



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control Interno y el desempeño laboral de los
trabajadores administrativos de un Municipio Limeño,
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Patricia Kendy Orihuela Bejarano

ASESOR :

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ- 2018

Página del Jurado

Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Presidente

Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Secretario

Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Vocal

Dedicatoria

A mis queridos familiares: Padres Bernardina, Sixto y hermanos Jaison, Carlos por su apoyo incondicional que me brindan en todo momento.

Agradecimiento

A mi asesor Dr. Mitchell Alarcón Díaz por su guía en la realización del presente proyecto de investigación y a la Universidad César Vallejo por la formación brindada durante la Maestría.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Patricia Kendy Orihuela Bejarano, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede lima; declaro el trabajo académico titulado “**Control Interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017**“, presentada en...folios para la obtención del grado académico de magister en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, febrero del 2018.

Patricia Kendy Orihuela Bejarano

DNI N° 73087145

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada **“Control Interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017”** en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El tercer capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del Jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez se pretende que este trabajo de investigación sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Indice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción	16
1.1. Estudios previos	19
1.2. Teorías relacionadas al tema	22
1.3. Formulación del problema	30
1.4. Justificación del estudio	31
1.5. Hipótesis	32
1.6. Objetivos	33
II. Método	34
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Metodología	38
2.4 Población, Muestra	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	46
III. Resultados	
3.1. Análisis Descriptivo	48
3.2. Análisis Inferencial	59

IV. Discusión	63
V. Conclusiones	66
VI. Recomendaciones	68
VII. Referencias	71
ANEXOS	74
Anexo 1: Artículo científico	75
Anexo 2: Instrumentos	83
Anexo 3: Validez de los instrumentos	88
Anexo 4: Matriz de consistencia	100
Anexo 5: Matriz de datos	102
Anexo 6: Acta de Aprobación de Originalidad	106
Anexo 7: Turnitin	107
Anexo 8: Formulario Digitalización	108
Anexo 9: Visto Bueno de Empastado	109

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de Operacionalización de control interno.	36
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de desempeño laboral	37
Tabla 3	Muestra de Población	39
Tabla 4	Validez de contenido de juicio de expertos del cuestionario control interno	41
Tabla 5	Ficha técnica de Control Interno	42
Tabla 6	Análisis de confiabilidad de la Escala de Control Interno	43
Tabla 7	Validez de contenido de juicio de expertos del cuestionario Desempeño Laboral	43
Tabla 8	Ficha Técnica de Desempeño Laboral	44
Tabla 9	Análisis de confiabilidad de la Escala de Desempeño Laboral	45
Tabla 10	Escala de correlación según rango de valores del Rho de Spearman	46
Tabla 11	Distribución de frecuencia de variable control interno de trabajadores administrativos del Municipio Limeño, 2017	48
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la dimensión ambiente de control interno de trabajadores administrativos del Municipio Limeño, 2017	49
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la dimensión evaluación de riesgos de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017	50
Tabla 14	Distribución de frecuencia de la dimensión Actividades de Control Gerencial de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017	51

Tabla 15	Distribución de frecuencia de la dimensión Actividades de Prevención y Monitoreo de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017	52
Tabla 16	Distribución de frecuencia de la dimensión Actividades de Sistemas de Información y Comunicación de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017	53
Tabla 17	Distribución de frecuencia de la dimensión Seguimiento de Resultados de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017	54
Tabla 18	Distribución de frecuencia de la dimensión Compromisos de mejoramiento de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017	55
Tabla 19	Distribución de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en un Municipio Limeño, 2017.	56
Tabla 20	Distribución de frecuencia de la dimensión Factores Actitudinales de los trabajadores administrativos de un municipio limeño, 2017.	57
Tabla 21	Distribución de frecuencia de la dimensión Factores Operativos de los trabajadores administrativos de un municipio limeño, 2017.	58
Tabla 22	Relación no paramétrica Rho de Spearman entre Control Interno y desempeño laboral	59
Tabla 23	Relación no paramétrica Rho de Spearman entre Gestión directiva y la dimensión factores actitudinales para los trabajadores administrativos.	61

Tabla 24 Relación no paramétrica Rho de Spearman entre Control Interno y la dimensión factores operativos para los trabajadores administrativos.

62

Lista de figuras

Figura 1	Objetivos del Control Interno	23
Figura 2	Componentes de factores operativos	30
Figura 3	Diseño de investigación	31
Figura 4	Niveles de la variable control interno de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.	48
Figura 5	Niveles de la dimensión ambiente de control interno de los 107 trabajadores administrativos, 2017	49
Figura 6	Niveles de la dimensión evaluación de riesgos de los 107 trabajadores administrativos de municipio limeño, 2017.	50
Figura 7	Niveles de la dimensión actividad de control gerencial de los 107 trabajadores administrativos de Municipio Limeño, 2017.	51
Figura 8	Niveles de la dimensión actividades de prevención y monitoreo de los 107 trabajadores administrativos en un Municipio Limeño, 2017.	52
Figura 9	Niveles de la dimensión sistemas de información y comunicación de los 107 trabajadores administrativos de Municipio Limeño, 2017.	53
Figura 10	Niveles de la dimensión seguimiento de resultados de los 107 trabajadores administrativos de Municipio Limeño, 2017	54
Figura 11	Niveles de la dimensión niveles de compromisos de compromisos de Mejoramiento de los 107 trabajadores administrativos de Municipio Limeño, 2017.	55
Figura 12	Niveles de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017	56
Figura 13	Niveles de la dimensión Factores Actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.	57

Figura 14 Niveles de la dimensión Factores Operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017. 58

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el Control **Interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño** , así como dar respuesta a la hipótesis planteada de la existencia de la relación significativa entre las 2 variables.

La investigación fue de tipo básica, correlacional con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La población estuvo conformada por 107 trabajadores administrativos pertenecientes a un Municipio Limeño. Se aplicaron dos instrumentos para recolectar los datos, estos instrumentos fueron validados por tres expertos.

Los resultados obtenidos después del análisis de datos nos indican que existe una relación significativa y esto se demuestra con el resultado estadístico correspondiente ($Rho=.340$). Otros hallazgos importantes es que existe correlación baja, positiva y estadísticamente significativa entre el control interno y los factores actitudinales ($Rho=.359$), entre el control interno y los factores operativos ($Rho=.269$).

Palabras clave: control interno, desempeño laboral.

Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship between Internal Control and Labor Performance of the administrative workers of the Municipality of a district of Lima in the year 2017, as well to answer to the hypothesis raised of the existence of a significant relationship between the two variables.

The research was of basic type, correlational with a quantitative approach, non-experimental and transversal design. The population was conformed by 107 administrative workers belonging to Municipality of a district of Lima. Two instruments were used to collect the data; three experts validated these instruments.

The results obtained after the data analysis indicate that there is a significant relationship and this is demonstrated with the corresponding statistical result ($Rho = .340$). Other important findings are that there is a low, positive and statistically significant correlation between Internal Control and Labor performance ($Rho = .359$), between management and teaching for learning ($Rho = .269$),

Key words: Internal Control, Labor performance.

I. Introducción

La investigación titulada “EL CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN MUNICIPIO LIMEÑO, 2017.

En la actualidad, según PCM (2013) en el *DS-004-2013* la cual menciona que la Modernización del Estado fue generalizada e integrada , pero principalmente se amplía su alcance de aplicación siendo así que se aplicará para el Poder Ejecutivo, Ministerios y Organismos Públicos , entre otros , resaltando para este estudio la inclusión de los Gobiernos Locales, ya que según se menciona en el decreto el estado creció económicamente sin embargo esto no fue reflejado en la capacidad del estado de gastar bien y el grado de satisfacción de las necesidades de la población , para la presente investigación extraeremos deficiencias referidas a este estudio : la primera es la limitada evaluación de resultados e impactos así como seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos , productos y resultados de proyectos y actividades es decir CONTROL INTERNO , y como la segunda deficiencia : la Inadecuada política y gestión de recursos humanos explicada por los inadecuados procesos de planificación , selección , etc así como ausencia de políticas de capacitación , desarrollo de capacidades y competencias las cuales tienen como posibles causas que : las autoridades no valoran la gestión del personal , la entidad no cuenta con recurso, sin embargo esto último tiene su impacto en el DESEMPEÑO LABORAL.

Frente a este panorama podemos inferir que el CONTROL INTERNO y el DESEMPEÑO LABORAL se encuentran implícitos para la MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, pero exactamente ¿Cómo se relaciona el control interno con el desempeño laboral en un Municipio Limeño?

Esta investigación nos presentara las percepciones que tienen los trabajadores administrativos del control interno que se realiza en su institución, así como ellos captan que se está dando el desempeño laboral.

La presente tesis de investigación está estructurada en seis partes. El primer capítulo corresponde a la introducción, en la cual se consignan la realidad problemática, antecedentes nacionales e internacionales en los cuales se

respalda la presente investigación, la fundamentación teórica de cada variable de estudio: control interno y el desempeño laboral con sus correspondientes dimensiones.

En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico, en el cual se determinan las variables y su respectiva operacionalización, además se fundamenta la metodología de la investigación empleada.

En el capítulo III por su parte, corresponde a la presentación de los resultados de la investigación, presentación que se ha realizado mediante tablas, figuras, análisis descriptivo y finalizando con el análisis inferencial (pruebas de hipótesis)

En el capítulo IV se presenta la discusión de los resultados, la cual consiste en aplicar la triangulación de los antecedentes, resultados de la investigación y el aspecto teórico.

El capítulo V contiene las conclusiones de la investigación.

En el capítulo VI se brindan las recomendaciones de la investigación y al final se tiene las referencias bibliográficas y los anexos de esta investigación.

Las revisiones bibliográficas realizadas permiten afirmar que existe información que guarda relación con la investigación presentada, se describen a continuación algunos antecedentes nacionales e internacionales, que serán de importancia para la comprensión, desarrollo y discusión de la presente investigación.

1.1 Estudios Previos

Internacionales

Alvarado & Tuquiñahui (2012) en su tesis titulada *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la Ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca. Ecuador, tuvo como objetivo principal realizar una propuesta basada en el modelo COSO para mejorar las etapas de Control Interno en la empresa, el diseño fue de tipo descriptivo, exploratorio. El estudio concluye que el control interno es un plan de organización que utiliza métodos y procedimientos en forma coordinada, que adopta una entidad para salvaguardar sus activos ya que este conlleva a la verificación de la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, la complementaria administrativa y la operacional, lo cual como consecuencia promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Coello (2013) en la tesis titulada *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los Asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para presentar servicios a Conecel (CLARO)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador. La tesis mide los niveles de satisfacción de los asesores de Inbound Pymes de ACC (American Call Center) en referencia a sus condiciones internas y externas principalmente, y para aclarar alguna duda aplica posteriormente una entrevista con preguntas respecto a aquellos aspectos específicos que necesitaban un mejor análisis, así también consideró temas relacionados a la percepción acerca de sus superiores. La conclusión realizada es que se pudo evidenciar que los 16 factores intrínsecos determinados influyen en el desempeño del grupo de asesores y que a pesar de la experiencia que han adquirido durante el primer año de atención de clientes, no ha sido posible que la efectividad y los niveles de satisfacción de los clientes hayan incrementado.

Campos (2013), tesis titulada *“Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Institución del Estado”*. Tiene como fin verificar si el Control Interno que se va realizando en la institución responde a los objetivos que dieron origen a su implementación y si este está a su vez de acuerdo a las Normas Técnicas de Control para el Sector Público. Esta investigación concluye que el Control Interno a nivel de cualquier organización en donde se aplique es importante pero no deja de lado que la calidad del factor humano es el que juega un rol primordial, con esto determinado desarrolla un estudio en el cual explica cómo detectar los problemas latentes de control, para luego explicar cuáles son las dificultades que actualmente tiene el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Entidad del Estado materia de estudio.

Nacionales

Rivera (2016), en su tesis titulada *Sistemas de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Oficina de Gestión de Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*. Universidad César Vallejo. San Martín, Perú, tiene como finalidad principal determinar la relación entre el Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral para lo cual realizó una recolección de datos con una muestra de 21 colaboradores, la investigación fue no experimental y con diseño descriptivo correlacional. El autor concluye que existe una alta correlación positiva entre las variables además recomienda que los trabajadores de Control Interno del Gobierno Regional de San Martín deben continuar con su buena labor de control , monitoreo y procesos de las diversas áreas de la institución , con el fin de tener un buen funcionamiento del Gobierno con transparencia y responsabilidad ; y recomienda a los colaboradores a desarrollarse en forma profesional y profesional para que se vea reflejado en su desempeño laboral cotidiano.

Zarpan (2013), tesis titulada *Evaluación del sistema del Control Interno del área de Abastecimiento para detectar riesgos operativos en la*

Municipalidad Distrital de Pomalca-2012. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú , este trabajo de investigación tenía como principal objetivo describir la evolución del Sistema de Control Interno del área de Abastecimiento para detectar riesgos operativos , según lo cual identifican cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en el área, siendo estos riesgos : Adquisición de productos innecesarios (La municipalidad distrital de Pomalca no realiza todas sus adquisiciones con la confirmación de los requerimientos por almacén); Excesivo Costo de bienes adquiridos de la Municipalidad (No existe una cotización y una evaluación adecuada al momento de adquirir bienes en la modalidad de menor cuantía); Extravió, deterioro o robo sistemático de bienes almacenados (No existen restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad) y por presentar información no confiable de las existencias. En resumen no se evidencia control interno.

Mino (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Esta investigación permite determinar la correlación del clima laboral con el desempeño de los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos , para lo cual se utiliza como instrumento una encuesta con Escala de Likert cuyos resultados midieron las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral. El autor llega a la conclusión que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores, además recomienda implementar estrategias de comunicación y compromiso con el fin que promueva el trabajo en equipo además de motivar al personal.

1.2 Teorías Relacionadas al Tema

1.2.1. Primera Variable: Control Interno

El control interno tiene las siguientes definiciones:

Según Mantilla (2000), el control interno es un proceso ejecutado por personas de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos, los cuales abarcan todos los aspectos de control del negocio, permitiendo así que un directivo se centre en ellos.

El control interno en la dación e implementación de políticas que aseguren una eficiente administración, siendo que esto va de la mano con la actitud de los funcionarios de la organización respecto a su voluntad de implementar y mantener el control interno, con miras a aminorar y/o erradicar todo intento de corrupción en la administración que debe ser un proceso continuo, interiorizado en la mente del trabajador. (Alvarez ,2007)

Por las anteriores definiciones podemos entender a la variable control interno como el control que se ejerce para llegar al objetivo que la organización se plantea y para ello utiliza planes, métodos, procedimientos y otras medidas para asegurar que las actividades se realicen de la manera correcta y organizadamente además se plantean indicadores con los cuales se llegaran a medir el cumplimiento de los objetivos de las áreas de la organización.

Además el objetivo del control interno en toda organización es controlar las actividades de la empresa ya que sin control no se podría medir y por ende no crecerían las organizaciones ya que no podrían evaluar sus resultados y según ello implementar acciones correctivas a situaciones que pongan en riesgo a la organización.

Importancia del Control interno

Según Contraloría General de la República (2014), el control interno tiene como objetivos:

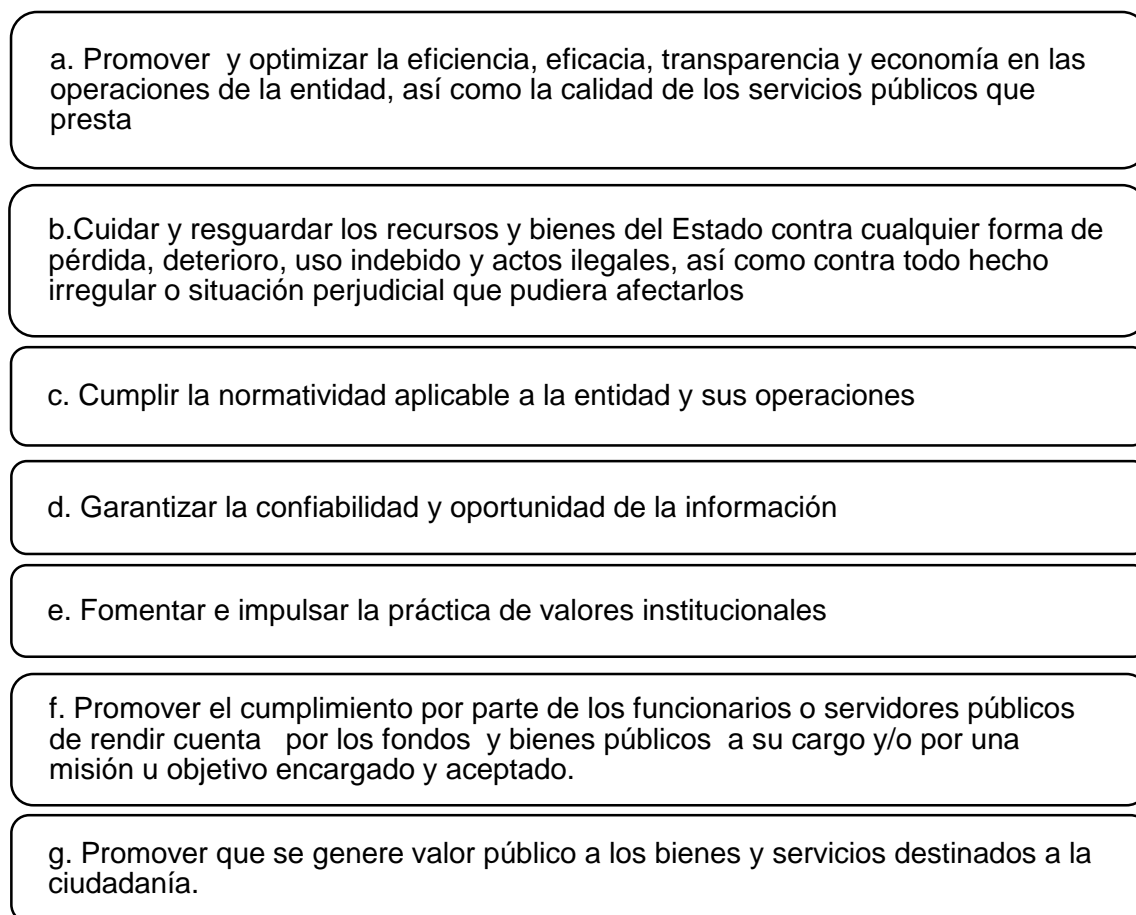


Figura 1. Diseño de investigación

Nota: Contraloría General de la República (2014),

Dimensiones de las variables: Según Claros & León (2012), el control interno consta de siete componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos , Actividades de Control Gerencial, Actividades de Prevención y Monitoreo, Sistemas de Información y Comunicación, Seguimiento de Resultados y por último Compromisos de mejoramiento.

Dimensión 1: Ambiente de Control

Según Contraloría General de la República (2006) en la *Ley de Control Interno* se refiere al “entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa”. (p.2).

Para Claros & León (2012):

Este componente busca establecer un entorno organizacional favorable para el ejercicio de prácticas , valores , conductas y reglas que sensibilicen a los miembros de la entidad , generando una cultura de control interno y una gestión escrupulosa” (p.153)

La Contraloría General República (2014), lo definió como:

Conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar acabo el adecuado control interno en la realidad. Los funcionarios partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del control interno, incluyendo las normas de conducta que se espera. (p.35)

Dimensión 2: Evaluación de riesgos

Según la Contraloría General de la República (2006) en la *Ley de Control Interno de las Entidades del Estado* se refiere a que “deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales”. (p.2).

Para Clara & León (2012):

Este componente tiene como objetivos; buscar, identificar, analizar y administrar los factores o eventos que pueden afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales, así como la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos (p.153)

La Contraloría General República (2014), lo definió como:

La posibilidad que un evento ocurra o afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. (p.37)

Dimensión 3: Actividades de control gerencial

Según la Contraloría General de la República (2006) en la *Ley de Control Interno*: “son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad” (p.2).

Según Claros & León (2012):

Este componente busca políticas, procedimientos y prácticas para asegurar que los objetivos institucionales se logren y que las estrategias para mitigar riesgos se ejecuten, siendo estos impartidos por el titular y funcionarios que designen la gerencia y los niveles ejecutivos competentes. (p.153)

Dimensión 4: Actividades de prevención y monitoreo

Según la Contraloría General de la República (2006) en la *Ley de Control Interno* se refiere al “referencias a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno” (p.2).

Las actividades de prevención y monitoreo deben estar orientadas para promover su reforzamiento. (Álvarez, 2007)

Dimensión 5: Sistemas de información y comunicación

Según la Contraloría General de la República (2006) en la *Ley de Control Interno* se refiere al:

A través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional. (p.2)

A nivel internacional en el informe COSO (2013): el sistema de información y comunicación se interrelacionan, ya que la información se transmite por la comunicación a través de toda la organización.

El sistema de Información y Comunicación abarca no solamente datos generados internamente, sino también engloba la información sobre eventos, actividades y condiciones externas las relacionadas para la toma de decisiones ejemplos: informe de los negocios y reportes externos. Teniendo en cuenta que la comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. (Mantilla, 2009)

Para Claros & León (2012), este componente:

Busca asegurar que el registro, el procesamiento, la integración y el flujo de información se den en todas las direcciones a nivel individual y grupal, con calidad y oportunidad a través de métodos, procesos, canales, medios y acciones con un enfoque sistémico y regular (p.154).

Dimensión 6: Seguimiento de resultados

Según la Contraloría General de la República (2006) en *Ley de Control Interno* consiste en:

La revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control” (p.2)

Según la NSGCI N°05 2009-IIAP-GG. Normas Generales del Sistema de Control interno. Componente Supervisión. Numeral 5.2. El seguimiento continuo de control interno ocurre en el curso normal de las operaciones recurrentes de la entidad. Se ejecuta de forma continua y sobre la base del tiempo real, reacciona dinámicamente al cambio de condiciones y forma

parte del engranaje de las operaciones que desarrolla la institución. Como resultado, es más efectivo que las evaluaciones puntuales ya que las acciones correctivas son potencialmente menos costosas.

Dimensión 7: Compromisos de mejoramiento

Según la Contraloría General de la República (2006) en *Ley de Control Interno* consiste en:

Por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores. (p.2)

La palabra compromiso deriva del latín *compromissum* y es utilizado para describir una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada.

Se dice que una persona se encuentra comprometida con algo cuando cumple con sus obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.

Se determina que es una etapa de accionar continuo debido a que la consolidación del sistema de control interno es un asunto que se da con el paso del tiempo ya que no existe ningún sistema de control interno que sea carente de errores. Por consiguiente, se convierte en un imperativo su mejoramiento continuo. (Mantilla, 2009)

1.2.2 Segunda variable: Desempeño laboral

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan de forma eficaz para alcanzar metas comunes, sujeto a reglas básicas establecidas con anterioridad (Araujo & Guerra, .2010)

Gibson et al. (2001) definen el desempeño laboral como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad.

Dadas las anteriores definiciones, procederemos a definir al Desempeño laboral como el conjunto de actitudes que tiene el trabajador para la realización de las funciones que realiza.

Importancia de la evaluación de Desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral es importante porque permite implantar políticas de compensación además mejora el desempeño y ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a las personas en el desempeño laboral del cargo (Mejía, 2012)

Utilización de la evaluación del Desempeño Laboral

Se utiliza como un instrumento para mejorar la gestión de los Recursos Humanos tal como se describió anteriormente sobre su importancia.

Dimensiones de las variables: Chiavenato (2009) expone que el desempeño laboral está determinado por dos factores: factores actitudinales, factores operativos.

Dimensión 1: Factores Actitudinales

Chiavenato (2009) menciona que los factores actitudinales son: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

Robbins y Coulter (2004) mencionan que las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. (p.71).

Según Chiavenato (2009), las actitudes son:

Un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas (p.224, 225)

Por tanto según las anteriores definiciones se concluye que las actitudes son opiniones que se tienen frente a objetos, situaciones o personas y estas opiniones varían según la experiencia de la persona que las realiza.

En este sentido, las personas adoptan actitudes frente al trabajo, organización, colegas, remuneración y otros factores: dentro de las que se destacan la satisfacción laboral, clima laboral, participación activa en la organización y el alto compromiso con la organización. Es así como, en las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el tiempo de permanencia del empleado así como en su comportamiento en el trabajo.

Dimensión 2: Factores Operativos

Los factores operativos se refieren a aquellos factores relacionados al trabajo: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Por tanto podemos indicar que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona: así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son varios los factores que determinan el desempeño laboral. Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo. (Chiavenato, 2009).

Chiavenato (2006) expresa que el conocimiento es la información estructurada que tiene valor para una organización, llevando a nuevas formas de trabajo y de comunicación, las nuevas estructuras y tecnologías

y las nuevas formas de interacción humana. Así, las organizaciones exitosas saben conquistar y motivar a las personas para que ellas aprendan y apliquen sus conocimientos en la solución de los problemas y en la búsqueda de la innovación rumbo a la excelencia.

Desde este punto de vista, los factores operativos tiene los siguientes componentes:

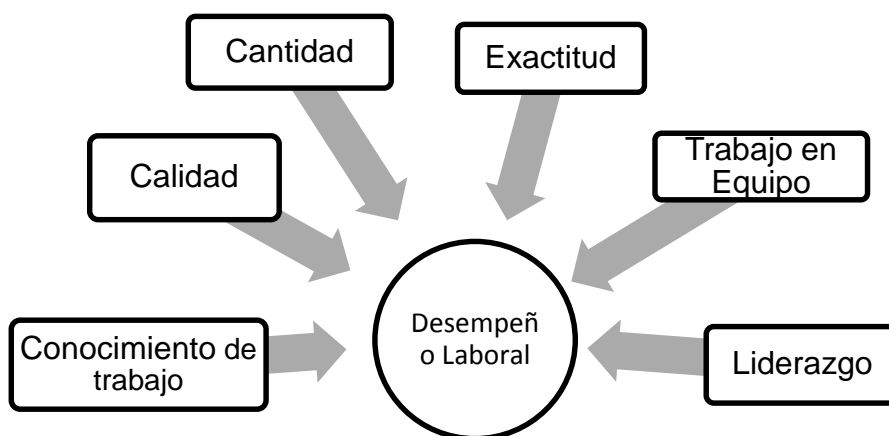


Figura 2. Componentes de factores operativos

Nota: Adaptado de Chiavenato (2009)

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio limeño”, 2017?

1.3.2. Problemas específicos

Problemas específicos 1

¿Qué relación existe entre el control interno y los factores actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio limeño, 2017?

Problemas específicos 2

¿Qué relación existe entre el control interno y los factores operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio limeño, 2017?

1.4 Justificación

Justificación teórica

Para realizar la presente investigación se emplearán teorías básicas sobre Control Interno y Desempeño Laboral, lo que nos proporcionará la posibilidad de describir la relación que existe entre las variables de Control Interno y el Desempeño Laboral , comprobando de esta manera la validez de la hipótesis que se plantea mediante la aplicación del método estadístico adecuado.

Justificación práctica

El aporte práctico, consiste en que a través de este estudio se proporcionará una serie de resultados y recomendaciones relacionadas con el control interno y la el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño , y así brindar conclusiones y recomendaciones para futuros estudios respecto a ello que conlleven a un mejor análisis para mejorar las estrategias a implementar en cuanto a la Modernización del Estado referente a la mejora en el control interno principalmente.

Justificación metodológica

Nuestra investigación es importante porque permitirá conocer cuál es la incidencia del control interno y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en un Municipio Limeño, 2017. En tal sentido, se aplicará la metodología científica para el desarrollo de la investigación. A través de los problemas, objetivos e hipótesis se iniciará el estudio. Se procederá a

recolectar información y ella será sometida análisis para poder contrastar las hipótesis propuestas inicialmente.

Relevancia Social

Se hace necesaria para conocer con mayor objetividad el Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores administrativos de un Municipio Limeño , 2017 , con los resultados obtenidos se podrá tomar decisiones para mejorar el manejo institucional actual y así lograr un mejor servicio a los ciudadanos.

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.

1.5.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específicas 1

Existe una relación significativa entre el control interno y factores actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.

Hipótesis Específicas 2

Existe una relación significativa entre el control interno y los factores operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivos específicos 1

Determinar la relación entre el control interno y los factores actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre el control interno y los factores operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional y transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que los estudios descriptivos “buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 80).

Fue transversal ya que la investigación recopiló datos en un momento dado.

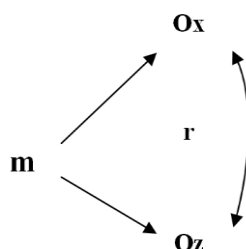


Figura 3. Diseño de investigación

Donde:

m = Muestra

Ox = Primera variable: control interno

Oz = Segunda variable: desempeño laboral

r = Relación entre las variables

Nota: Sánchez y Reyes (2015)

2.2. Variables , Operacionalización

Variable 1: Control Interno

Variable 2: Desempeño Laboral

Carrasco (2014) indica que:

“La operacionalización de variables es un proceso metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico”. (p.226)

La Operacionalización de las variables de estudio está sustentada teóricamente. La consolidación de esa operación es como sigue a continuación.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de Control Interno

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rangos
Ambiente de Control Interno	Entorno Favorable	1-5		Bajo [30-60]
	Asignación de reglas apropiadas		(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) Siempre	
Evaluación de riesgos	Análisis de riesgos	6-10		Medio [61-90]
	Prevención de riesgos			
Actividades de Control Gerencial	Ejecución de actividades	11-14		
	Validación de tareas asignadas / cumplidas			Alto [91-120]
Actividades de Prevención y Monitoreo	Acciones previas			
	Logro de calidad de las metas programadas	15-18		
Seguimiento de información y comunicación	Registro de información	19-22		
	Transparencia de la información			
	Verificación del logro de medidas			
Seguimiento de resultados	Ejecución de correcciones necesarias	23-26		
	Autoevaluación personal			
Compromisos de mejoramiento	Obligación de cumplimiento	27-30		

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de desempeño laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
	Disciplina	1		
Factores Actitudinales	Actitud Cooperativa	2-5	(1) Nunca (2) Casi nunca	Bajo
	Iniciativa	6	(3) Casi siempre (4) Siempre	[31-62]
	Responsabilidad	7-10		
	Habilidad de Seguridad	11		Medio [63-93]
	Discreción	12		
	Presentación personal	13		Alto [94-124]
	Interés	14-15		
	Creatividad	16		
	Capacidad de realización	17-18		
	Conocimiento de trabajo	19-20		
Factores Operativos	Calidad	21		
	Cantidad	22-23		
	Exactitud	24-25		
	Trabajo en Equipo	26-27-28-29		
	Liderazgo	30-31		

2.3 Metodología

En la presente tesis se empleó un enfoque cuantitativo y no experimental. A través de este enfoque se recolectó y analizó datos para de esta forma responder a las preguntas investigativas, las hipótesis planteadas fueron sometidas a análisis estadísticos para explorar ciertos patrones de regularidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). También este estudio fue no experimental y acerca de ello Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que es:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

a. Tipos de estudio: básica

Calderón y Alzamora de los Godos (2010) afirman que la investigación básica conocida también como una investigación de índole teórico “... está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata” (p.44).

b. Método de Estudio.

Los métodos específicos empleados en este estudio fueron el hipotético y Deductivo.

El método de estudio realizado en el presente trabajo es hipotético-deductivo debido a que con la información recogida y analizada planteamos hipótesis, de las cuales luego se procede a contrastar su veracidad.

Bernal (2010) afirma que estos métodos son:

Un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de

hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

2.4 Población, muestra y muestreo

2.4.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por 150 trabajadores administrativos de un Municipio del departamento Lima.

2.4.2 Muestra

Al respecto, la muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2014) puede definirse como “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (p. 173).

Teniendo como base la anterior definición, se utilizó el muestreo aleatorio simple a 95% de confianza y margen de error 5%, según siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq} = \text{Tamaño de la muestra}$$

Dónde: n: Muestra inicial, p= probabilidad de aciertos, q: Probabilidad de errores, Z= Nivel de Confianza, E= Margen de Error, N= Población

De la cual se obtiene como resultado aproximadamente 107, lo cual corresponde a la muestra trabajada para la presente investigación.

Tabla 3. Muestra de Población

Trabajadores administrativos	
Total	107

Nota: Datos Autor

- Criterios de Inclusión: Diferentes áreas administrativas del municipio limeño

- Criterios de Exclusión: Trabajadores con permisos por salud, vacaciones, jefaturas o direcciones.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, según Córdova (2004):

La encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos... Su uso aporta una notable contribución a la investigación descriptiva, ya que con la observación se pueden estudiar las propiedades de un lugar, los comportamientos, condiciones de trabajo, relaciones y otros aspectos de las personas (p. 19).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Acerca de ello Córdova (2004) nos dice:

Un cuestionario, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador (p.29).

Siendo que el cuestionario realizado se basa en la escala de Likert.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el Escalonamiento de Likert es:

Un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que extreme su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala, a cada punto se le asigna un valor numérico (p.238)

a. Validez y fiabilidad

Quero (2010) define a la confiabilidad como:

La confiabilidad en una medición o de un instrumento, según el propósito de la primera y ciertas características del segundo, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. La confiabilidad de los instrumentos fueron obtenidos mediante la aplicación del coeficiente de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable “. (p.67)

Según Tamayo (2007) manifiesta sobre la confiabilidad de instrumentos

El instrumento fue sometido al juicio de valor de un grupo de expertos. Al finalizar el proceso, este grupo de profesionales coincidieron en que el instrumento es pertinente, relevante y claro.

Tabla 4

Validez de contenido de juicio de expertos del cuestionario control interno

Experto	Calificación
Dr.	Aplicable
Dr.	Aplicable
Dr.	Aplicable

Tabla 5

Ficha Técnica de Control Interno

Ficha Técnica	
Nombre	Cuestionario para medir Control Interno
Autor	Patricia Kendy Orihuela Bejarano
Objetivo	Determinar el control interno en un Municipio Limeño.
Aplicación:	Individual
Duración:	30 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	Trabajadores administrativos
Finalidad:	Percepción sobre Control Interno.
Forma de aplicación	Directa
Descripción del instrumento	El instrumento que se utilizó para medir la variable Control Interno, fue un cuestionario de 30 preguntas con alternativas de respuesta de acuerdo con la escala de Likert: <ul style="list-style-type: none"> (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) Siempre

b. Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento se procedió a la realización de la prueba piloto , considerando así para ella un grupo de 13 encuestados y se procedió a aplicar el estadístico de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos son:

Tabla 6

Análisis de confiabilidad de la Escala de Control Interno

Elementos	Alfa de Cronbach
13	.9394
Total	13

Nota : Prueba estadística

Del mismo modo, se hizo el análisis para la escala de Control Interno, la cual obtiene un coeficiente de Alfa .9394, lo que nos permite afirmar que el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos (ver tabla 8).

Desempeño Laboral**Validez**

El cuestionario acerca de desempeño laboral fue sometido al juicio de valor de un grupo de expertos. Al finalizar el proceso, este grupo de profesionales coincidieron en que el instrumento es pertinente, relevante y claro.

Tabla 7

Validez de contenido de juicio de expertos del cuestionario Desempeño Laboral

Experto	Calificación
Dr.	Aplicable
Dr.	Aplicable
Dr.	Aplicable

Tabla 8

Ficha Técnica de Desempeño Laboral

Ficha Técnica	
Nombre	Cuestionario para medir Desempeño Laboral
Autor	Patricia Kendy Orihuela Bejarano
Objetivo	Determinar el desempeño laboral en un Municipio limeño..
Aplicación:	Individual
Duración:	30 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	Trabajadores administrativos
Finalidad:	Percepción sobre Desempeño Laboral
Forma de aplicación	Directa
Descripción del instrumento	El instrumento que se utilizó para medir la variable Desempeño laboral , fue un cuestionario de 31 preguntas con alternativas de respuesta de acuerdo con la escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) Siempre

Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento de considero a un grupo de encuestados, se procedió a aplicar el estadístico de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos son:

Tabla 9

Análisis de confiabilidad de la Escala de Desempeño Laboral

	Elementos	Alfa de Cronbach
	31	.9234
Total	31	

Nota: Prueba estadística

En la tabla se muestra la confiabilidad del instrumento que se determinó, el cual en la escala obtiene un coeficiente de Alfa .9234, que representa un excelente nivel de confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de datos.

2.5 Métodos de análisis de datos

Como el enfoque es cuantitativo, posteriormente a la aplicación de instrumentos se procedió a realizar los análisis mediante una estadística descriptiva e inferencial para lo cual se empleó el software Spss versión 22.

Estadística Descriptiva: Estadística utilizada para describir datos según distribución de frecuencias, esta última se refiere al conjunto de puntuaciones de una variable ordenada en sus respectivas categorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Estadística Inferencial: Son estadísticas que son inferidos de los estadígrafos, estos últimos son los resultados estadísticos de los datos recolectados de la muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

En la prueba de hipótesis se empleó el estadístico Rho de Spearman.

Rho de Spearman

El coeficiente de correlación por rangos es una medida de asociación entre dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, de modo que entre los

objetos o individuos estudiados puede establecerse un orden jerárquico para las series (Ávila, 2010)

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procede al análisis estadístico respectivo.

Tabla 10

Escala de correlación según rango de valores del Rho de Spearman:

Coeficiente	Interpretación	Tipo
De -0.91 a -1	Correlación muy alta	Negativa
De -0.71 a -0.90	Correlación alta	/relación
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada	inversa
De -0.21 a -0.40	Correlación baja	
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula	
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula	Positiva
De 0.21 a 0.40	Correlación baja	/relación
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada	directa
De 0.71 a 0.90	Correlación alta	
De 0.91 a 1	Correlación muy alta.	

Nota: Adaptado de Bisquerra (2009, p.212)

2.6 Aspectos éticos

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo el presente estudio no vulnera los principios éticos que rigen el método científico, toda vez que no anteponen el bien general al particular, es decir es respetuosa de las creencias, principios, cultura, conocimientos, mitos y tradiciones de las personas y las instituciones.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1. Control Interno

Tabla 11

Distribución de frecuencia de la variable Control Interno en el Municipio Limeño, 2017.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	45	42.1%
Medio	64	57.9%
Bajo	0	0%
Total	70	100%

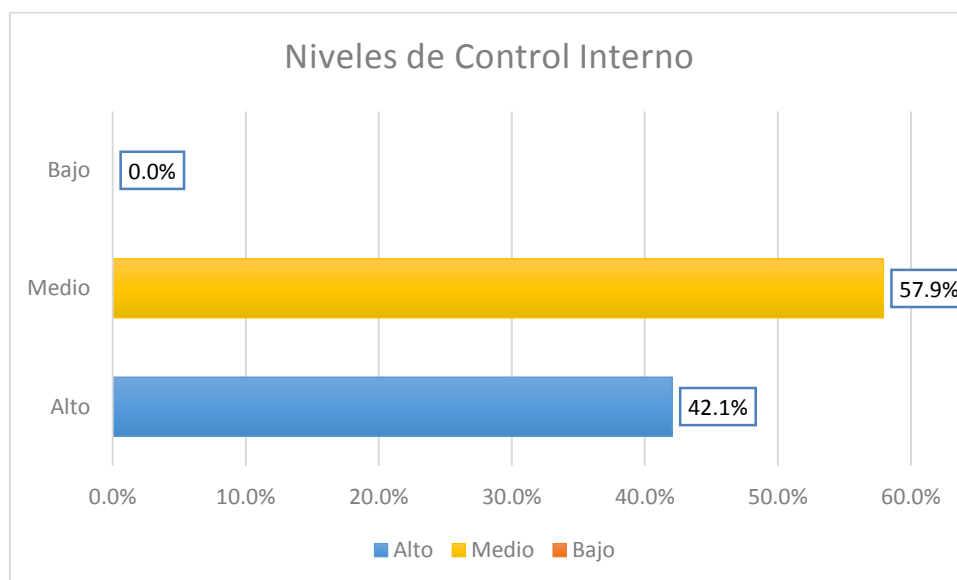


Figura 4. Niveles de la variable control interno de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.

De acuerdo a la tabla 11 y figura 4, se muestra que de los 107 trabajadores administrativos, el 42.1% se ubica en un nivel de control interno alto, el 57.9 % corresponden a un nivel medio y un 0 %, se encuentra en un nivel bajo.

3.1.1.1 Ambiente de Control Interno

Tabla 12

Distribución de frecuencia de la dimensión ambiente de control interno de trabajadores administrativos del Municipio Limeño, 2017

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	41	38.3%
Medio	66	61.7%
Bajo	0	0.0%
Total	107	100%

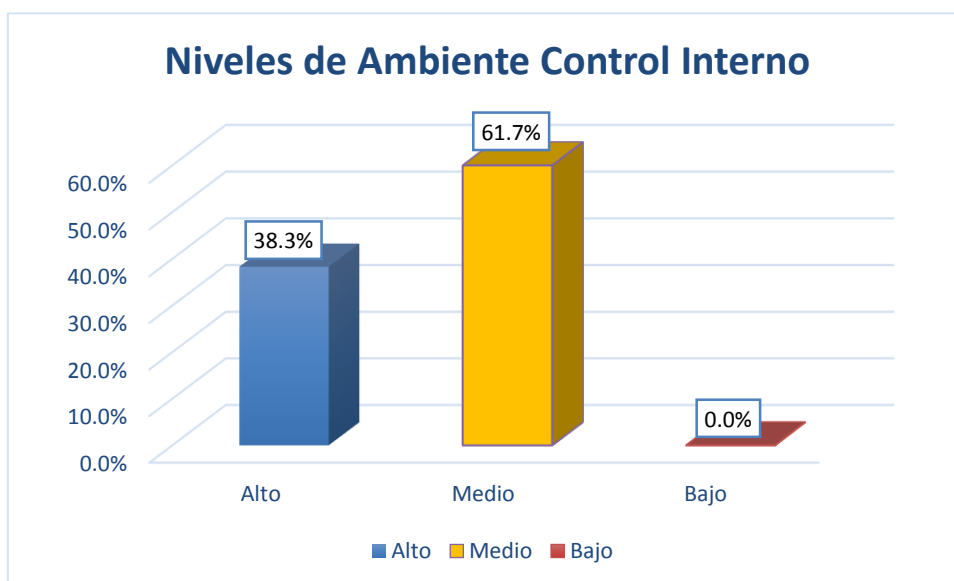


Figura 5. Niveles de la dimensión ambiente de control interno de los 107 trabajadores administrativos, 2017

En la tabla 12 y la figura 5, se observan que de 107 docentes encuestados en relación al control interno en la dimensión ambiente de control interno, el 38.3% reporta un nivel alto, el 61.7% se ubican a un nivel medio y un 0%, se encuentran en un nivel bajo.

3.1.1.2. Evaluación de Riesgos

Tabla 13

Distribución de frecuencia de la dimensión evaluación de riesgos de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	23	21.5%
Medio	72	67.3%
Bajo	12	11.2%
Total	107	100%

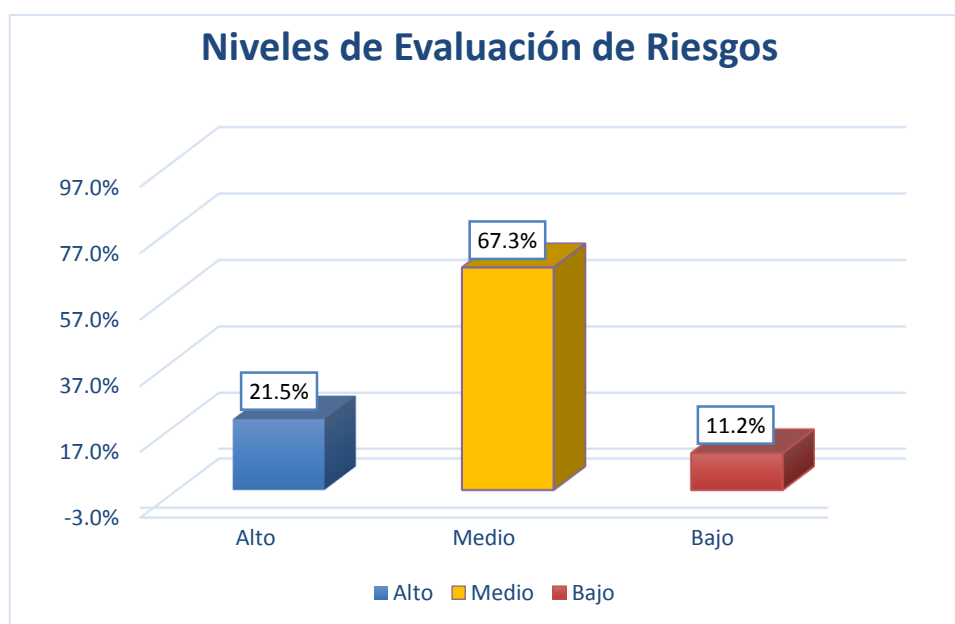


Figura 6. Niveles de la dimensión evaluación de riesgos de los 107 trabajadores administrativos de municipio limeño, 2017.

En la tabla 13 y en la figura 6, se observan que de 107 docentes encuestados en relación al control interno en la dimensión evaluación de riesgos, el 21.5% reporta un nivel alto, el 67.3% se ubican a un nivel medio y apenas un 11.2%, se encuentran en un nivel bajo.

3.1.1.3. Actividades de Control Gerencial

Tabla 14

Distribución de frecuencia de la dimensión Actividades de Control Gerencial de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	63	58.9%
Medio	40	37.4%
Bajo	4	3.7%
Total	107	100%

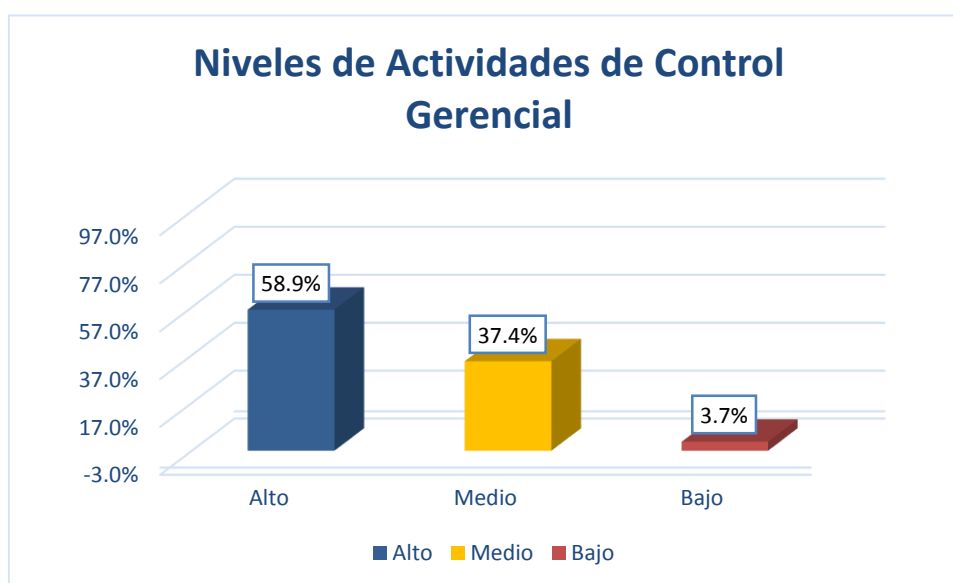


Figura 7. Niveles de la dimensión actividad de control gerencial de los 107 trabajadores administrativos de Municipio Limeño, 2017.

En la tabla 14 y en la figura 7, se observan que de 107 trabajadores administrativos en relación al control interno en la dimensión control gerencial, el 58.9% reporta un nivel alto, el 37.4% se ubican a un nivel medio y apenas un 3.7%, se encuentran en un nivel bajo.

3.1.1.4 Actividades de Prevención y Monitoreo

Tabla 15

Distribución de frecuencia de la dimensión Actividades de Prevención y Monitoreo de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	36	33.6%
Medio	63	58.9%
Bajo	8	7.5%
Total	107	100%

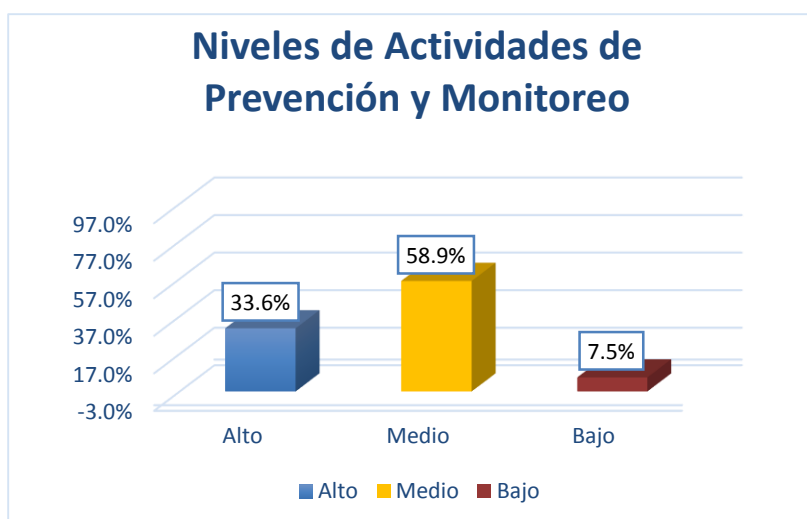


Figura 8. Niveles de la dimensión actividades de prevención y monitoreo de los 107 trabajadores administrativos en un Municipio Limeño, 2017.

En la tabla 15 y en la figura 8, se observan que de 107 trabajadores administrativos en relación al control interno en la dimensión control gerencial, el 33.6 % reporta un nivel alto, el 58.9% se ubican a un nivel medio y apenas un 7.5%, se encuentran en un nivel bajo.

3.1.1.5 Sistemas de Información y Comunicación

Tabla 16

Distribución de frecuencia de la dimensión Actividades de Sistemas de Información y Comunicación de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	30	28.0%
Medio	75	70.1%
Bajo	2	1.9%
Total	107	100%

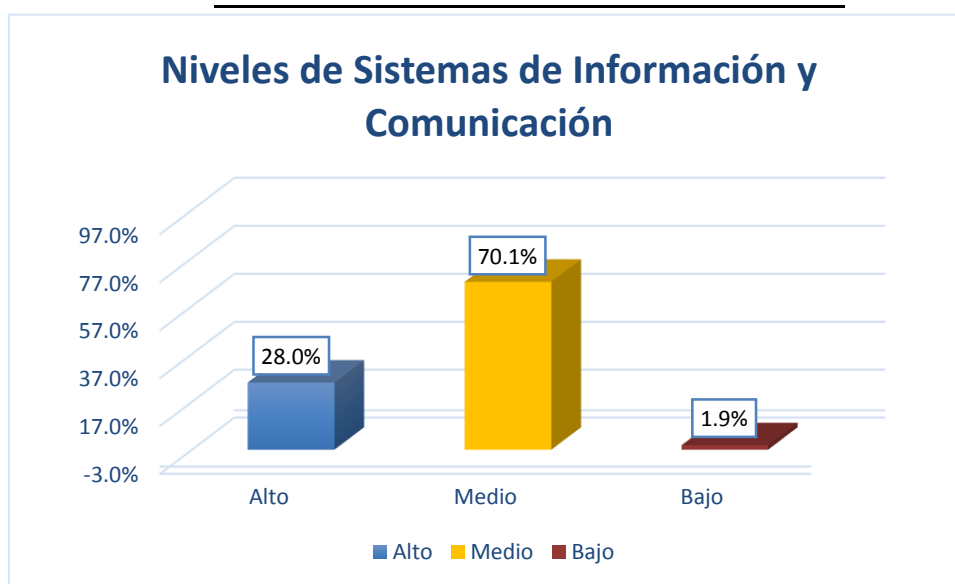


Figura 9. Niveles de la dimensión sistemas de información y comunicación de los 107 trabajadores administrativos de Municipio Limeño, 2017.

En la tabla 16 y en la figura 9 , se observan que de 107 trabajadores administrativos en relación al control interno en la dimensión sistemas de

información y comunicación , el 28 % reporta un nivel alto, el 70.1% se ubican a un nivel medio y apenas un 1.9%, se encuentran en un nivel bajo.

3.1.1.6 Seguimiento de resultados

Tabla 17

Distribución de frecuencia de la dimensión Seguimiento de Resultados de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	77	72.0%
Medio	30	28.0%
Bajo	0	0.0%
Total	107	100%

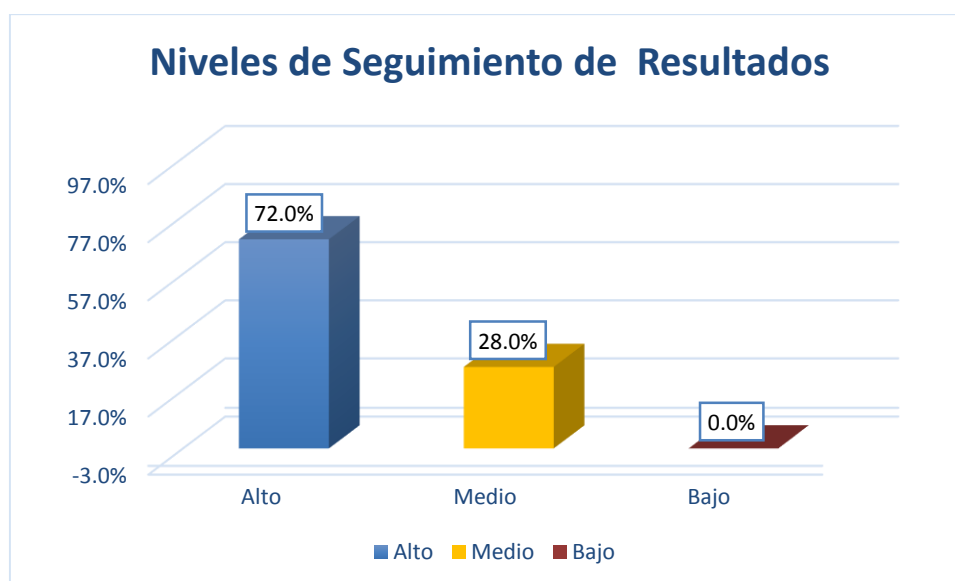


Figura 10. Niveles de la dimensión seguimiento de resultados de los 107 trabajadores administrativos de Municipio Limeño, 2017.

En la tabla 17 y en la figura 10, se observan que de 107 trabajadores administrativos en relación al control interno en la dimensión seguimiento de resultados , el 72% reporta un nivel alto, el 28% se ubican a un nivel medio y apenas un 0%, se encuentran en un nivel bajo.

3.1.1.5 Compromisos de Mejoramiento

Tabla 18

Distribución de frecuencia de la dimensión Compromisos de mejoramiento de los trabajadores administrativos en un municipio limeño. 2017

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	24	22.4%
Medio	76	71.0%
Bajo	7	6.5%
Total	107	100%

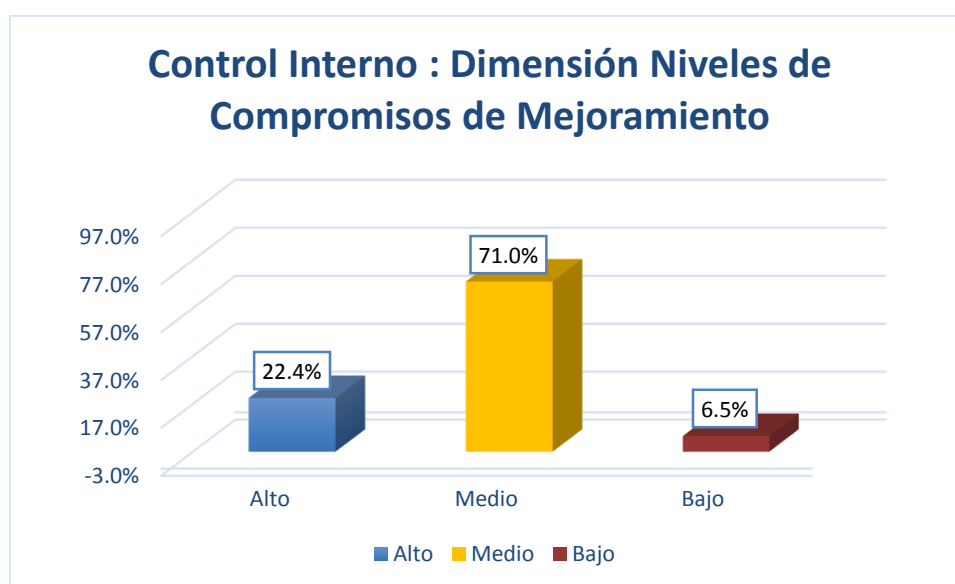


Figura 11. Niveles de la dimensión niveles de compromisos de compromisos de Mejoramiento de los 107 trabajadores administrativos de Municipio Limeño, 2017.

En la tabla 18 y en la figura 11, se observan que de 107 trabajadores administrativos en relación al control interno en la dimensión compromisos de mejoramiento, el 22.4 % reporta un nivel alto, el 71% se ubican a un nivel medio y apenas un 6.5 %, se encuentran en un nivel bajo.

3.1.2 Desempeño Laboral

Tabla 19

Distribución de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en un Municipio Limeño, 2017.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	100	93.5%
Regular	7	6.5%
Malo	0	0%
Total	107	100%

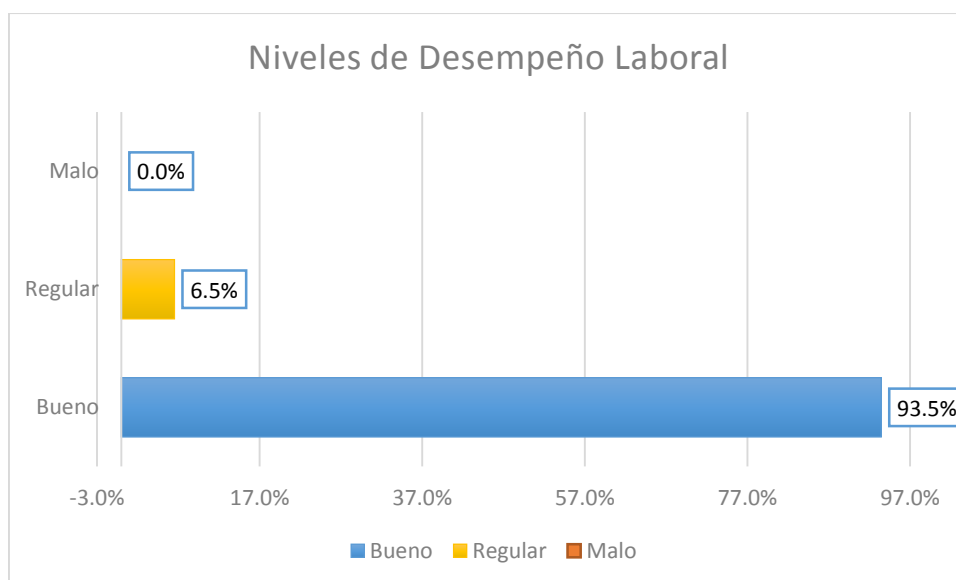


Figura 12. Niveles de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.

De acuerdo a la tabla 19 y figura 12; se muestra que de los 107 trabajadores administrativos encuestados, el 93.5 % se ubica en un nivel bueno de Desempeño Laboral , el 6.5 % se encuentra en un nivel medio y 0%, se encuentra en un nivel malo.

3.1.2.1 Factores Actitudinales

Tabla 20

Distribución de frecuencia de la dimensión Factores Actitudinales de los trabajadores administrativos de un municipio limeño, 2017.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	101	94.4%
Regular	6	5.6%
Malo	0	0.0%
Total	107	100%

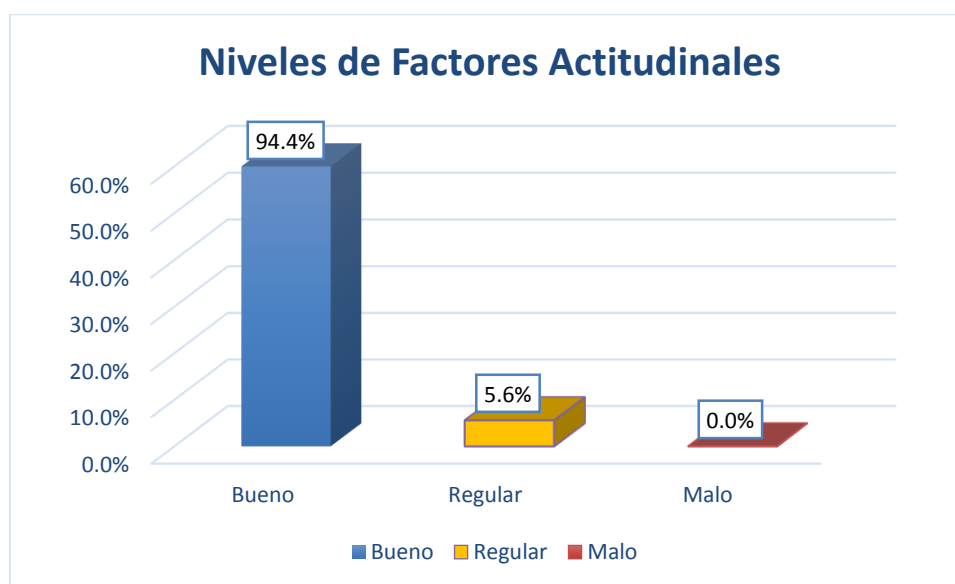


Figura 13. Niveles de la dimensión Factores Actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.

En la tabla 20 y en la figura 13, aprecia que de los 107 docentes encuestados, el 94.4 % se ubica en un nivel bueno, el 5.6 % se concentra en el nivel regular y 0% se describe dentro del nivel malo.

3.1.2.2 Factores Operativos

Tabla 21

Distribución de frecuencia de la dimensión Factores Operativos de los trabajadores administrativos de un municipio limeño, 2017.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	0	0.0%
Regular	98	91.6%
Malo	9	8.4%
Total	107	100%

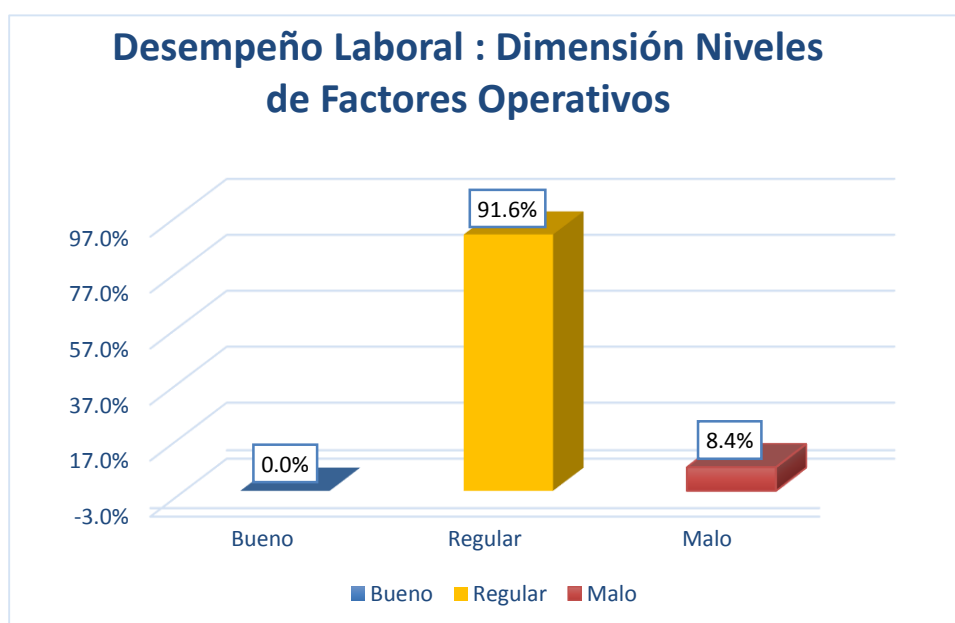


Figura 14. Niveles de la dimensión Factores Operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.

En la tabla 21 y en la figura 14, aprecia que de los 107 trabajadores administrativos, el 0 % se ubica en un nivel bueno, el 91.6 % se concentra en el nivel medio y 8.4 % se describe dentro del nivel bajo.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Control Interno y Desempeño Laboral

Hipótesis general

a) Hipótesis de investigación

H 0 : No existe relación entre el Control Interno y desempeño laboral en un Municipio Limeño, 2017

H 1 : Existe una relación entre el control interno y desempeño laboral en el Municipio Limeño, 2017.

b) Estadístico

Coeficiente de correlación Rho de Spearman Brown

c) Calculo

Tabla 22

Relación no paramétrica Rho de Spearman entre Control Interno y desempeño laboral

		Control Int		Desempeño L	
Rho de Spearman	Control Int	Coeficiente de correlación	de	1,000	,340
		Sig (bilateral)			,000
		N		107	107
	Desempeño L	Coeficiente de correlación	de	,340	1,000
		Sig (bilateral)		,000	
		N		107	107

d) Conclusión

El coeficiente de correlación fue 0,340; entre el control interno y el desempeño laboral en un Municipio Limeño, 2017, por lo que se concluye que se relacionan de forma positiva y baja.

Asimismo el valor de $p=0.000$ indica que se rechaza la hipótesis nula al ser menor que $\alpha =0.05$. Por lo tanto se confirma que hay relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.

Hipótesis específica 1

a) Hipótesis de investigación específica 1

H0: No existe relación significativa entre el Control Interno y la dimensión factores actitudinales para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, en el año 2017.

H1: Existe una relación significativa entre el Control Interno y la dimensión factores actitudinales para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, en el año 2017.

b) Estadístico

Coeficiente de correlación Rho de Spearman Brown

c) Cálculo

Tabla 23

Relación no paramétrica Rho de Spearman entre Gestión directiva y la dimensión factores actitudinales para los trabajadores administrativos.

		Control Int		FactAct
Rho de Spearman	Control Int	Coeficiente de correlación	de 1,000	,359
		Sig (bilateral)		,000
		N	107	107
	FactAct	Coeficiente de correlación	de ,359	1,000
		Sig (bilateral)	,000	
		N	107	107

d) Conclusión

El coeficiente de correlación fue 0,359 (r); entre el control interno y la dimensión factores actitudinales para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño , 2017 , por lo que se concluye que se relacionan de forma significativa positiva y se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa ya que el valor de p : 0.000 es menor que $\alpha = 0.05$.

Hipótesis específica 2

a) Hipótesis de investigación específica 2

H0: No existe relación significativa entre el Control Interno y la dimensión factores operativos para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, en el año 2017.

H1: Existe una relación significativa entre el Control Interno y la dimensión factores operativos para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, en el año 2017.

b) Estadístico

Coeficiente de correlación Rho de Spearman Brown

c) Calculo

Tabla 24

Relación no paramétrica Rho de Spearman entre Control Interno y la dimensión factores operativos para los trabajadores administrativos.

			Control Int	Desempeño L
Rho de Spearman	Control Int	Coeficiente de correlación	de 1,000	,269
		Sig (bilateral)		,005
		N	107	107
	FactOpe	Coeficiente de correlación	de ,269	1,000
		Sig (bilateral)	,005	
		N	107	107

d) Conclusión

El coeficiente de correlación fue 0,269; entre el control interno y la dimensión factores actitudinales para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017, por lo que se concluye que se relacionan de forma significativa positiva, asimismo el valor de $p=0.005$ indica que se rechaza la hipótesis nula al ser menor que $\alpha =0.05$. Por lo tanto se confirma que hay relación entre el control interno y los factores operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.

IV. Discusión

En la variable Control Interno de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017, de acuerdo a los datos que se obtienen que luego fueron procesados y analizados por dimensiones , se observó que los colaboradores tuvieron mayor frecuencia de respuesta en la escala valorativa Medio en la dimensión “ Ambiente de Control Interno” , Medio en la dimensión “Evaluación de riesgos”, Alto en la dimensión “Actividades de Control Gerencial”, Medio en la dimensión “Actividades de Prevención y Monitoreo” ,Medio en la dimensión “Sistemas de Información y Comunicación”, Alto en “Seguimiento de Resultados”, Medio en “Compromisos de Mejoramiento” , resultando que los trabajadores administrativos califican al control interno que se realiza en la municipalidad en el nivel medio, lo que da a entender que el municipio mantiene un control interno bueno para la obtención de los objetivos del municipio tal como indica Mantilla (2009) a mejor control interno mejor la organización en su logro de objetivos.

Con respecto a la variable Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017 , se observa que los la mayoría de trabajadores calificaron como Bueno a la dimensión “Factores Actitudinales” , Regular en la dimensión “Factores Operativos” resultando calificado como Bueno el Desempeño Laboral , este resultado muestra que el desempeño laboral que se desarrolla en el municipio es bien percibida por los trabajadores y como indican Araujo &Guerra (2010) se podría decir que los miembros de la organización están trabajando de manera eficaz para alcanzar metas comunes , además tal como indica Mejía (2012) el área de Recursos Humanos esta haciendo un buen trabajo ya que cuando el trabajador administrativo percibe como Bueno el desempeño laboral de los demás trabajadores significa que no es necesaria capacitación o que la capacitación anteriormente fue bien realizada y que respecto a problemas personales estos últimos no son reflejadas en el desempeño laboral de los mismos.

Al ser utilizado la correlación de Pearson en el análisis inferencial para aprobar o rechazar las hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados: En lo que se refiere a la hipótesis general, los análisis estadísticos muestran que existe una relación entre el control interno y el desempeño laboral. Este hallazgo

coincide con la investigación de Rivera (2016) quien a través de un trabajo realizado referente a la relación entre *Control Interno y Desempeño Laboral de las personas del Gobierno Regional de San Martín en el año 2015*, concluye que el control interno se encuentra vinculada al desempeño laboral además de tener relación con Sanín (1999) en su libro titulado *Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública* el cual establece que el logro de los objetivos de la Gerencia pública del cual se encarga el Control Interno se relaciona con el desempeño ya que este se debe mejorar para así lograr una eficiencia en el uso de los recursos comprometidos y la eficacia en los resultados, además se confirma lo planteado por Chiavenato(2009) referente a que existen otros factores que intervienen en el desempeño laboral de las personas.

En relación a la hipótesis específica uno, los hallazgos nos permiten afirmar que existe una relación entre el control interno y los factores actitudinales de los trabajadores administrativos del municipio Limeño – 2017. Este hallazgo coincide con Campos (2013) en su investigación que plantea que el control interno tiene relación con personal que tengan interés, creatividad, capacidad de realización, etc (factores actitudinales), ya que estos son los que permiten alcanzar el éxito con mayor facilidad.

En relación a la hipótesis específica dos, los resultados estadísticos muestran que existe una relación entre el control interno y los factores operativos para trabajadores administrativos en un Municipio Limeño en el año 2017. Este hallazgo coincide con lo mencionado por la Contraloría General de la República (2010), sobre que se debe potenciar el conocimiento del trabajo, calidad del trabajo y otros mediante capacitaciones ya que el desempeño institucional se ve limitado y afectado por esto pues el personal no tiene un buen desempeño en todas sus áreas.

V. Conclusiones

Conclusiones

Para responder a las hipótesis y objetivos propuestos en el presente trabajo de Investigación se presentó los resultados, se interpretaron y se discutieron:

Ahora concluimos lo siguiente:

Primera: El control interno se relaciona en forma positiva con el desempeño laboral para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017. Siendo los datos no paramétricos de Rho de Spearman de 0,340, representando una correlación positiva baja, asimismo $p = 0.000$ con lo cual se concluye que Existe una Relación entre el control interno y el desempeño laboral, es decir se afirma que el control interno incide en el desempeño laboral en otras palabras cuando una aumenta la otra también en proporción constante.

Segunda: El control interno y la dimensión factores actitudinales para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017 se relacionan de manera positiva, dado que el resultado de correlación de Rho de Spearman calculado fue de 0, 359, representando una correlación positiva baja además el valor de $p: 0.000$ concluyendo así que se rechaza la hipótesis nula por lo tanto EXISTE una relación entre el control interno y factores actitudinales , de la misma manera que la anterior conclusión este resultado se refiere que cuando aumenta una la otra también en proporción constante.

Tercera: Existe relación positiva entre control interno y la dimensión factores operativos para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017 según se evidencia el resultado de Rho de Spearman que fue de 0, 269 representando una correlación significativa positiva y con un nivel de significancia de $p: 0.005$ lo cual concluye que se rechaze la hipótesis nula lo que significa que EXISTE una relación entre el control interno y los factores operativos , de la misma manera que las anteriores conclusiones en otras palabras cuando aumenta una la otra también en proporción constante.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera: Se recomienda tener en cuenta que para mejorar el control interno de la Municipalidad se debe buscar realizar también la mejora en el desempeño laboral para así lograr mejores resultados ejerciendo así una eficiencia en la inversión de los recursos.

Lo anterior se podría replicar a nivel nacional, local y regional ya que el desempeño laboral y control interno está presente en toda organización, a nivel nacional el control interno debe ser realizado por personas especializadas que hayan trabajado en ese campo dentro del estado para luego formar un grupo especializado e implementar indicadores adecuados que sirvan para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores.

Segunda: Se recomienda realizar talleres para mejorar los factores actitudinales de los trabajadores administrativos para así mejorar el control interno, así también analizar el establecimiento de programas de premios que retribuyan la actitud del empleado administrativo por el área de recursos humanos.

A nivel Gobierno Nacional, el estado debe ejercer o implementar talleres para capacitar a los empleados en factores sociales para que se dé una mejor interacción en los equipos de trabajo, ya que tal como se ve hoy en día esto es trascendental en los ambientes de trabajo ya que todo se moviliza mediante lo social.

Tercera: Se recomienda realizar un estudio para determinar exactamente las mayores debilidades que hay dentro de los factores operativos para los trabajadores administrativos, siendo que el Estado debe determinar en todas las entidades del estado las debilidades para realizar capacitación a nivel nacional y así ser eficientes con los recursos.

A nivel Gobierno Nacional, tal como se recomendó anteriormente si bien es sumamente importante lo social no debe dejarse de lado lo operativo ya que toda organización tiene sistemas de información, procedimientos, reglamentos, etc. bajo los cuales se guían con el fin de lograr sus objetivos por lo cual es realizar capacitaciones y evaluarlos después de ello.

VII.Referencias

- Alvarado & Tuqñaqui (2011). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo Coso, Aplicado a la Empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca, Ecuador*. Cuenca, Ecuador.
- Alvarez (2007) *Auditoria Gubernamental Integral*. Editorial El pacifico. Lima. Perú.
- Araujo & Guerra (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. 2da edición.
- Bisquerra (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid. España. La muralla.
- Calderón y Alzamora de los Godos (2010). *Metodología de la investigación científica en Postgrado*. México.
- Campos (2013). "Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Institución del Estado". Lima. Perú.
- Carrasco (2014). *Metodología de investigación científica*. Lima. Editorial San Marcos.
- Chiavenato (2006), *Introducción a la teoría de la administración*. 7ma edición. Mc Graw –Hill Interamericana.
- Chiavenato (2009) *Gestión del Talento Humano y del conocimiento*, 4ta edición. MacGraw-HILL, México.
- Claros y León (2012) *El control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*. Primera edición, Lima, Perú: Editorial Pacífico
- Coello (2013) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los Asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para presentar servicios a Conecel (CLARO)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Contraloría General de la República (2006) Ley N°28716 – *Ley de Control Interno de las entidades del estado*. Lima. Perú.
- Contraloría General de la República (2010) *Orientaciones básicas para el fortalecimiento del control interno en gobiernos locales*. Lima. Perú
- Contraloría General de la República (2014) *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima. Perú.
- Córdova (2004). *El cuestionario*. México: Limusa.
- COSO (2013). *Control Interno Marco Integrado*.

- Gibson et al. (2001). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos*. Editorial Mc Graw – Hill interamericana México.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación* 6ta edición: McGraw - Hill/Interamericana. México
- Mantilla (2009). *Control Interno*. Informe COSO. Bogotá, Colombia,
- Mejía (2012) *Evolución del desempeño con enfoque en las competencias laborales*. Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- Mino (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- PCM (2013). *DS-004-2013 (Decreto Supremo)* Perú. Recuperado: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Quero (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach* . Venezuela
- Rivera (2016), *Sistemas de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Oficina de Gestión de Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*. Universidad César Vallejo. San Martín, Perú,
- Robbins y Coulter (2004), *Administración*. Prentice Hall. México
- Sánchez y Reyes (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica, Visión Universitaria*, Lima .Perú.
- Tamayo (2007). *Metodología formal de la Investigación científica*. México
- Zarpan (2013) *Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para detectar riesgos Operativos en la Municipalidad del Distrito de Pomalca -2012*.Chiclayo, Perú

Anexos

Anexo 1

Artículo

“El control Interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017”

Br. Patricia Kendy Orihuela Bejarano

patykendy@gmail.com

En la actualidad, según PCM (2013) en el *DS-004-2013* la cual menciona que la Modernización del Estado fue generalizada e integrada , pero principalmente se amplía su alcance de aplicación siendo así que se aplicará para el Poder Ejecutivo, Ministerios y Organismos Públicos , entre otros , resaltando para este estudio la inclusión de los Gobiernos Locales, ya que según se menciona en el decreto el estado creció económicamente sin embargo esto no fue reflejado en la capacidad del estado de gastar bien y el grado de satisfacción de las necesidades de la población , para la presente investigación extraeremos deficiencias referidas a este estudio : la primera es la limitada evaluación de resultados e impactos así como seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos , productos y resultados de proyectos y actividades es decir CONTROL INTERNO , y como la segunda deficiencia : la Inadecuada política y gestión de recursos humanos explicada por los inadecuados procesos de planificación , selección , etc así como ausencia de políticas de capacitación , desarrollo de capacidades y competencias las cuales tienen como posibles causas que : las autoridades no valoran la gestión del personal , la entidad no cuenta con recurso, sin embargo esto último tiene su impacto en el DESEMPEÑO LABORAL.

Frente a este panorama podemos inferir que el CONTROL INTERNO y el DESEMPEÑO LABORAL se encuentran implícitos para la MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, pero exactamente ¿Cómo se relaciona el control interno con el desempeño laboral en un Municipio Limeño?

Esta investigación nos presentara las percepciones que tienen los trabajadores administrativos del control interno que se realiza en su institución, así como ellos captan que se está dando el desempeño laboral.

Problema general

¿Qué relación existe entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio limeño”, 2017?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el control interno y los factores actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio limeño, 2017?

¿Qué relación existe entre el control interno y los factores operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio limeño, 2017?

Teorías relacionadas al tema

La variable control interno se fundamentó a través de la teoría de Mantilla (2000) quién se refiere al control interno como un proceso ejecutado por personas de la entidad , diseñado para cumplir objetivos específicos , los cuales abarcan todos los aspectos de control del negocio , permitiendo así que un directivo se centre entre ellos.

Para el dimensionamiento de la primera variables nos apoyamos en Claros & León (2010), el control interno consta de siete componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control Gerencial, Actividades de Prevención y Monitoreo,

Sistemas de Información y Comunicación, Seguimiento de Resultados y por último Compromisos de mejoramiento.

La segunda variable, la práctica desempeño laboral, se fundamentó a través de la teoría de Araujo & Guerra (2010), quién nos menciona que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan de forma eficaz para alcanzar metas comunes, sujeto a reglas básicas establecidas con anterioridad.

Para el dimensionamiento nos basamos en Chiavenato (2009) quién expone que el desempeño laboral está determinado por dos factores: factores actitudinales, factores operativos.

Materiales y métodos:

En la presente tesis se empleó el enfoque cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.78)

Para esta investigación se empleó el muestreo (107 trabajadores).

En este estudio se empleó la técnica instrumento e instrumento cuestionario.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En el presente estudio se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta e instrumento el cuestionario, según Córdova (2004):

Un cuestionario, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador (p.29).

Resultados

Para evaluar la relación entre el Control Interno y el Desempeño Laboral, se realizó un análisis de correlaciones mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para cada una de sus dimensiones.

Con la finalidad de dar respuesta a nuestra hipótesis general fue necesario evaluar la relación entre el control interno y desempeño laboral. En la tabla 1 se

presentan la relación baja, positiva que existe entre el control interno y el desempeño laboral.

Tabla1

Relación entre control interno y el desempeño laboral

Correlaciones	Desempeño Laboral
	Rho
Control Interno	.340(n=107)

Nota: Rho= Rho Spearman , coeficiente de correlación

Los resultados también muestran que:

Al evaluar mediante el estadístico Rho de Spearman existe una correlación significativa positiva entre el control interno y la dimensión factores actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017. (Rho = 0.359)

Al evaluar mediante el estadístico Rho de Spearman existe una correlación significativa positiva entre el control interno y la dimensión factores operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño , 2017. (Rho = 0.269)

Discusión:

En lo que se refiere a la hipótesis general, los análisis estadísticos muestran que existe una relación entre el control interno y el desempeño laboral. Este hallazgo coincide con la investigación de Rivera (2016) quien a través de un trabajo realizado referente a la relación entre *Control Interno y Desempeño Laboral de las personas del Gobierno Regional de San Martín en el año 2015*, concluye que el control interno se encuentra vinculada al desempeño laboral además de tener relación con Sanín (1999) en su libro titulado *Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública* el cual establece que el logro de los objetivos de la Gerencia pública del cual se encarga el Control Interno se relaciona con el desempeño ya que este se debe mejorar para así lograr una eficiencia en el uso de los recursos comprometidos y la eficacia en los resultados, además se confirma lo planteado por Chiavenato(2009) referente a que existen otros factores que intervienen en el desempeño laboral de las personas.

En relación a la hipótesis específica uno, los hallazgos nos permiten afirmar que existe una relación entre el control interno y los factores actitudinales de los trabajadores administrativos del municipio Limeño – 2017. Este hallazgo coincide con Campos (2013) en su investigación que plantea que el control interno tiene relación con personal que tengan interés, creatividad, capacidad de realización, etc (factores actitudinales), ya que estos son los que permiten alcanzar el éxito con mayor facilidad.

En relación a la hipótesis específica dos, los resultados muestran que existe una relación entre el control interno y los factores operativos para trabajadores administrativos en un Municipio Limeño en el año 2017. Este hallazgo coincide con lo mencionado por la Contraloría General de la República (2010), sobre que se debe potenciar el conocimiento del trabajo, calidad del trabajo y otros mediante capacitaciones ya que el desempeño institucional se ve limitado y afectado por esto pues el personal no tiene un buen desempeño en todas sus áreas.

Conclusiones

Primera: El control interno se relaciona en forma positiva con el desempeño laboral para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017. Siendo los datos no paramétricos de Rho de Spearman de 0,340, representando una correlación positiva, asimismo $p = 0.000$ con lo cual se concluye que Existe una Relación entre el control interno y el desempeño laboral.

Segunda: El control interno y la dimensión factores actitudinales para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017 se relacionan de manera positiva, dado que el resultado de correlación de Rho de Spearman calculado fue de 0,359, representando una correlación positiva además el valor de $p: 0.000$ concluyendo así que se rechaza la hipótesis nula por lo tanto EXISTE una relación entre el control interno y factores actitudinales.

Tercera: Existe relación positiva entre control interno y la dimensión factores operativos para los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017 según se evidencia el resultado de Rho de Spearman que fue de 0,269 representando una correlación significativa positiva y con un nivel de significancia de $p: 0.005$ lo cual concluye que se rechaza la hipótesis nula lo que significa que EXISTE una relación entre el control interno y los factores operativos.

Referencias

- Alvarado & Tuqñaqui (2011). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo Coso, Aplicado a la Empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca, Ecuador*. Cuenca, Ecuador.
- Alvarez (2007) *Auditoría Gubernamental Integral*. Editorial El pacífico. Lima. Perú.
- Araujo & Guerra (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. 2da edición.
- Bisquerra (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid. España. La muralla.
- Calderón y Alzamora de los Godos (2010). *Metodología de la investigación científica en Postgrado*. México.
- Campos (2013). "Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Institución del Estado". Lima. Perú.
- Carrasco (2014). *Metodología de investigación científica*. Lima. Editorial San Marcos.
- Chiavenato (2006), *Introducción a la teoría de la administración*. 7ma edición. Mc Graw –Hill Interamericana.
- Chiavenato (2009) *Gestión del Talento Humano y del conocimiento*, 4ta edición. MacGraw-HILL, México.
- Claros y León (2012) *El control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*. Primera edición, Lima, Perú: Editorial Pacífico
- Coello (2013) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los Asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound*

- Pymes, empresa contratada para presentar servicios a Conecel (CLARO).*
Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Contraloría General de la República (2006) *Ley N°28716 – Ley de Control Interno de las entidades del estado.* Lima. Perú.
- Contraloría General de la República (2010) *Orientaciones básicas para el fortalecimiento del control interno en gobiernos locales.*Lima.Perú
- Contraloría General de la República (2014) *Marco Conceptual del Control Interno.* Lima. Perú.
- Córdova (2004). *El cuestionario.* México: Limusa.
- Coso (2013). *Control Interno Marco Integrado.*
- Gibson et al. (2001). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos* .Editorial Mc Graw – Hill interamericana México.
- Mino (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación* 6ta edición: McGraw - Hill/Interamericana. México
- Mantilla (2009). *Control Interno.* Informe COSO. Bogotá, Colombia,
- Mejía (2012) *Evolución del desempeño con enfoque en las competencias laborales.* Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- Pcm (2013). *DS-004-2013 (Decreto Supremo)* Perú. Recuperado: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Quero (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach* . Venezuela
- Rivera (2016), *Sistemas de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Oficina de Gestión de Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016.* Universidad César Vallejo. San Martín, Perú,
- Robbins y Coulter (2004), *Administración.* Prentice Hall. México
- Sánchez y Reyes (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica, Visión Universitaria,* Lima .Perú.

Tamayo (2007). *Metodología formal de la Investigación científica*. México

Zarpan (2013) *Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para detectar riesgos Operativos en la Municipalidad del Distrito de Pomalca -2012*. Chiclayo, Perú

ANEXO 2

Cuestionario de Control Interno

ITEMS	PREGUNTAS	4	3	2	1
		Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1	Se cumplen adecuadamente las funciones asignadas.				
2	Se observan actitudes positivas entre los trabajadores.				
3	Se observa que los compañeros con mejor desempeño pueden ocupar una mejor posición dentro del grupo.				
4	Se observa compromiso en el cumplimiento de las funciones.				
5	Se ha implementado normas motivadoras de conducta.				
6	Se detectan los riesgos existentes para controlarlos.				
7	Se señalan las características de los riesgos para solucionarlos.				
8	Se capacita al personal para para identificar y gestionar riesgos.				
9	Se toman precauciones para reducir los riesgos.				
10	Se efectúa el seguimiento de los riesgos para corregirlos				
11	Se verifica el cumplimiento de las funciones asignadas al personal.				
12	Se verifica la ejecución de las actividades programadas.				
13	Se controla el cumplimiento de las tareas asignadas al personal.				
14	Se controla el cumplimiento de las responsabilidades que les corresponde.				
15	Se efectúan actividades preparatorias mediante planes de trabajo.				
16	Se supervisa el adecuado uso de los equipos y aparatos que está a su cargo.				
17	Se verifica el logro de los objetivos que se han propuesto.				
18	Se evalúa la calidad de las metas logradas por el personal acorde a su plan de trabajo.				
19	Se dan conocer las normas y actividades a través de mensajes informáticos.				
20	Se controla la credibilidad de la información difundida al personal.				
21	Se utilizan medios de difusión apropiados y con una frecuencia apropiada.				

ITEMS	PREGUNTAS	4	3	2	1
		Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
22	Se utilizan los medios de información de manera adecuada.				
23	Se revisa los documentos elaborados para el efectuar el control interno.				
24	Se controla las recomendaciones que se hacen para mejorar el control.				
25	Se cumplen las recomendaciones que se efectúan.				
26	Se dan a conocer correctivos apropiados y oportunos.				
27	Se realizan acciones para que el personal identifique sus logros y errores.				
28	Se dan a conocer los desaciertos del personal para que los enmienden.				
29	Se desarrollan acciones de motivación para que se cumplan las normas.				
30	Se coordina para que el personal cumpla las recomendaciones.				

Cuestionario de Desempeño laboral

ITEMS	PREGUNTAS	4	3	2	1
		Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
1	Realiza su trabajo de manera organizada				
2	Coopera con los demás en el logro de objetivos				
3	Brinda información cuando se la solicitan				
4	Ofrece ayuda a sus compañeros				
5	Respetas los plazos (tiempo) en el cual debes entregar información a tus compañeros				
6	Propone, plantea nuevas ideas, métodos en el desempeño de sus funciones.				
7	Tiene compromiso en el cumplimiento de sus tareas, aunque tenga que emplear para ello horas extras				
8	Se mantiene informado de las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo				
9	Con qué frecuencia Ud. observa que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional				
10	Se siente responsable de los éxitos y fracasos producto de su labor.				
11	Analiza las alternativas y la información disponible para la toma de decisiones.				
12	Maneja con discreción la información confidencial.				
13	Vas vestido cumpliendo las normas de vestimenta de tu organización.				
14	Realiza con interés sus funciones				
15	Considera que tiene superiores competentes y justos.				
16	Refleja creatividad en la realización de sus funciones.				
17	Se realizan planes de incentivos por metas logradas.				
18	Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización				
19	Considera que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones.				
20	Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo su perfil.				

ITEMS	PREGUNTAS	4	3	2	1
		Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
21	Evita los errores en el desempeño de su trabajo.				
22	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización.				
23	Logra eficientemente las tareas realizadas.				
24	Realiza con precisión y cuidado las tareas establecidas para su puesto.				
25	El producto resultado de tu trabajo genera confianza.				
26	Mantiene a sus compañeros informados de temas que les competen a ambos.				
27	Recibe apoyo de su grupo de trabajo.				
28	En general, calificaría a su entorno de trabajo como bueno.				
29	Se incentiva el trabajo en equipo en la organización.				
30	El liderazgo está presente en su área de trabajo.				
31	Demuestra liderazgo ante las dificultades de su labor.				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control Interno							
1	Se cumplen adecuadamente las funciones asignadas	X		X		X		
2	Se observan actitudes positivas entre los trabajadores	X		X		X		
3	Se observa que los compañeros con mejor desempeño pueden ocupar una mejor posición dentro del grupo.	X		X		X		
4	Se observa compromiso en el cumplimiento de las funciones.	X		X		X		
5	Se ha implementado normas motivadoras de conducta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de Riesgos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Expreso de manera clara y explícita cuál es el problema. Evito tratar de resolverlo antes de haberlo definido.	X		X		X		
7	Se señalan las características de los riesgos para solucionarlos.	X		X		X		
8	Se capacita al personal para identificar y gestionar riesgos.	X		X		X		
9	Se toman precauciones para reducir los riesgos.	X		X		X		
10	Se efectúa el seguimiento de los riesgos para corregirlos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Actividades de Control Gerencial	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se verifica el cumplimiento de las funciones asignadas al personal.	X		X		X		
12	Se verifica la ejecución de las actividades programadas.	X		X		X		
13	Se controla el cumplimiento de las tareas asignadas al personal.	X		X		X		
14	Se controla el cumplimiento de las responsabilidades que les corresponde.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Actividades de Prevención y Monitoreo	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se efectúan actividades preparatorias mediante planes de trabajo.	X		X		X		
16	Se supervisa el adecuado uso de los equipos y aparatos que está a su cargo.	X		X		X		
17	Se verifica el logro de los objetivos que se han propuesto.	X		X		X		
18	Se evalúa la calidad de las metas logradas por el personal acorde a su plan de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Sistemas de Información y Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se dan conocer las normas y actividades a través de mensaje informáticos.	X		X		X		
20	Se controla la credibilidad de la información difundida al personal.	X		X		X		
21	Se utilizan medios de difusión apropiados y con una frecuencia apropiada.	X		X		X		

22	Se utilizan los medios de información de manera adecuada. DIMENSIÓN 6: Seguimiento de Resultados	X	SI	No	X	SI	No	X	SI	No
23	Se revisa los documentos elaborados para efectuar el control interno.	X	X		X	X		X	X	
24	Se controla las recomendaciones que se hacen para mejorar el control.	X	X		X	X		X	X	
25	Se cumplen las recomendaciones que efectúan.	X	X		X	X		X	X	
26	Se dan a conocer correctivos apropiados y oportunos. DIMENSIÓN 7: Compromisos de Mejoramiento	X	SI	No	X	SI	No	X	SI	No
27	Se realizan acciones para que el personal identifique sus logros y errores.	X	X		X	X		X	X	
28	Se dan a conocer los desajustes del personal para que los entiendan.	X	X		X	X		X	X	
29	Se desarrollan acciones de motivación para que se cumplan las normas.	X	X		X	X		X	X	
30	Se coordina para que el personal cumpla las recomendaciones.	X	X		X	X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. CHANTAL JARA AGUIRRE

DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

..A...de..11...del 20..17

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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



Firma del Experto Informante.

DR CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1: Factores Actitudinales							
1	Realiza su trabajo de manera organizada	X		X		X		
2	Coopera con los demás en el logro de objetivos	X		X		X		
3	Brinda información cuando se la solicitan	X		X		X		
4	Ofrece ayuda a sus compañeros	X		X		X		
5	Reconozco y doy a cada uno de mi personal a mi mando lo que le corresponde.	X		X		X		
6	Propone , plantea nuevas ideas , métodos en el desempeño de sus funciones	X		X		X		
7	Tiene compromiso en el cumplimiento de sus tareas, aunque tenga que emplear para ello horas extras.	X		X		X		
8	Se mantienen informado de las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo	X		X		X		
9	Con qué frecuencia Ud, observa que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional	X		X		X		
10	Se siente responsable de los éxitos y fracasos producto de su labor.	X		X		X		
11	Analiza las alternativas y la información disponible para la toma de decisiones	X		X		X		
12	Maneja con discreción la información confidencial	X		X		X		
13	Vas vestido cumpliendo las normas de vestimenta de tu organización.	X		X		X		
14	Realiza con interés sus funciones.	X		X		X		
15	Considera que tiene superiores competentes y justos.	X		X		X		
16	Refleja creatividad en la realización de sus funciones.	X		X		X		
17	Se realizan planes de incentivos por metas logradas.	X		X		X		
18	Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Factores Operativos							
19	Considera que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
20	Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo a su perfil	X		X		X		
21	Evita los errores en el desempeño de su trabajo.	X		X		X		

22	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización					X
23	Logra eficientemente las tareas realizadas.					X
24	Realiza con precisión y cuidado las tareas establecidas para su puesto.	X				X
25	El producto resultado de tu trabajo genera confianza.	X				X
26	Mantiene a sus compañeros informados de temas que les competen a ambos.	X				X
27	Recibe apoyo de su grupo de trabajo.	X				X
28	En general calificaría a su entorno de trabajo como bueno.	X				X
29	Se incentiva el trabajo en equipo en la organización.	X				X
30	El liderazgo está presente en su área de trabajo.	X				X
31	Demuestra liderazgo ante las dificultades de su labor.	X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mgr: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE

DNI: 25451905

Especialidad del validador: SECCIÓN EDUCACIONAL

...H. de... del 20.17

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

.....
Firma del Experto Informante.

DR CHANTAL JARA AGUIRRE
 DTC ESCUELA DE POSGRADO UCA



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control Interno							
1	Se cumplen adecuadamente las funciones asignadas	X		X		X		
2	Se observan actitudes positivas entre los trabajadores	X		X		X		
3	Se observa que los compañeros con mejor desempeño pueden ocupar una mejor posición dentro del grupo.	X		X		X		
4	Se observa compromiso en el cumplimiento de las funciones.	X		X		X		
5	Se ha implementado normas motivadoras de conducta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de Riesgos	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Expreso de manera clara y explícita cuál es el problema. Evito tratar de resolverlo antes de haberlo definido.	X		X		X		
7	Se señalan las características de los riesgos para solucionarlos.	X		X		X		
8	Se capacita al personal para identificar y gestionar riesgos.	X		X		X		
9	Se toman precauciones para reducir los riesgos.	X		X		X		
10	Se efectúa el seguimiento de los riesgos para corregirlos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Actividades de Control Gerencial	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Se verifica el cumplimiento de las funciones asignadas al personal.	X		X		X		
12	Se verifica la ejecución de las actividades programadas.	X		X		X		
13	Se controla el cumplimiento de las tareas asignadas al personal.	X		X		X		
14	Se controla el cumplimiento de las responsabilidades que les corresponde.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Actividades de Prevención y Monitoreo	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Se efectúan actividades preparatorias mediante planes de trabajo.	X		X		X		
16	Se supervisa el adecuado uso de los equipos y aparatos que está a su cargo.	X		X		X		
17	Se verifica el logro de los objetivos que se han propuesto.	X		X		X		
18	Se evalúa la calidad de las metas logradas por el personal acorde a su plan de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Sistemas de Información y Comunicación	SI	No	SI	No	SI	No	
19	Se dan conocer las normas y actividades a través de mensaje informáticos.	X		X		X		
20	Se controla la credibilidad de la información difundida al personal.	X		X		X		
21	Se utilizan medios de difusión apropiados y con una frecuencia apropiada.	X		X		X		

22	Se utilizan los medios de información de manera adecuada. DIMENSION 6: Seguimiento de Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
23	Se revisa los documentos elaborados para efectuar el control interno.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
24	Se controla las recomendaciones que se hacen para mejorar el control.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
25	Se cumplen las recomendaciones que efectúan.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
26	Se dan a conocer correctivos apropiados y oportunos. DIMENSION 7: Compromisos de Mejoramiento	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
27	Se realizan acciones para que el personal identifique sus logros y errores.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
28	Se dan a conocer los desaciertos del personal para que los entiendan.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
29	Se desarrollan acciones de motivación para que se cumplan las normas.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
30	Se coordina para que el personal cumpla las recomendaciones.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Garró Aburto Leornio

DNI: 09969026

Especialidad del validador: Temática

11 de 11 del 2017

¹Perlinencia: 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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1: Factores Actitudinales							
1	Realiza su trabajo de manera organizada	X		X		X		
2	Coopera con los demás en el logro de objetivos	X		X		X		
3	Brinda información cuando se la solicitan	X		X		X		
4	Ofrece ayuda a sus compañeros	X		X		X		
5	Reconozco y doy a cada uno de mi personal a mi mando lo que le corresponde.	X		X		X		
6	Propone , plantea nuevas ideas , métodos en el desempeño de sus funciones	X		X		X		
7	Tiene compromiso en el cumplimiento de sus tareas. aunque tenga que emplear para ello horas extras.	X		X		X		
8	Se mantienen informado de las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo	X		X		X		
9	Con qué frecuencia Ud, observa que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional	X		X		X		
10	Se siente responsable de los éxitos y fracasos producto de su labor.	X		X		X		
11	Analiza las alternativas y la información disponible para la toma de decisiones.	X		X		X		
12	Maneja con discreción la información confidencial	X		X		X		
13	Vas vestido cumpliendo las normas de vestimenta de tu organización.	X		X		X		
14	Realiza con interés sus funciones.	X		X		X		
15	Considera que tiene superiores competentes y justos.	X		X		X		
16	Refleja creatividad en la realización de sus funciones.	X		X		X		
17	Se realizan planes de incentivos por metas logradas.	X		X		X		
18	Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Factores Operativos							
19	Considera que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
20	Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo a su perfil	X		X		X		
21	Evita los errores en el desempeño de su trabajo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control Interno							
1	Se cumplen adecuadamente las funciones asignadas	X		X		X		
2	Se observan actitudes positivas entre los trabajadores	X		X		X		
3	Se observa que los compañeros con mejor desempeño pueden ocupar una mejor posición dentro del grupo.	X		X		X		
4	Se observa compromiso en el cumplimiento de las funciones.	X		X		X		
5	Se ha implementado normas motivadoras de conducta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de Riesgos	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Expreso de manera clara y explicita cuál es el problema. Evito tratar de resolverlo antes de haberlo definido.	X		X		X		
7	Se señalan las características de los riesgos para solucionarlos.	X		X		X		
8	Se capacita al personal para identificar y gestionar riesgos.	X		X		X		
9	Se toman precauciones para reducir los riesgos.	X		X		X		
10	Se efectúa el seguimiento de los riesgos para corregirlos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Actividades de Control Gerencial	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Se verifica el cumplimiento de las funciones asignadas al personal.	X		X		X		
12	Se verifica la ejecución de las actividades programadas.	X		X		X		
13	Se controla el cumplimiento de las tareas asignadas al personal.	X		X		X		
14	Se controla el cumplimiento de las responsabilidades que les corresponde.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Actividades de Prevención y Monitoreo	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Se efectúan actividades preparatorias mediante planes de trabajo.	X		X		X		
16	Se supervisa el adecuado uso de los equipos y aparatos que está a su cargo.	X		X		X		
17	Se verifica el logro de los objetivos que se han propuesto.	X		X		X		
18	Se evalúa la calidad de las metas logradas por el personal acorde a su plan de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Sistemas de Información y Comunicación	SI	No	SI	No	SI	No	
19	Se dan conocer las normas y actividades a través de mensaje informáticos.	X		X		X		
20	Se controla la credibilidad de la información difundida al personal.	X		X		X		
21	Se utilizan medios de difusión apropiados y con una frecuencia apropiada.	X		X		X		

22	Se utilizan los medios de información de manera adecuada. DIMENSION 6: Seguimiento de Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
23	Se revisa los documentos elaborados para efectuar el control interno.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Se controla las recomendaciones que se hacen para mejorar el control.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Se cumplen las recomendaciones que efectúan.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Se dan a conocer correctivos apropiados y oportunos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSION 7: Compromisos de Mejoramiento	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
27	Se realizan acciones para que el personal identifique sus logros y errores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Se dan a conocer los desaciertos del personal para que los enmienden.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Se desarrollan acciones de motivación para que se cumplan las normas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Se coordina para que el personal cumpla las recomendaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: MITCHELL ALARCÓN DIAZ

DNI: 09728080

Especialidad del validador: SI. DEANE

11 de 11 del 2017

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 al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1: Factores Actitudinales							
1	Realiza su trabajo de manera organizada	X		X		X		
2	Coopera con los demás en el logro de objetivos	X		X		X		
3	Brinda información cuando se la solicitan	X		X		X		
4	Ofrece ayuda a sus compañeros	X		X		X		
5	Reconozco y doy a cada uno de mi personal a mi mando lo que le corresponde.	X		X		X		
6	Propone , plantea nuevas ideas , métodos en el desempeño de sus funciones	X		X		X		
7	Tiene compromiso en el cumplimiento de sus tareas, aunque tenga que emplear para ello horas extras.	X		X		X		
8	Se mantienen informado de las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo	X		X		X		
9	Con qué frecuencia Ud, observa que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional	X		X		X		
10	Se siente responsable de los éxitos y fracasos producido de su labor.	X		X		X		
11	Analiza las alternativas y la información disponible para la toma de decisiones	X		X		X		
12	Maneja con discreción la información confidencial	X		X		X		
13	Vas vestido cumpliendo las normas de vestimenta de tu organización.	X		X		X		
14	Realiza con interés sus funciones.	X		X		X		
15	Considera que tiene superiores competentes y justos.	X		X		X		
16	Refleja creatividad en la realización de sus funciones.	X		X		X		
17	Se realizan planes de incentivos por metas logradas.	X		X		X		
18	Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Factores Operativos							
19	Considera que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
20	Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo a su perfil	X		X		X		
21	Evita los errores en el desempeño de su trabajo.	X		X		X		

Apéndice A: Matriz de Consistencia

Título: Control Interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017

Autor: Patricia Kendy Orhuela Bejarano

Problema		Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el control interno y los factores actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el control interno y los factores operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017?</p>		<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación entre el control interno y los factores actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.</p> <p>2. Determinar la relación entre el control interno y los factores operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe una relación significativa entre el control interno y factores actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre el control interno y los factores operativos de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.</p>	<p>Variable 1: Control Interno</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de medición</p>	<p>Rangos y Niveles</p>
				<p>Ambiente de Control Interno</p>	<p>Entorno Favorable</p>	<p>1, 2, 3</p>	<p>1) Nunca 2) Casi nunca 3) Casi siempre 4) Siempre</p>	<p>[30-60]: Bajo [61-90]: Medio [91-120]: Alto</p>	
				<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>Asignación de reglas apropiadas</p>	<p>4, 5</p>			
				<p>Actividades de Control Gerencial</p>	<p>Análisis de riesgos</p>	<p>6, 7, 8</p>			
					<p>Prevención de riesgos</p>	<p>9, 10</p>			
					<p>Ejecución de actividades</p>	<p>11, 12</p>			
					<p>Verificación de tareas asignadas / cumplidas</p>	<p>13, 14</p>			
					<p>Acciones previas</p>	<p>15, 16</p>			
					<p>Logros de calidad de las metas programadas</p>	<p>17, 18</p>			
					<p>Registro de información</p>	<p>19, 20</p>			
					<p>Transparencia de información</p>	<p>21, 22</p>			
					<p>Verificación de logro de medidas</p>	<p>23, 24</p>			
					<p>Ejecución de correcciones necesarias</p>	<p>25, 26</p>			
					<p>Autoevaluación Personal</p>	<p>27, 28</p>			
					<p>Obligación de cumplimiento</p>	<p>29, 30</p>			

Variable 2: Desempeño Laboral					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos y Niveles	
Factores Actitudinales	Disciplina	1	1) Nunca 2) Casi nunca 3) Casi siempre 4) Siempre	[31-62]: Malo [63-93]: Regular [94-124]: Bueno	
	Actitud cooperativa	2,3,4,5			
	Iniciativa	6			
	Responsabilidad	7,8,9,10			
	Habilidad de Seguridad	11			
	Discreción	12			
	Presentación personal	13			
	Interés	14,15			
	Creatividad	16			
	Capacidad de realización	17,18			
Factores Operativos	Conocimiento de trabajo	19,20			
	Calidad	21			
	Cantidad	22,23			
	Exactitud	24,25			
	Trabajo en equipo	26,27,28,29			
	Trabajo en equipo	30,31			
Estadística a utilizar					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos			
		Variable 1: Control Interno Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Forma de Administración: Directa	Variable 2: Desempeño Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Forma de Administración: Directa		
Nivel: Correlacional Diseño: Cuantitativo Método: No experimental	Población: 150 trabajadores administrativos de un Municipio Limeño Tamaño de muestra: 107 trabajadores administrativos de un Municipio Limeño	Se utilizará la estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los datos obtenidos por los instrumentos aplicados, la estadística fue tratada en el Programa SPSS versión 22.			

The image displays a large, rectangular grid composed of numerous small, alternating green and yellow cells. The grid is oriented vertically on the page. The pattern of colors is consistent throughout, with green cells and yellow cells arranged in a regular, repeating fashion across the entire area. The grid appears to be a data table or a decorative element, but no text or specific data points are visible within the cells.

The image displays a large grid of colored squares, primarily yellow and green, with some white squares interspersed. The grid is oriented vertically on the page. Each square appears to contain a small, illegible character or code. The overall pattern is dense and repetitive, suggesting a data matrix or a barcode-like structure. The colors are consistent across the grid, with yellow and green being the dominant colors, and white squares appearing as occasional markers or separators.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Mitchell Alarcón Díaz, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un municipio limeño, 2017" de la estudiante: Patricia Kendy Orihuela Bejarano ; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 26 de febrero del 2018



Mitchell Alarcón Díaz

DNI: 09728050

Seguro | <https://ev.turmitin.com/app/carta/es/?lang=es&ro=103&s=18&o=921685803&u=1053917590> | orihuela4

feedback studio

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control Interno y el desempeño laboral de los
trabajadores administrativos de un Municipio Limeño,
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR(A):
Br. Patricia Kendy Orihuela Bejarano

ASESOR (A):
Dr. Mitchell Alarcón Diaz

SECCIÓN:
Gestión Pública

Resumen de coincidencias X

25 %

1	www.clubensayos.com	Fuente de Internet	1 %
2	www.derehoycambios...	Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.uta.edu.ec	Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.upao.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
5	www.regionpiura.gob.pe	Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.ucsg.edu.ec	Fuente de Internet	1 %
7	www.slideshare.net	Fuente de Internet	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ORIHUELA BEJARANO PATRICIA KENDY
D.N.I. : 73087145
Domicilio : JR. ENRIQUE LA ROSA N°290
Teléfono : Fijo : Móvil : 974923569
E-mail : patykendy@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : MAESTRA

Mención : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ORIHUELA BEJARANO PATRICIA KENDY

Título de la tesis:

CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN MUNICIPIO LIREÑO, 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 16/06/18

Mitchell
Alarcon



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA
EMPASTADO:

ESCUELA DE POSGRADO

PATRICIA KENDY ORIHUELA BEJARANO con DNI N° 73087145
(Nombres y apellidos del solicitante) *(Número de DNI)*
domiciliado (a) en TO ENRIQUE LA ROSA N°290 -URB INGENIERIA -STP-LIMA
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-II del programa: GESTIÓN PÚBLICA
(Promoción) *(Nombre del programa)*
..... identificado con el código de matrícula N° 7001054334
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:
VISTO BUENO PARA EMPASTADO DE TESIS TITULADA: "CONTROL
INTERNO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE UN MUNICIPIO LIMEÑO (2013)"



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.
Lima, 28 de ABRIL de 2018

(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
- a. R.D.N° 01723-2018-UCV-L-EPG -Copia
 - b. Dictamen de la Sustentación de Tesis Copia
 - c. 1 Tesis anulada con evidencia
 - d. Acta Aprobación de Originalidad -Copia (Dentro de la Tesis)
 - e. Pantallazo Turnitin -copia (Dentro de la Tesis)
- Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 974923564
Email: paty.kendy@gmail.com