle los riesgos existentes en el sistema a todos los niveles y tomar medidas para gestionarlos (...) (Fonseca, 2013). El segundo indicador es la prevención: un buen sistema de control interno que no exponga a la empresa a riesgos financieros innecesarios puede gestionarse y controlarse, al mismo tiempo que se asegura la fiabilidad de la información financiera utilizada en los negocios (Fonseca, 2013).

La tercera dimensión son las actividades de control: Barquero (2013) argumenta que “para todos los procesos que realiza una empresa deben existir procedimientos recomendados por la dirección para que dichos procedimientos

puedan ser llevados a cabo”. Por lo tanto, las actividades de control (...) deben diseñarse e implementarse para combatir los riesgos identificados como parte de la gestión de riesgos, que en esencia incluye al personal en todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección (Fonseca, 2013). Tiene los siguientes indicadores: El primer indicador es la segregación de tareas: Pelazas (2015) afirma que “la segregación de misiones es el método usualmente empleado por las entidades que involucran sus estados financieros, como autorizaciones de fondo y registro de sus transacciones de depósitos y transferencias. Se deduce de este párrafo, que debemos excluir o marginar todas las funciones incompatibles con nuestra gestión, con el fin de reducir la posibilidad de fraude o error. El segundo indicador es la reducción del riesgo (que se permita acortarlo o minimizarlo).

La cuarta dimensión es Información y Comunicación: Barquero (2013), indica que “son el soporte y los componentes de las demás partes de Control Interno”. Sus indicadores son: El primer indicador es Procesamiento de datos: La Información es el procesamiento de datos, con el estudio de ellos y mostrarlos de manera efectiva para que puedan ser de provecho y suma utilidad para el usuario. El segundo indicador son los canales de comunicación: en relación a los canales de comunicación con el exterior, son los métodos de recolección o transmisión de información sobre clientes, proveedores, contratistas, etc. (...) Es necesario proporcionar a los sujetos obligados información sobre las operaciones de la empresa, e incluso sobre el funcionamiento del sistema de control de la empresa (Montaño, 2013).

La quinta dimensión es Actividades de Seguimiento: Barquero (2013), nos señala que “son verificaciones y evaluaciones de los cinco componentes del Control Interno para comprobar que tienen un funcionamiento efectivo, su funcionamiento de la Actividad de seguimiento puede parecerse al Control Detectivo y al Control Supervisión de las Actividades de Control”. Sus Indicadores son: El primer indicador es la evaluación: la evaluación del control interno es parte de la función normal de auditoría interna y es el resultado de solicitudes especiales de la junta directiva, el gerente general y los directores de varias partes (Coopers y Lybrand, 1997). El segundo indicador son las

verificaciones: el estudio de Barquero (2013) manifiesta que se realizan para dar la comprobación o dar la certeza de un resultado.

En la definición del desempeño laboral, se contempla lo propuesto por Alles (2019) manifestando que la evaluación del desempeño dentro de una organización representa una herramienta de gestión y control al empleado para que pueda alcanzar los objetivos corporativos. Sin embargo, si su elaboración no responde a las buenas prácticas no podrá ser, al mismo tiempo, un importante instrumento de evaluación para los gerentes hacia sus colaboradores en su quehacer cotidiano. Como señala la autora, esta herramienta permite al jefe inmediato poder gerenciar, direccionar y supervisar al equipo que está a su cargo.

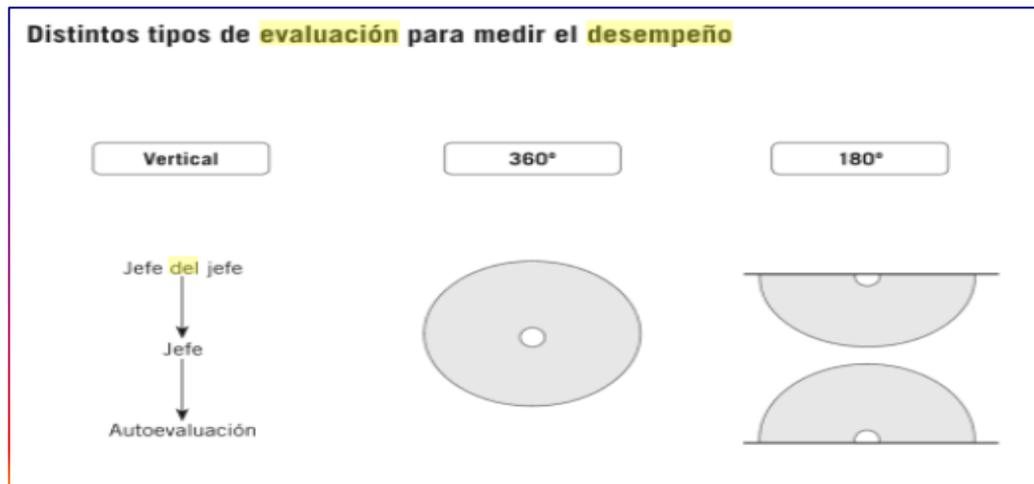
Para Urrestilla (2019) el sistema de evaluación del desempeño del individuo requiere en la alta dirección que se tomen amplias decisiones referentes a criterios para evaluar, modelos a implementar, instrumentos a utilizar, frecuencias de evaluación, entrevistas al personal, retroalimentación al personal y ajustes estructurales de mejoras, esto con la finalidad de usar la información recopilada para mejorar el desempeño a futuro.

Según Marcus (2017), estos son comportamientos que pueden ser evaluados por un empleador para medir las habilidades y capacidades de un empleado frente a los requisitos de la empresa.

Mendonça et al. (2017) señalan que cuando se muestra desempeño en una organización, la eficiencia es su principal elemento a realizar en cuanto a los posibles requerimientos que esta necesita como la consecución de los objetivos institucionales, mostrar competitividad (siendo las habilidades y capacidades al trabajar), empleados con alto nivel de motivación y bien capacitado, proporcionar calidad de vida, cumplir con las políticas de ética y buen comportamiento.

Es indispensable saber cómo se evalúa el desempeño laboral dentro del área de Pasaportes en una Entidad Pública, por ello, se aplica la evaluación 360° conocida como evaluación vertical:

Figura 2. Evaluación del Desempeño Laboral



Fuente: Alles, Martha, 2019

Esta evaluación es realizada por el jefe de área, siendo complementado por la autoevaluación del trabajador y una revisión del gerente.

La evaluación de 360° está formulada para medir las competencias de los trabajadores con un propósito de desarrollo, es realizada por todos los superiores, pares y subordinados, además del mismo trabajador. También se toma en cuenta la opinión de clientes internos/externos.

Dado el análisis de cada una de las teorías de la variable Desempeño Laboral, sujeto con la realidad de la gestión diaria en el Ministerio de Relaciones Exteriores, en el área de pasaportes (entidad pública) es preciso nombrar a la autora Alles Martha ya que se sigue las dimensiones dado el enfoque de desarrollo y habilidades según el desempeño por competencias publicado en su libro “Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas. Evaluación 360”

La primera dimensión es Desempeño de la Tarea: según Hemmings (2016). “Se refieren a las conductas propias a las labores técnicas del puesto”. Sus Indicadores son: El primer indicador es Habilidades laborales: Son las destrezas obtenidas en el ámbito laboral para realizar de manera excelente las Tareas laborales y domina eficientemente su función o rol que se le asignó en la empresa. El segundo indicador es Resolución del problema: Es la capacidad que tiene un trabajador para solucionar o resolver una complicación, riesgo, que se presente en el trabajo.

La segunda dimensión es Desempeño Contextual: según Alles (2019) “Se entiende a las acciones que se relacionan directamente para mantener en armonía y en buena forma las Relaciones interpersonal y psicológicos con nuestros compañeros de Trabajo dentro del Centro Laboral”. Sus indicadores son: El primer indicador es Proactividad: Es la capacidad que tienen algunas personas para tomar la iniciativa, anticiparse a los hechos. Una persona proactiva es capaz de reaccionar ante cualquier circunstancia que se le presente o se le pida opinión de cómo enfrentar lo ocurrido, pero de forma responsable. El segundo indicador es Relaciones Interpersonales: Son las relaciones que se dan entre dos o más personas. Estas relaciones pueden ser en emociones y sentimientos o también compartir intereses que se tengan en común.

La tercera dimensión es Desempeño Adaptativo: según Britt y Jex (2014) “Es la capacidad de adaptación a los cambios que se pueden presentar en función rol laboral o a su ambiente”. Sus indicadores son: El primer indicador es Aprendizaje de nuevas tareas: Es la capacidad de ingeniar nuevas ideas e implementarlas al actuar proactivamente cuando ocurren dificultades, dando soluciones a problemas pequeños que se presentan en la organización, sin necesidad de pedir apoyo. Son capaces de dar ideas constantemente para mejorar. El segundo indicador es Flexibilidad: Habilidad para adaptarse a los cambios, no le tienen miedo al cambio, a pesar de que sean desconocidos.

La cuarta dimensión es Comportamiento Laboral Contra productivo: según Koopmans et al. (2013) “Son todas las malas acciones realizadas intencional por parte de un miembro de la entidad acciones va en contra de los valores y leyes de la empresa”. Sus indicadores son: El primer indicador es Ausentismo: Son las faltas constantes de una persona en un lugar donde se requiere su presencia obligatoria y no realiza las funciones asignadas. El segundo indicador es Discusiones laborales: Son disputas o debates sobre un tema específico dado entre personas para dar poder dar opiniones y puntos de vista. Es defender la razón en un tema.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo**

Para Quimis et al (2018), los estudios con formato aplicado son las que aportan resolución a las deficiencias que se plantean en el estudio mediante la generalización teórica y dogmática, tiene la finalidad de ofrecer concretas y prácticas soluciones a los problemas estipulados en el estudio.

##### **3.1.2. Diseño**

El diseño correlacional, como su nombre lo indicará, permite la determinación del grado de relación que una variable contiene con otra, a través de un vínculo, conexión, nexo o asociación entre ambas (Mendoza y Hernández, 2019).

Para Coello y Hernández (2020), la investigación no experimental se manifiesta sin manipulación ni interferencia para analizar las variables, el investigador realiza únicamente la observación de hechos que ocurren naturalmente en su propio hábitat.

Las investigaciones de corte transversales permiten que el análisis se recopile por vez única, donde se describen las variables y se muestra la incidencia única en los puntos específicos y definidos, esta recopilación no se realiza más de dos veces (Solíz, 2019)

Con base en diferentes definiciones, este estudio utilizó el enfoque cuantificable numérico por su estadística, y un diseño con correlación, sin manipulación ni injerencia por parte del investigador, con una recopilación de la data efectuada transversalmente.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable: Control interno**

##### **Definición conceptual:**

Según Isaza (2018), para organizar una empresa pública o privada, debe contar con un primer nivel estandarizado, responsabilidades de gestión, y un segundo nivel acorde con la metodología y/o requisitos normativos para establecer un sistema de control en su interior y un sistema que gestione su calidad. Siendo responsabilidad de los auditores internos, pero los gerentes de la empresa son los encargados de la implementación y puesta en marcha de los dos niveles que componen el sistema, quienes deben asistir en el montaje y operación del sistema para lograr el certificado de calidad.

##### **Definición operacional:**

La variable control interno obtuvo su estudio tomando en cuenta sus cinco dimensiones: a) entorno de control; b) evaluación de riesgos; c) actividades de control; d) información y comunicación; e) actividades de seguimiento. La muestra resultante se obtuvo de los trabajadores del área de pasaportes en una entidad pública.

#### **Variable: Desempeño laboral**

##### **Definición conceptual:**

Alles (2019) manifiesta que la evaluación del desempeño dentro de una organización representa una herramienta de gestión y control al empleado para que pueda alcanzar los objetivos corporativos. Sin embargo, si su elaboración no responde a las buenas prácticas no podrá ser, al mismo tiempo, un importante instrumento de evaluación para los gerentes hacia sus colaboradores en su quehacer cotidiano. Como señala la autora, esta herramienta permite al jefe inmediato poder gerenciar, direccionar y supervisar al equipo que está a su cargo.

### **Definición operacional:**

La variable desempeño laboral obtuvo su estudio tomando en cuenta sus cuatro dimensiones: a) desempeño de la tarea; b) desempeño contextual; c) desempeño adaptativo; y d) desempeño contraproductivo. La muestra resultante se obtuvo de los trabajadores del área de pasaportes en una entidad pública.

### **Escala de medición:**

Para ambas variables se utilizó la escala de medición ordinal: 1) Muy en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Indiferente; 4) De acuerdo y 5) Muy de acuerdo.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Es un compendio de elementos que están dentro de un grupo, es distintivo por sus características individuales que guardan relación con la de sus demás integrantes (Ñaupas et al., 2014). La población contiene a 35 trabajadores del área de pasaportes en una entidad pública, determinado por un periodo anual según contrato en planilla 2020. Entre sus criterios de inclusión son los trabajadores del área de pasaportes. Entre sus criterios de exclusión se tendrá: Aquellas personas que laboran en otras áreas de la entidad pública.

### **3.3.2. Muestra**

Lo establecido por Rasinger (2020) facilita el análisis no al total de una población, sino a una porción de ésta, siempre y cuando esta cantidad sea influyente para analizar el total de la población. Por ello, se tuvo en cuenta como muestra del presente estudio a a 35 trabajadores del área de pasaportes en una entidad pública.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestro por conveniencia es una técnica no probabilística y no aleatoria que se emplea para crear muestras conforme a su facilidad de acceso y la disposición de formar parte del estudio (Mendoza y Hernández, 2019). El

muestreo utilizado en el presente estudio, fue el no probabilístico por conveniencia por la facilidad de acceso de los encuestados.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnica**

La técnica de encuestar es un proceso de investigación cuantitativa en donde al investigar se recopila información sin cambiar el contexto o el fenómeno de donde se toma la información, sea para entregarlo en sus variadas formas como tablas o textos. (Urbano y Yuni, 2020).

#### **3.4.2. Instrumento**

El cuestionario es un instrumento conformado por una serie de preguntas coherentes, ordenadas, secuenciales y estructuradas según su plan concreto de investigación en donde sus respuestas nos aporten toda la data que necesitamos. (Niño y Mendoza, 2021).

Se utilizó en este estudio la técnica de encuestar mediante el instrumento del cuestionario para cada variable.

#### **3.4.3. Validez**

La validez dentro de la investigación hace referencia sobre algo que es verdadero o cercano a la verdad, en líneas generales, los resultados se consideran válidos si el estudio está libre de errores (Esenarro et al, 2021). En cuanto a la validez de los instrumentos, fueron creados por el investigador y obtuvieron su aprobación mediante la revisión de tres expertos en ciencias empresariales y administración.

#### **3.4.4. Confiabilidad**

Para los análisis de fiabilidad del control interno se comprueba un total de 0.900 en su rango y a través del análisis de fiabilidad de Cronbach, confirmándose que el instrumento tiene una excelente consistencia interna. Asimismo, el análisis de fiabilidad del desempeño laboral es 0.894 puntos, con lo cual, su consistencia también es buena.

Tabla 1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Control interno	0.900	20
Desempeño laboral	0.894	16

#### **3.5. Procedimientos**

La elaboración del presente proyecto de tesis tuvo los siguientes procedimientos: Aprobación del título y variables de estudio por parte del asesor docente. Contextualización de la realidad problemática de las dos variables. Elaboración del Marco Teórico para las dos variables. Elaboración de la Metodología del estudio. Procesamiento de los datos (respuestas de los cuestionarios) en SPSS25. Discusión y contrastación de los resultados obtenidos. Conclusiones y recomendaciones de estudio.

#### **3.6. Método de análisis de datos**

En las dos variables se empleó la estadística descriptiva para determinar la percepción de los encuestados sobre la gestión de las variables en sus cuatro niveles: (1) Bajo (2) Regular (3) Alto (4) Muy alto. También se empleó la estadística inferencial para contrastar y aceptar una hipótesis mediante la correlación de Chi Cuadrado. El software estadístico que se consideró es el SPSS 24.0 y en la información de grandes cantidades se utilizó la hoja de cálculo Excel 2019.

### **3.7. Aspectos éticos**

La elaboración de la presente tesis cumple con los requisitos establecidos por SUNEDU y por la Universidad César Vallejo, acatando con los requisitos para la verificación de plagio (obteniendo un porcentaje de copia menor a 25%) cumpliendo con la protección y confidencialidad de los encuestados (muestra que respondió los cuestionarios en línea) mostrando honestidad y transparencia en el procesamiento de los datos para su posterior análisis e interpretación.

## IV. RESULTADOS

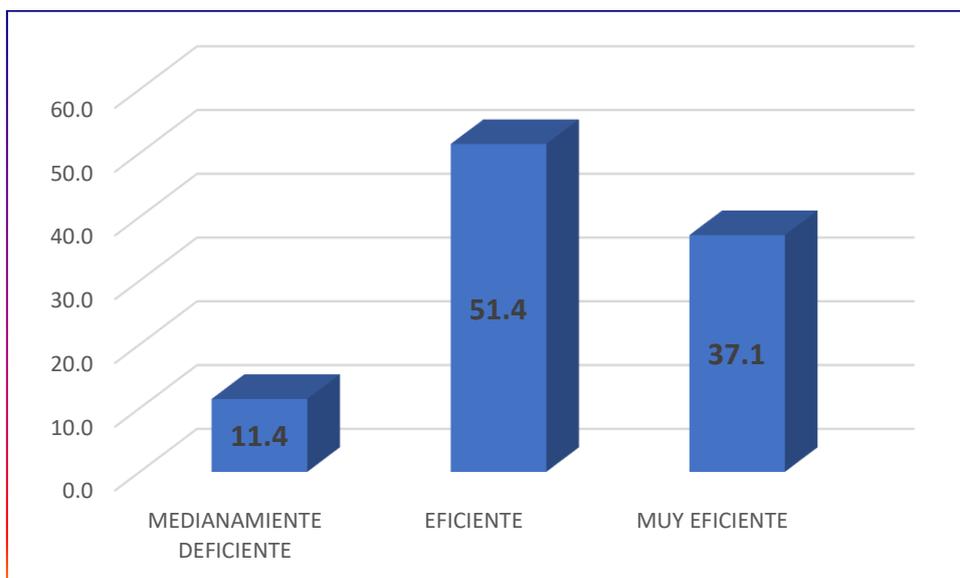
### 4.1. Análisis descriptivo

#### Control interno

*Tabla 2. Niveles de percepción del control interno*

	f	%
Medianamente deficiente	4	11.4
Deficiente	18	51.4
Muy eficiente	13	37.1
Total	35	100

*Figura 3. Niveles de percepción del control interno*



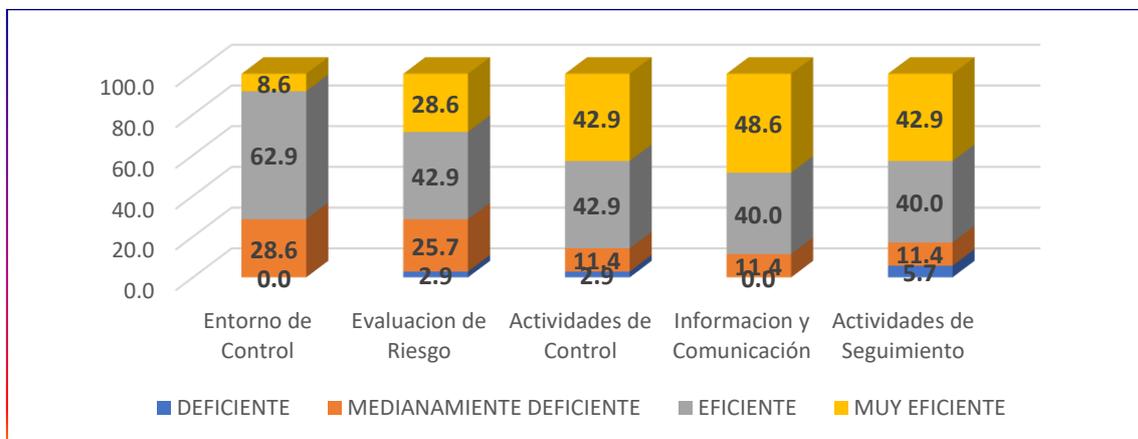
Se puede evidenciar que 11.4 % de los trabajadores del área de pasaportes en una entidad pública perciben que el control interno es medianamente deficiente, el 51.4 % consideran que se gestiona eficientemente y el 37.1 % muy eficientemente.

*Tabla 3. Niveles de percepción de las dimensiones del control interno*

Dimensiones	Deficiente		Medianamente deficiente		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	N	%	n	%	n	%
D1: Entorno de control	0	0	10	28.6	22	62.9	3	8.6
D2: Evaluación de riesgo	1	2.9	9	25.7	15	42.9	10	28.6
D3: Actividades de control	1	2.9	4	11.4	15	42.9	15	42.9
D4: Información y comunicación	0	0	4	11.4	14	40	17	48.6
D5: Actividades de seguimiento	2	5.7	4	11.4	14	40	15	42.9

Se puede evidenciar que, en relación a la D1, los trabajadores del área de pasaportes en una entidad pública consideran que la mayoría aprueba su gestión en 71.5 %, no obstante, 28.6 % consideran que pueden mejorar el control de todo su entorno. Para la D2, existe 28.6 % que consideran mala las evaluaciones de los riesgos que puede sufrir la entidad pública, pese a tener 71.5 de aprobación. En la D3, su nivel de desaprobación es de 14.3 % porque consideran que no se fomentan actividades que controlen adecuadamente su interior, otra de las dimensiones con menor rango en su desaprobación es la D4 con 11.4% (ya que consideran que si existen mecanismos de comunicación factibles entre todos sus integrantes y que sus superiores si realizan informes de control continuos). En cuanto a la D5, 17.1 encuestados perciben deficiente las actividades de monitoreo en el área de pasaportes.

*Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones del control interno*

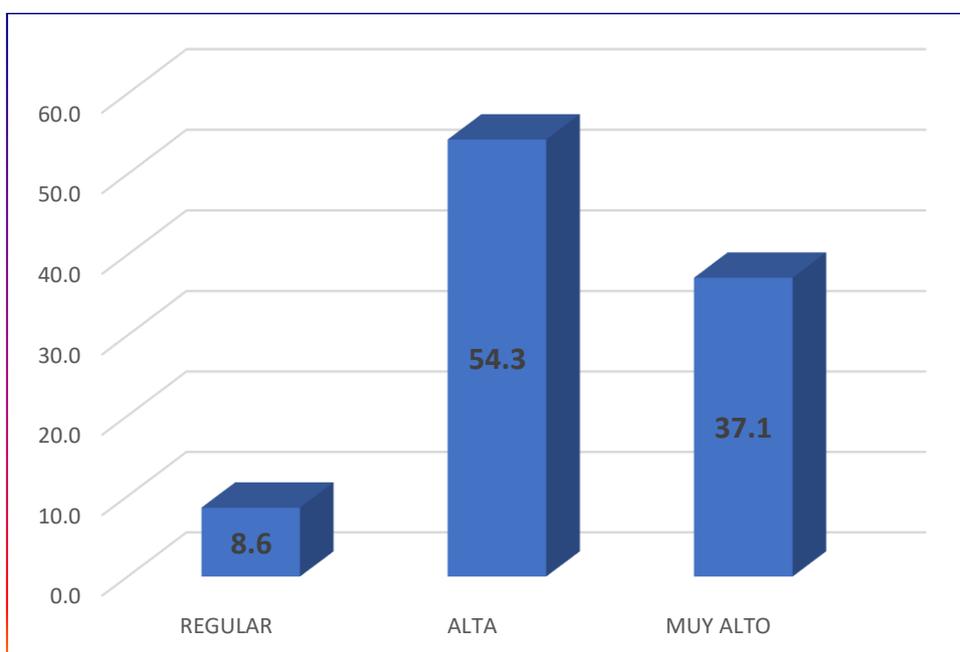


## Desempeño laboral

Tabla 4. Niveles de percepción del desempeño laboral

	f	%
Regular	3	8.6
Alta	19	54.3
Muy alta	13	37.1
Total	35	100

Figura 5. Niveles de percepción del desempeño laboral



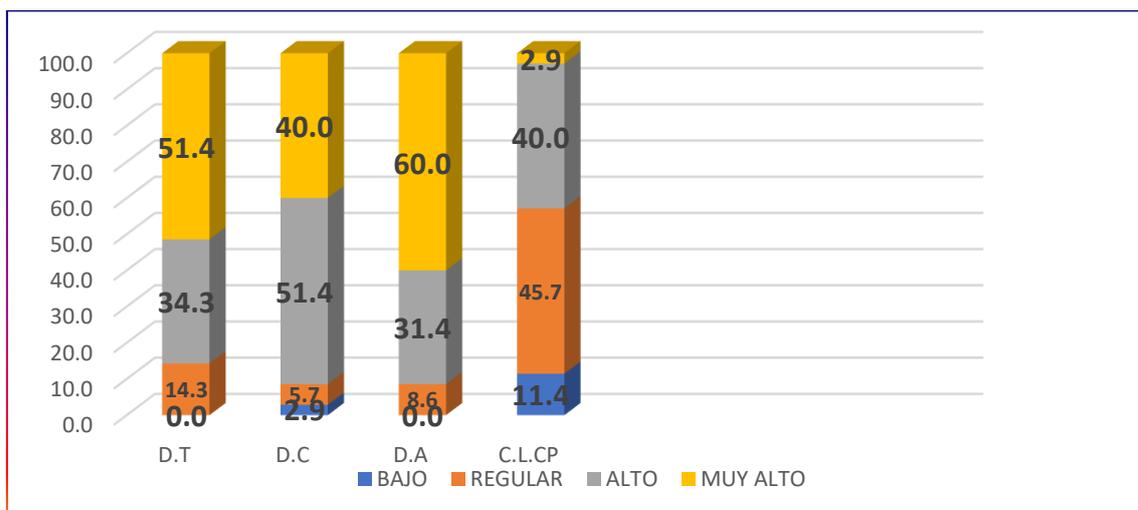
Se comprueba que el 8.6 % de los trabajadores del área de pasaportes en una entidad pública perciben regular su desempeño laboral. Si bien es cierto, tiene tasas de aprobación en 54.3 % considerándolo alto y 37.1 % muy alto, se puede mejorar a plenitud el desenvolvimiento y habilidades de sus integrantes en beneficio del área de trabajo.

*Tabla 5. Niveles de percepción de las dimensiones del desempeño laboral*

Dimensiones	Bajo		Regular		Alta		Muy alta	
	n	%	N	%	n	%	n	%
D1: Desempeño de la tarea	0	0	5	14.3	12	34.3	18	51.4
D2: Desempeño contextual	1	2.9	2	5.7	18	51.4	14	40
D3: Desempeño adaptativo	0	0	3	8.6	11	31.4	21	60
D4: Desempeño laboral contraproducente	4	11.4	16	45.7	14	40	1	2.9

Se puede evidenciar que, en relación a la D1, los trabajadores del área de pasaportes en una entidad pública consideran que la mayoría aprueba su gestión en 85.7 %, no obstante, 14.3 % lo consideran regular. Para la D2, existe 8.6 % que consideran mala la contextualización de su desempeño. En la D3, su nivel de desaprobación es la más baja con 8.6 % porque consideran que los trabajadores si se pueden adaptar mejor a las funciones que realizan dentro de su área de trabajo, no obstante, el mayor rango en desaprobación es la D4 con 57.1 % (ya que consideran que los trabajadores manifiestan comportamientos negativos entre compañeros o desatención de sus labores diarias).

*Figura 6. Niveles de percepción de las dimensiones del desempeño laboral*



## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis

Tabla 6. Tabla cruzada del control interno\* desempeño laboral

Control interno	Estadísticos	Desempeño laboral			Total
		Regular	Alta	Muy alta	
Medianamente deficiente	Recuento	2	2	0	4
	%	66.7%	10.5%	0%	11.4%
Eficiente	Recuento	1	13	4	18
	%	33.3%	68.4%	30.8%	51.4%
Muy eficiente	Recuento	0	4	9	13
	%	0%	21.1%	69.2%	37.1%
Total	Recuento	3	19	13	35
	%	100%	100%	100%	100%

Al verificar el cruce en la información estadística, el control del interior del área de pasaportes en una entidad pública, se aprecia que quienes lo consideran medianamente deficiente en 66.7 % (también consideran regular el desempeño de sus trabajadores). El control del interior del área lo consideran eficiente un 33.3 % (que también lo consideran regular en el desempeño que manifiestan sus trabajadores). Por último, se comprueba que en el nivel muy eficiente, la mayoría lo aprueba en 69.2 % (así mismo, considera que su desempeño es muy alto).

Para la hipótesis general, se tiene:

- ❖ Ha: Existe relación significativa entre el control interno y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.
- ❖ Ho: No existe relación significativa entre el control interno y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.

Se debe considerar que el rango de significancia es 0.05. Para la toma de elección de la hipótesis, se contempla el siguiente criterio: Si el  $X^2_e < X^2_t$  aceptamos la ( $H_0$ ), si el  $X^2_e > X^2_t$  aceptamos la ( $H_a$ ).

Tabla 7.  $\chi^2$  de Hipótesis General

	Valor	gl	P
$\chi^2$ Pearson	17.888 <sup>a</sup>	4	.001
Verosimilitud	15.838	4	.003
Asociación lineal	12.514	1	.000
N	35		

Se comprueba que el  $\chi^2_e = 17.88$  es mayor al  $\chi^2_t = 9.48$  puesto que su grado de libertad es 4, cumpliendo con lo estipulado para la toma de elección de la hipótesis al ser el  $X^2_e > X^2_t$ . Además, se comprueba que su significancia 0.001 es menor a 0.05 con lo cual, la relación entre las dos variables es significativa en los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.

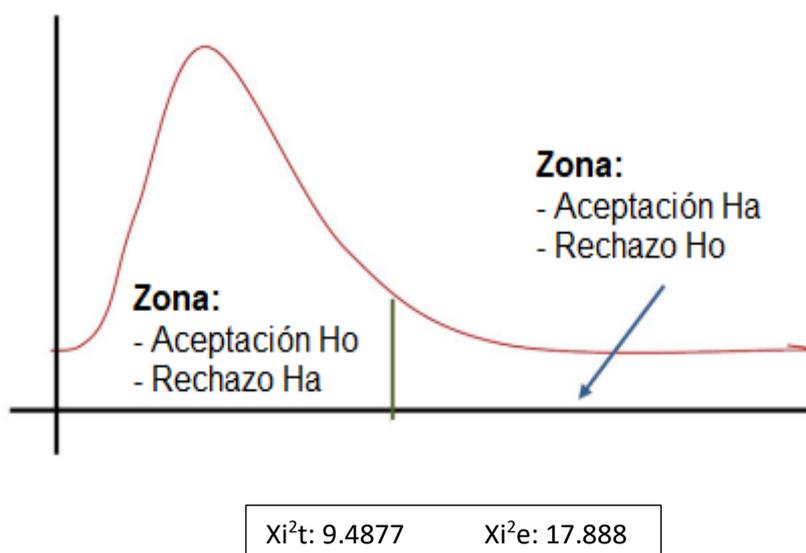


Tabla 8. Tabla cruzada de entorno de control \* desempeño laboral

Entorno de control	Estadísticos	Desempeño laboral			Total
		Regular	Alta	Muy alta	
Medianamente deficiente	Recuento	2	7	1	10
	%	66.7%	36.8%	7.7%	28.6%
Eficiente	Recuento	1	12	9	22
	%	33.3%	63.2%	69.2%	62.9%
Muy eficiente	Recuento	0	0	3	3
	%	0%	0%	23.1%	8.6%
Total	Recuento	3	19	13	35
	%	100%	100%	100%	100%

Al verificar el cruce en la información estadística, el entorno de control del área de pasaportes en una entidad pública, se aprecia que quienes lo consideran medianamente deficiente en 66.7 % (también consideran regular el desempeño de sus trabajadores). El control de su entorno lo consideran eficiente un 33.3 % (que también lo consideran regular en el desempeño que manifiestan sus trabajadores). Finalmente, se comprueba que en el nivel muy eficiente, lo aprueban con 23.1 % (siendo que consideran muy alto el desempeño de sus integrantes dentro del área de pasaportes).

Para la hipótesis específica 1, se tiene:

- ❖ Ha: Existe relación significativa entre el entorno de control y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.
- ❖ Ho: No existe relación significativa entre el entorno de control y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.

Se debe considerar que el rango de significancia es 0.05. Para la toma de elección de la hipótesis, se contempla el siguiente criterio: Si el  $X^2_e < X^2_t$  aceptamos la (Ho), si el  $X^2_e > X^2_t$  aceptamos la (Ha).

Tabla 9.  $\chi^2$  de Hipótesis Específica 1

	Valor	gl	P
$\chi^2$ Pearson	9.539 <sup>a</sup>	4	.049
Verosimilitud	10.851	4	.028
Asociación lineal	8.028	1	.005
N	35		

Se comprueba que el  $\chi^2_e = 9.53$  es mayor al  $\chi^2_t = 9.48$  puesto que su grado de libertad es 4, cumpliendo con lo estipulado para la toma de elección de la hipótesis al ser el  $\chi^2_e > \chi^2_t$ . Además, se comprueba que su significancia 0.049 es menor a 0.05 con lo cual, es significativa la relación del entorno de control con el desenvolvimiento de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública.

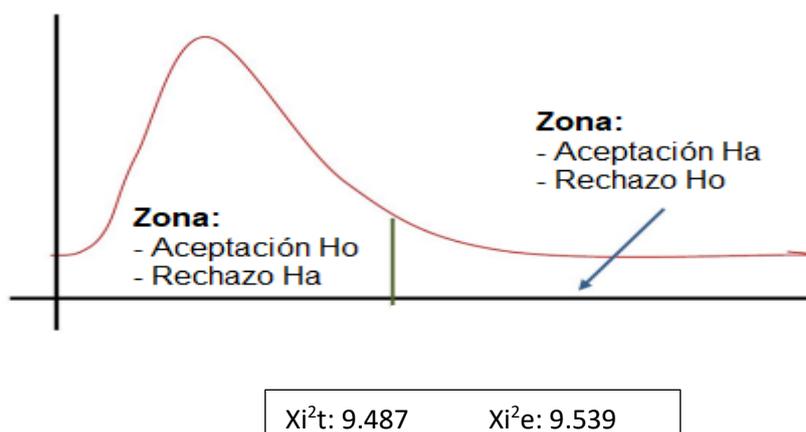


Tabla 10. Tabla cruzada de evaluación del riesgo \* desempeño laboral

Evaluación del riesgo	Estadísticos	Desempeño laboral			Total
		Regular	Alta	Muy alta	
Deficiente	Recuento	0	0	1	1
	%	0%	0%	7.7%	2.9%
Medianamente deficiente	Recuento	2	6	1	9
	%	66.7%	31.6%	7.7%	25.7%
Eficiente	Recuento	1	11	3	15
	%	33.3%	57.9%	23.1%	42.9%
Muy eficiente	Recuento	0	2	8	10
	%	0%	10.5%	61.5%	28.6%
Total	Recuento	3	19	13	35
	%	100%	100%	100%	100%

Al verificar el cruce en la información estadística, la evaluación de riesgos en el área de pasaportes de una entidad pública, se aprecia que quienes lo consideran deficiente en 7.7 % (también consideran el desempeño de sus trabajadores muy alto). Los que consideran que su gestión es medianamente deficiente en 66.7 % (también consideran que el desempeño que manifiestan es regular). Quienes lo consideran eficiente un 33.3 % (también lo consideran regular en el desempeño que manifiestan sus trabajadores). Finalmente, se comprueba que en el nivel muy eficiente, lo aprueban con 61.5 % (siendo que consideran muy alto el desempeño de sus integrantes dentro del área de pasaportes).

Para la hipótesis específica 2, se tiene:

- ❖ Ha: Existe relación significativa entre la evaluación del riesgo y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.
- ❖ Ho: No existe relación significativa entre la evaluación del riesgo y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.

Se debe considerar que el rango de significancia es 0.05. Para la toma de elección de la hipótesis, se contempla el siguiente criterio: Si el  $X^2_e < X^2_t$  aceptamos la (Ho), si el  $X^2_e > X^2_t$  aceptamos la (Ha).

Tabla 11.  $\chi^2$  de Hipótesis Específica 2

	Valor	gl	P
$\chi^2$ Pearson	15.765 <sup>a</sup>	6	.015
Verosimilitud	16.525	6	.011
Asociación lineal	5.978	1	.014
N	35		

Se comprueba que el  $\chi^2_e = 15.76$  es mayor al  $\chi^2_t = 12.59$  puesto que su grado de libertad es 6, cumpliendo con lo estipulado para la toma de elección de la hipótesis al ser el  $X^2_e > X^2_t$ . Además, se comprueba que su significancia 0.015 es menor a 0.05 con lo cual, es significativa la relación de la evaluación del riesgo

con el desenvolvimiento de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública.

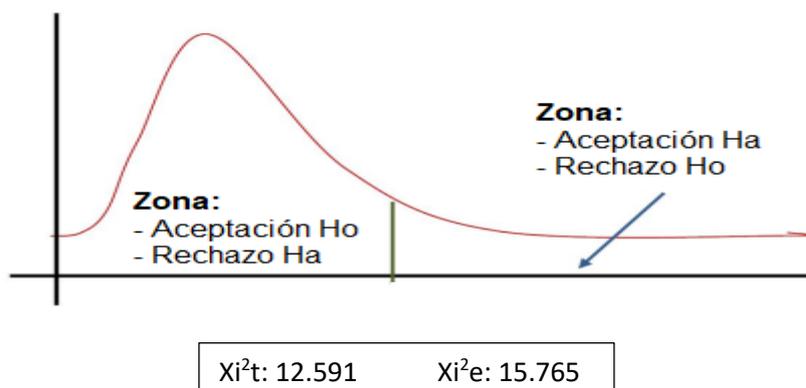


Tabla 12. Tabla cruzada de actividades de control \* desempeño laboral

Actividades de control	Estadísticos	Desempeño laboral			Total
		Regular	Alta	Muy alta	
Deficiente	Recuento	0	1	0	1
	%	0%	5.3%	0%	2.9%
Medianamente deficiente	Recuento	2	1	1	4
	%	66.7%	5.3%	7.7%	11.4%
Eficiente	Recuento	1	11	3	15
	%	33.3%	57.9%	23.1%	42.9%
Muy eficiente	Recuento	0	6	9	15
	%	0%	31.6%	69.2%	42.9%
Total	Recuento	3	3	19	13
	%	100%	100%	100%	100%

Al verificar el cruce en la información estadística, las actividades para controlar el área de pasaportes de una entidad pública, se aprecia que quienes lo consideran deficiente en 5.3 % (también consideran alto el desempeño de sus trabajadores). Los que consideran que su gestión es medianamente deficiente en 66.7 % (también consideran que el desempeño que manifiestan es regular). Quienes lo consideran eficiente un 57.9 % (también lo consideran alto el desempeño que manifiestan sus trabajadores). Finalmente, se comprueba que en el nivel muy eficiente, lo aprueban con 69.2 % (siendo que consideran muy alto el desempeño de sus integrantes dentro del área de pasaportes).

Para la hipótesis específica 3, se tiene:

- ❖ Ha: Existe relación significativa entre las actividades de control y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.
- ❖ Ho: No existe relación significativa entre las actividades de control y desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.

Se debe considerar que el rango de significancia es 0.05. Para la toma de elección de la hipótesis, se contempla el siguiente criterio: Si el  $X^2_e < X^2_t$  aceptamos la (Ho), si el  $X^2_e > X^2_t$  aceptamos la (Ha).

Tabla 13.  $\chi^2$  de Hipótesis Específica 3

	Valor	gl	P
$\chi^2$ Pearson	15.855 <sup>a</sup>	6	.015
Verosimilitud	13.301	6	.038
Asociación lineal	6.901	1	.009
N	35		

Se comprueba que el  $\chi^2_e = 15.85$  es mayor al  $\chi^2_t = 12.59$  puesto que su grado de libertad es 6, cumpliendo con lo estipulado para la toma de elección de la hipótesis al ser el  $X^2_e > X^2_t$ . Además, se comprueba que su significancia 0.015 es menor a 0.05 con lo cual, es significativa la relación de las actividades de control con el desenvolvimiento de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública.

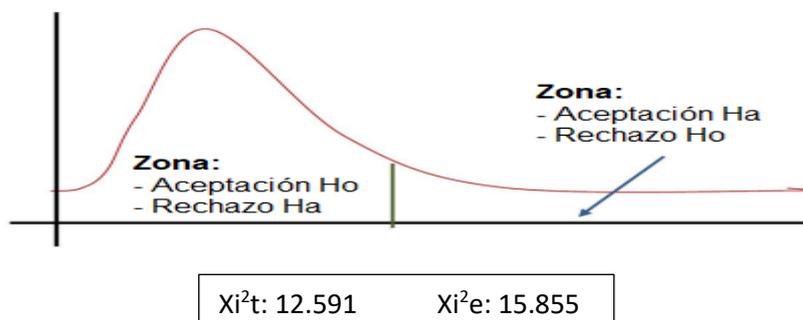


Tabla 14. Tabla cruzada de información y comunicación \* desempeño laboral

Información y comunicación	Estadísticos	Desempeño laboral			Total
		Regular	Alta	Muy alta	
Medianamente deficiente	Recuento	1	2	1	4
	%	33.3%	10.5%	7.7%	11.4%
Eficiente	Recuento	2	9	3	14
	%	66.7%	47.4%	23.1%	40%
Muy eficiente	Recuento	0	8	9	17
	%	0%	42.1%	69.2%	48.6%
Total	Recuento	3	19	13	35
	%	100%	100%	100%	100%

Al verificar el cruce en la información estadística, La comunicación dentro del área de pasaportes de una entidad pública, se aprecia que quienes lo consideran medianamente deficiente un 33.3 % (también consideran regular el desempeño de sus trabajadores). Quienes lo consideran eficiente en 66.7 % (también consideran regular el desempeño que manifiestan sus trabajadores). Finalmente, se comprueba que en el nivel muy eficiente, lo aprueban con 42.1 % (siendo que consideran alto el desempeño de sus integrantes dentro del área de pasaportes).

Para la hipótesis específica 4, se tiene:

- ❖ Ha: Existe relación significativa entre la información y comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.
- ❖ Ho: No existe relación significativa entre la información y comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.

Se debe considerar que el rango de significancia es 0.05. Para la toma de elección de la hipótesis, se contempla el siguiente criterio: Si el  $X^2_e < X^2_t$  aceptamos la (Ho), si el  $X^2_e > X^2_t$  aceptamos la (Ha).

Tabla 15.  $\chi^2$  de Hipótesis Específica 4

	Valor	gl	P
$\chi^2$ Pearson	5.917 <sup>a</sup>	4	.205
Verosimilitud	6.900	4	.141
Asociación lineal	4.469	1	.035
N	35		

Se comprueba que el  $\chi^2_e = 5.91$  es menor al  $\chi^2_t = 9.48$  puesto que su grado de libertad es 4, no cumpliendo con lo estipulado para la toma de elección de la hipótesis al ser el  $\chi^2_e < \chi^2_t$ . Puesto que se comprueba su significancia 0.205 es mayor a 0.05 con lo cual, no existe significativa relación de la información y comunicación con el desenvolvimiento de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública.

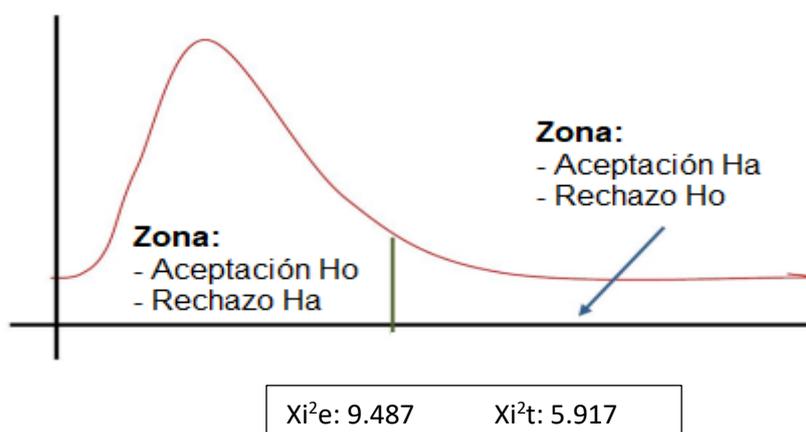


Tabla 16. Tabla cruzada de actividades de seguimiento \* desempeño laboral

Actividades de seguimiento	Estadísticos	Desempeño laboral			Total
		Regular	Alta	Muy alta	
Deficiente	Recuento	1	1	0	2
	%	33.3%	5.3%	0%	5.7%
Medianamente deficiente	Recuento	1	3	0	4
	%	33.3%	15.8%	0%	11.4%
Eficiente	Recuento	1	8	5	14
	%	33.3%	42.1%	38.5%	40%
Muy eficiente	Recuento	0	7	8	15
	%	0%	36.8%	61.5%	42.9%
Total	Recuento	3	19	13	35
	%	100%	100%	100%	100%

Al verificar el cruce en la información estadística, La comunicación dentro del área de pasaportes de una entidad pública, se aprecia que quienes lo consideran medianamente deficiente un 33.3 % (también consideran regular el desempeño de sus trabajadores). Quienes lo consideran eficiente en 66.7 % (también consideran regular el desempeño que manifiestan sus trabajadores). Finalmente, se comprueba que en el nivel muy eficiente, lo aprueban con 42.1 % (siendo que consideran alto el desempeño de sus integrantes dentro del área de pasaportes).

Para la hipótesis específica 5, se tiene:

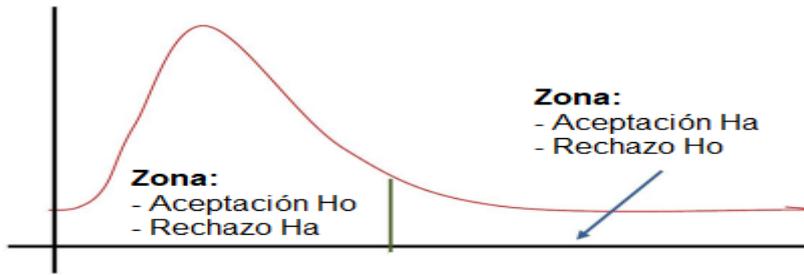
- ❖ Ha: Existe relación significativa entre las actividades de seguimiento con el desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.
- ❖ Ho: No existe relación significativa entre las actividades de seguimiento con el desempeño laboral de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.

Se debe considerar que el rango de significancia es 0.05. Para la toma de elección de la hipótesis, se contempla el siguiente criterio: Si el  $X^2_e < X^2_t$  aceptamos la (Ho), si el  $X^2_e > X^2_t$  aceptamos la (Ha).

Tabla 17.  $\chi^2$  de Hipótesis Específica 5

	Valor	gl	P
$\chi^2$ Pearson	10.383 <sup>a</sup>	6	.109
Verosimilitud	11.178	6	.083
Asociación lineal	8.185	1	.004
N	35		

Se comprueba que el  $\chi^2_e = 10.39$  es menor al  $\chi^2_t = 12.59$  puesto que su grado de libertad es 6, no cumpliendo con lo estipulado para la toma de elección de la hipótesis al ser el  $\chi^2_e < \chi^2_t$ . Puesto que se comprueba su significancia 0.109 es mayor a 0.05 con lo cual, no existe significativa relación de las actividades de seguimiento con el desenvolvimiento de los trabajadores del área de pasaportes de una entidad pública.



$\chi^2_e: 12.591$	$\chi^2_t: 10.383$
--------------------	--------------------

## V. DISCUSIÓN

En referencia a la contrastación de la hipótesis general, los resultados demuestran que existe una relación entre el control interno y desempeño laboral de los colaboradores del área de pasaporte de una entidad pública, Lima 2020. Evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 17.888 > X^2_t 9,4877$ ). Este hallazgo coincide con los estudios de Orihuela (2017), Arribasplata (2018), Simón (2018) quienes demostraron que existe una relación entre las variables de estudios.

Asimismo, se concluye al realizar la prueba en la hipótesis específica primera que hay relación del entorno de control con el desempeño laboral de los empleados del área de pasaporte de una entidad pública, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 9.539 > X^2_t 9,4877$ ). Estos hallazgos coinciden con las investigaciones de Orihuela (2017), Arribasplata (2018), Simón (2018) y Rodríguez y Hurtado (2019) quienes demostraron una relación entre las variables de estudios.

Igualmente, se concluye al efectuar la prueba de la hipótesis específica segunda que hay relación de la evaluación de riesgo con el desempeño laboral de los empleados del área de pasaporte de una entidad pública, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 15.765 > X^2_t 12.5916$ ) Estos hallazgos coinciden con las investigaciones de Orihuela (2017), Arribasplata (2018), Simón (2018) y Rodríguez y Hurtado (2019) quienes demostraron una relación entre las variables de estudios.

Por otro lado, en la hipótesis tercera específica concluyo que hay relación de las actividades de control con el desempeño laboral de los empleados del área de pasaporte de una entidad pública, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 15.855 > X^2_t 12.5916$ ). Estos hallazgos coinciden con las investigaciones de Orihuela (2017), Arribasplata (2018), Simón (2018) y Rodríguez y Hurtado (2019) quienes demostraron una relación entre las variables de estudios.

También, en la hipótesis cuarta específica concluyo que no hay relación de la información y comunicación con el desempeño laboral de los empleados del área de pasaporte de una entidad pública, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 5.917 > X^2_t 9.4877$ ). Este hallazgo no coincide con los estudios de Orihuela

(2017), Arribasplata (2018), Simón (2018) quienes demostraron una relación entre las variables de estudios.

Por último, en la hipótesis quinta específica concluyo que no hay relación entre las actividades de seguimiento con el desempeño laboral de los empleados del área de pasaporte de una entidad pública, evidenciado en el  $\chi^2$  de Pearson ( $X^2_e 10.383 > X^2_i 12,5916$ ). Este hallazgo no coincide con los estudios de Orihuela (2017), Arribasplata (2018), Simón (2018) quienes demostraron una relación entre las variables de estudios.

## **VI. CONCLUSIONES**

Haciendo la contrastación de los resultados de la presente investigación, entre los objetivos que se plantearon y la comprobación de sus hipótesis, se establecieron las siguientes conclusiones:

### **Primera**

Con respecto al objetivo general del estudio, se determinó que el control interno si guarda significativa relación con el desempeño laboral de los empleados del área de pasaportes en una entidad pública, Lima 2020.

### **Segunda**

Con relación al primer objetivo específico, se determinó que el entorno de control si guarda significativa relación con el desempeño laboral de los empleados del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020.

### **Tercera**

Con respecto al segundo objetivo específico, también se estableció que la evaluación de riesgo si guarda significativa relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de pasaportes en una entidad pública, Lima, 2020.

### **Cuarto**

Con relación al tercer objetivo específico, también se determinó que las actividades de control si guarda significativa relación con el desempeño laboral de los empleados del área de pasaportes en una entidad pública, Lima 2020.

### **Quinto**

Con relación al cuarto objetivo específico, también se determinó que la información y comunicación no guarda significativa relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de pasaportes en una entidad pública, Lima, 2020.

### **Sexto**

Con relación al quinto objetivo específico, se determinó que las actividades de seguimiento no guardan significativa relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de pasaportes en una entidad pública, Lima, 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Después de analizar los resultados de la presente investigación se realizan las siguientes recomendaciones para la gerencia y sub - gerencia de la entidad pública

### **Primera**

En el área de pasaportes es recomendable que los jefes puedan agregar y/o instalar KPI que permitan poder observar y mejorar en los aspectos que se tengan inconvenientes, con la finalidad de evaluar cómo es que se encuentra el área investigada.

### **Segunda**

Mediante la implementación de KPI, se podrían usar cronómetros especializados para medir el tiempo en el que se demora el personal en poder atender a los clientes, en poder tramitar u obtener información acerca de los Pasaportes dentro de la entidad Pública.

### **Tercera**

Evaluar los factores de Riesgo que existe al tener información pública del personal dentro del área sobre los clientes, para lo cual se deberá medir con filtros que sirvan para la orientación correcta del uso de dicha información.

### **Cuarto**

Se deberán dar pautas, de lo que se debe de realizar constantemente logrando por este medio que se consigan los resultados deseados y de esta forma se vea reflejado en el desempeño del trabajador.

### **Quinto**

Se le recomienda por tal razón a los jefes del Área, poder brindar la información oportuna y correspondiente al personal, mediante capacitaciones constantes lo cuales permitan también actualizar la información que pueda brindar el personal a los clientes.

### **Sexto**

Por último, mediante estas capacitaciones, se le deberá estar haciendo pequeños cuestionarios de conocimiento de información con respecto a todo lo establecido.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360º*. Ediciones Granica.
- Aguirre, G. (2016). *Desarrollo de un proceso de control interno para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cremer SA. (Tesis para obtener el grado de Ingeniero Comercial. Universidad de Guayaquil)*. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40282/1/TESIS%20G.A.C..pdf>
- Arwinge, O. (2013). *Internal control: A study of concept and themes*. Springer Science & Business Media.
- Astudillo, A., & Del Rosario, G. (2020). *El Análisis del Control Interno Administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, Guayaquil. (Tesis para obtener el grado de Ingeniero Comercial. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil)*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15551/1/T-UCSG-PRE-ECOADM-576.pdf>.
- Britt, T., & Jex, S. (2014). *Organizational Psychology-A Scientist- Practitioner Approach*.
- Coello, S., & Hernández, R. (2020). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria (Cuba).
- Coopers, D. & Lybrand, M. (1997). *Coopers y Lybrand: un estudio de caso de una empresa de servicios profesionales*. *Fecha laboral*, 5 (4), 1-4. <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/ielapa.980403727>
- Esenarro, D., Rodríguez, C. & Breña, J. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica (Vol. 78)*. 3Ciencias.
- Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Estallo, M., & De la Fuente, F. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Esic Editorial.

- Fuentes, E. (2013). Control de gestión herramientas para aportar valor. España Universitat de Barcelona, ISBN-10: 8447536785.
- Galindo, H. (2020). Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos (Vol. 59). 3Ciencias.
- Harrer, J. (2008). Internal control strategies: a mid to small business guide. John Wiley & Sons.
- Hemmings, P. (2016). Compensation Systems, Job Performance, and How to Ask for a Pay Raise. Xlibris Corporation.
- Hernández, U., & Rodríguez, A. (2011). Cómo evaluar un proyecto empresarial: Una visión práctica. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernandez, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., de Vet, H., & Van der Beek, A. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-35
- Marcus, P. (2017). The psychoanalysis of career choice, job performance, and satisfaction: How to flourish in the workplace. Taylor & Francis.
- Marasca, M. (2016). Control interno en una entidad financiera: un estudio de casos del control interno del Nuevo Banco de Santa Fe. (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de San Andrés). <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/12117>
- Mendoza, C., & Hernández, R. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Montaño, E. (2013). Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Programa Editorial UNIVALLE.

- Mendonça, H., Neiva, E., & Torres, C. (2017). *Organizational Psychology and Evidence-Based Management: What Science Says About Practice*. Springer.
- Novak, F., & Namihás, S. (2020). El bicentenario de la política exterior peruana y su proyección en un mundo de cambio. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/173500>
- Ñaupas, H., Mejía, E. & Novoa, E. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Orihuela, P. (2018). Control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017. (Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14446/Orihuela\\_BPK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14446/Orihuela_BPK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pelazas, M. (2015). *Planificación de la Auditoría*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Posada, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal*. Juan Carlos Manco Posada.
- Quimis, A., Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica (Vol. 15)*. 3Ciencias.
- Ramos, R. (2017). Control interno y satisfacción laboral de los trabajadores del indecopi por el año 2017. (Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25964>
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. Ediciones Akal.
- Rivera, J. (2016). Sistema de control Interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de Gestión de las personas del gobierno regional de San Martín, 2016. (Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo).

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/852/rivera\\_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/852/rivera_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Roberto, H., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación, editorial Mcgraw Hill.

Sandoval, A., & Ávila, M. (2012). Herramienta Integrada de Control Interno y Administración de Riesgos, Enmarcada en un Buen Gobierno Corporativo para Pequeñas y Medianas Empresas en Colombia.

Serrano, A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. Ediciones de la U.

Solíz, D. (2019). Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científico a. Editorial Palibrio. [https://books.google.com.pe/books?id=Q-GCDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es&source=gbs\\_pub\\_info\\_r#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Q-GCDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false)

Urrestilla, L. (2019). El líder mindful: 10 pasos para transformarte en un líder consciente. Libros de Cabecera.

Villegas, D. (2021). Sistema de control interno. (Para obtener el grado de Máster en Dirección de Empresas. Universidad de Piura). <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4710>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Control interno	<p>En el año 2018, Isaza señala que: Para organizar una empresa pública o privada, debe contar con un primer nivel estandarizado, responsabilidades de gestión, y un segundo nivel acorde con la metodología y/o requisitos normativos para establecer el sistema de control interno y el sistema de gestión de la calidad. El control interno o de calidad es responsabilidad de los auditores internos, pero los gerentes de la empresa son los encargados de la implementación y puesta en marcha de los dos niveles que componen el sistema, quienes deben asistir en el montaje y operación del sistema para lograr el certificado de calidad (p.19).</p>	<p>La variable control interno tendrá su medición tomando en cuenta sus cinco dimensiones (entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades de seguimiento) la muestra que se obtuvo son de empleados del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020. Utilizando como recolección de datos al cuestionario con escala tipo LIKERT con cinco opciones de respuesta.</p>	Entorno de control	<p>Procesos</p> <hr/> <p>Valores éticos</p>	1-4	Ordinal
			Evaluación de riesgos	<p>Identificación</p> <hr/> <p>Prevención</p>	5-8	
			Actividades de control	<p>Segregación de funciones</p> <hr/> <p>Reducción de riesgos</p>	9-12	
			Información y comunicación	<p>Procesamiento de datos</p> <hr/> <p>Canales de comunicación</p>	13-16	
			Actividades de seguimiento	<p>Evaluaciones</p> <hr/> <p>Verificaciones</p>	17-20	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
Desempeño laboral	<p>Para Alles: El desempeño de un individuo en cualquier actividad, ya sea que trabaje o no, es el resultado de una serie de factores que se pueden agrupar en tres ejes principales: conocimiento (que incluye el conocimiento), conocimiento adquirido a través del aprendizaje formal e informal), experiencia, práctica y habilidades. Estas últimas pueden o no incluir valores. El tratamiento de los valores puede realizarse por separado de las competencias. En un caso u otro, los valores personales y organizacionales siempre deberían considerarse. (2019, p. 28)</p>	<p>La variable desempeño laboral tendrá su medición tomando en cuenta sus cuatro dimensiones (desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y comportamiento laboral contraproducente) la muestra que se obtuvo son de empleados del área de pasaportes de una entidad pública, Lima 2020. Utilizando como recolección de datos al cuestionario con escala tipo LIKERT con cinco opciones de respuesta.</p>	Desempeño de la tarea	Habilidades laborales	1-4	Ordinal	
				Resolución de problemas			
			Desempeño contextual	Proactividad	5-8		
				Relaciones interpersonales			
			Desempeño adaptativo	Aprendizaje de Nuevas tareas	9-12		
				Flexibilidad			
			Comportamiento laboral contraproducente	Ausentismo	13-16		
				Discusiones con compañeros			

## Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	
<b>PROBLEMA GENERAL:</b>	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL:</b>	CONTROL INTERNO	Entorno de control	La investigación es HIPO-TÉTICO - DEDUCTIVO	Población: 35 trabajadores del Área de Pasaportes de una Entidad Pública	
¿Cuál es la relación del Control interno con el Desempeño laboral de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020?	Determinar la relación del Control interno con el Desempeño laboral de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.	Existe relación del Control interno con el Desempeño laboral de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.		Evaluación de riesgos			
				Actividades de control	<b>ENFOQUE</b>		
				Información y comunicación	CUANTITATIVO		
				Actividades de seguimiento			
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICOS:</b>	DESEMPEÑO LABORAL		<b>TIPO</b>	<b>TÉCNICAS</b>	
¿Cuál es la relación del Control interno con el Desempeño de la tarea de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020?	Determinar la relación del Control interno con el Desempeño de la tarea de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.	Existe relación del Control interno con el Desempeño de la tarea de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.		Desempeño de la tarea	APLICADA	<b>TIPO</b>	Encuesta con escala tipo LIKERT
				Desempeño contextual			
¿Cuál es la relación del Control interno con el Desempeño de contextual de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020?	Determinar la relación del Control interno con el Desempeño contextual de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.	Existe relación del Control interno con el Desempeño contextual de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.			DESCRIPTIVO - CORRELACIONAL		
				Desempeño adaptativo	<b>DISEÑO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	
¿Cuál es la relación del Control interno con el Desempeño adaptativo de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020?	Determinar la relación del Control interno con el Desempeño adaptativo de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.	Existe relación del Control interno con el Desempeño adaptativo de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.					
¿Cuál es la relación del Control interno con el Comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020?	Determinar la relación del Control interno con el Comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.	Existe relación del Control interno con el Comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020.	Comportamiento laboral contraproducente	No experimental y de corte transversal	Cuestionario de 36 ítems		

## Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE Control interno

#### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para conocer sobre el CONTROL ONTERNO que se desarrolla en el Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020

Este documento se aplicará en un solo acto a los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones al responder el cuestionario, deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Las respuestas son estrictamente confidenciales y codificadas para asegurar tu información de acuerdo a la ley de protección de datos vigentes en el país.

#### DATOS INFORMATIVOS:

Edad:       años  
              /

Sexo: F ( ) M ( )  
          / 2020

Fecha:

#### OPCIONES DE RESPUESTA:

Muy de acuerdo (5)    De acuerdo (4)    Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)    En desacuerdo (2)    Muy en desacuerdo (1)

VARIABLE	No.	DIMENSIONES E ITEMS	ESCALA				
Control interno	<b>ENTORNO DE CONTROL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Se realiza la actualización del mapeo de procesos de la Entidad?					
	2	¿Se cumplen adecuadamente las funciones en cada proceso?					
	3	¿Recibe capacitación permanente sobre los valores éticos de la Entidad?					
	4	¿Se han presentado casos de maltrato laboral en la Entidad?					
	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	5	¿En la Entidad se ha realizado la identificación de los riesgos laborales?					
	6	¿Al realizar la identificación de los riesgos se han tomado acciones de mitigación?					
	7	¿La entidad desarrolla instructivos para la prevención de riesgos?					
	8	¿En la entidad se implementan acciones para la prevención de riesgos?					
	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	9	¿En la entidad se implementan acciones para la prevención de riesgos?					
	10	¿Se definen adecuadamente las funciones de los trabajadores?					
	11	¿En el organigrama de la Entidad está claramente definido a quien reporta su puesto de trabajo?					
	12	¿Se preparan planes de contingencia para la reducción de riesgos?					
	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	13	¿Cuenta con la tecnología adecuada para el procesamiento de datos?					
	14	¿Se tiene las medidas de seguridad para evitar el robo de información confidencial?					
	15	¿Los canales de comunicación permiten una adecuada retroalimentación para el logro de las metas?					
	16	¿Existe una buena coordinación entre los diferentes canales de comunicación?					
<b>ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
17	¿Se evalúa la ejecución de las actividades programadas?						
18	¿Se evalúa de manera continua el desempeño de los trabajadores?						
19	¿Se verifica la ejecución de las actividades programadas?						
20	¿Se verifica el cumplimiento de las tareas asignadas al personal?						

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

## CUESTIONARIO SOBRE Desempeño laboral

### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para conocer sobre el DESEMPEÑO LABORAL que se desarrolla en el Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores, Lima, 2020

Este documento se aplicará en un solo acto a los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Los trabajadores del Área de Pasaportes del Ministerio de Relaciones al responder el cuestionario, deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Las respuestas son estrictamente confidenciales y codificadas para asegurar tu información de acuerdo a la ley de protección de datos vigentes en el país.

### DATOS INFORMATIVOS:

Edad:        años  
              /

Sexo: F ( ) M ( )  
         / 2020

Fecha:

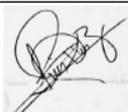
### OPCIONES DE RESPUESTA:

Muy de acuerdo (5)    De acuerdo (4)    Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)    En desacuerdo (2)    Muy en desacuerdo (1)

VARIABLE	No.	DIMENSIONES E ITEMS	ESCALA				
			5	4	3	2	1
Desempeño laboral	<b>DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿El logro de las metas se realiza en base al trabajo en equipo?					
	2	¿Los tabajadores muestran orientación al cliente interno al realizar sus tareas?					
	3	¿Ante una dificultad los tabajadores utilizan técnicas de resolución de problemas?					
	4	¿Recibe capacitación para la resolucion eficiente y eficaz de los problemas?					
	<b>DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	5	¿Los trabajadores toman iniciativas proponiendo mejoras en los procesos?					
	6	¿Se programan reuniones periódicas a fin de recibir propuestas para mejorar las funciones?					
	7	¿Los trabajadores muestran empatía en el desarrollo de sus actividades?					
	8	¿Las buenas relaciones interpersonales les permite apoyarse mutuamente en el desarrollo de sus tareas?					
	<b>DESEMPEÑO ADAPTATIVO</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	9	¿La mejora de los procesos internos fomenta entre los tabajadores el aprendizaje de nuevas tareas?					
	10	¿Al implementar nuevos procesos se realizan capacitaciones para el aprendizaje de las nuevas tareas?					
	11	¿Los trabajadores han demostrado flexibilidad para adaptarse al uso de las Tecnologías de información?					
	12	¿La Institución muestra flexibilidad ante emergencias familiares que se les presenta a los trabajadores?					
	<b>COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCTIVO</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13	¿Es alto el ausentismo entre los trabajadores?						
14	¿Es estricta la supervisión de la asistencia de los trabajadores?						
15	¿Se ha presentado casos de discusión entre compañeros?						
16	¿Interviene de forma mediadora ante discusiones que se pueda presentar en los compañeros?						

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

## Anexo 4: Validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la Investigación: Control Interno y Desempeño Laboral de los trabajadores del Área de Pasaportes en una Entidad Pública, Lima, 2020								
Apellidos y nombres del Investigador: Isabel Amalia Alexandra Vildosola Grillo								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Luis Dios								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Control Interno	Entorno de Control	Proceso de Negocio	1,2,3,4	SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Valores Éticos		-5	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Evaluación de Riesgo	Identificación			CASI SIEMPRE (4)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Prevención de Riesgo	5,6,7,8			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Actividades de Control	Segregación de Funciones			A VECES (3)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reducción de Riesgo	9,10,11,12			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Información y Comunicación	Procesamiento de Datos			CASI NUNCA (2)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Canales de Distribución	13,14,15,16			<input checked="" type="checkbox"/>		
Actividades de Seguimiento	Verificaciones		17,18,19,20	NUNCA (1)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Desempeño Laboral	Desempeño de Tarea	Habilidades Laborales		SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Resolución de Problemas	21,22,23,24	-5	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desempeño Contextual	Proxicalidad			CASI SIEMPRE (4)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Relaciones Interpersonales	25,26,27,28			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño Adaptativo	Aprendizaje de nuevas Tareas			A VECES (3)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Flexibilidad	29,30,31,32		CASI NUNCA (2)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Comportamiento Laboral Controproductivo	Ausentismo		33,34,35,36	NUNCA (1)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto				Fecha	29/07/2020			

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



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Callao, 28 de julio del 2020

Apellidos y nombres del experto: **MGR. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES**

DNI: 47011880

Teléfono: 984214226

Título/grados: **MAESTRO**

Cargo e institución en que labora: **COORDINADOR ACADÉMICO UCV FILIAL CALLAO**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sustentan en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	<input checked="" type="checkbox"/>		

SUGERENCIAS: **NINGUNA**





**Mgr. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEJIA GUERRERO HANS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PASAPORTES EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA, 2020", cuyo autor es VILDOSOLA GRILLO ISABEL AMALIA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.00%, 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, 17 de Octubre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MEJIA GUERRERO HANS <b>DNI:</b> 40720573 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7100-7005	Firmado electrónicamente por: HMEJIAG el 24-10- 2023 09:34:34

Código documento Trilce: TRI - 0652234