



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Control interno y su influencia en el desempeño laboral del
personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Parillo Tacca, Keyli Mirella (orcid.org/0009-0007-9463-1928)

ASESORES:

Dra. Bejarano Álvarez, Patricia Mónica (orcid.org/0000-0003-3059-6258)

Dr. Sanchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BEJARANO ALVAREZ PATRICIA MONICA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Control interno y su influencia en el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024", cuyo autor es PARILLO TACCA KEYLI MIRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BEJARANO ALVAREZ PATRICIA MONICA DNI: 09749953 ORCID: 0000-0003-3059-6258	Firmado electrónicamente por: PBEJARANO16 el 03-08-2024 15:59:13

Código documento Trilce: TRI - 0824364



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PARILLO TACCA KEYLI MIRELLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Control interno y su influencia en el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KEYLI MIRELLA PARILLO TACCA DNI: 71203931 ORCID: 0009-0007-9463-1928	Firmado electrónicamente por: KPARILLOPA18 el 20-07-2024 21:27:49

Código documento Trilce: TRI - 0824365

DEDICATORIA

A mis amados padres, Eva y Jhon, les dedico este logro con profundo agradecimiento. Su amor incondicional y constante apoyo han sido el pilar sobre el cual construí este camino académico. A mi hermano Owen, por su apoyo inquebrantable y por ser mi confidente en los momentos más desafiantes.

A todos los seres queridos que han formado parte de este viaje, les dedico este logro. Vuestra presencia y respaldo han sido una motivación constante para alcanzar mis metas y superar obstáculos. Cada sonrisa, cada palabra de aliento, ha sido combustible para mi determinación y perseverancia.

Keyli

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, cuya guía y protección han sido mi fortaleza en este recorrido. A la Universidad César Vallejo, por abrirme las puertas del conocimiento y ofrecerme una educación de calidad. A mis asesores académicos, por su orientación experta y su invaluable apoyo a lo largo de este proceso. A mis amigos y familiares, por su comprensión, aliento y ánimo constante. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi camino hacia el éxito. Sin su apoyo y aliento, este logro no habría sido posible.

Keyli

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Frecuencia y porcentajes de la variable control interno y dimensiones	14
Tabla 2	Frecuencia y porcentajes del desempeño laboral y dimensiones	15
Tabla 3	Prueba de Normalidad de variables	15
Tabla 4	Información de ajustes de modelos y Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.	16
Tabla 5	Información de ajustes de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	17
Tabla 6	Información de ajustes de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	17
Tabla 7	Información de ajustes de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	18

Resumen

La presente investigación aporta al objetivo 3 del desarrollo sostenible con el fin de asegurar acceso universal a servicios de salud de calidad y promover el bienestar para todos, el objetivo de la investigación fue la influencia entre el control interno y el desempeño del personal, para lo cual tuvo enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño de nivel explicativo causal, de naturaleza no experimental y corte transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario a 51 colaboradores de áreas administrativas, por lo que previo a eso se verificó la confiabilidad mediante una prueba piloto dando los valores de 0.903 y 0.88 de alfa de Cronbach para control y desempeño, indicando alta confiabilidad.

Se utilizó el Excel, SPSS, para analizar de forma descriptiva (frecuencia y porcentajes), e inferencial utilizando Kolmogorov para las pruebas de la normalidad de las variables ($p=0.001$, $p<0.005$), aplicando métodos estadísticos no paramétricos de regresión logística ordinal, los hallazgos del estudio mostraron una dependencia entre el control interno y el desempeño laboral ($p=0.001$, $p<0.005$), respaldando la hipótesis general alternativa. El coeficiente de Nagelkerke indicó que el 35.9% de variabilidad, el 64.1% son de otras variables no consideradas en el estudio.

Palabras clave: Productividad, gestión de riesgos, Vigilancia.

Abstract

The present research contributes to objective 3 of sustainable development in order to ensure universal access to quality health services and promote well-being for all, the objective of the research was the influence between internal control and staff performance, for which which had a quantitative approach, of a basic type, with a causal explanatory level design, of a non-experimental nature and cross-sectional. The questionnaire was used as an instrument for 51 employees from administrative areas, so prior to that the reliability was verified through a pilot test giving Cronbach's alpha values of 0.903 and 0.88 for control and performance, indicating high reliability.

Excel and SPSS were used to analyze descriptively (frequency and percentages), and inferentially using Kolmogorov to test the normality of the variables ($p=0.001$, $p<0.005$), applying non-parametric statistical methods of ordinal logistic regression, the study findings showed a dependence between internal control and job performance ($p=0.001$, $p<0.005$), supporting the alternative general hypothesis. The Nagelkerke coefficient indicated that 35.9% of variability, 64.1% are from other variables not considered in the study.

Keywords: Productivity, risk management, Surveillance.

I. INTRODUCCIÓN

El control interno abarca reglas y acciones que una entidad establece para dirigir y gestionar sus actividades, encargándose de prevenir y corregir situaciones como fraudes, corrupción, contrataciones con irregularidades, falta de capacitación, entre otros. Para optimizar las estrategias para alinear el desempeño laboral con las exigencias actuales es necesario un estricto control interno (Contraloría General de la República, 2023).

A nivel internacional tenemos en México, Torres (2021) resaltó problemas como la corrupción, la carencia de personal especializado, falta de marcos legales y estructura adecuada; Mendivil y Erro (2021) exploraron la influencia entre el desempeño y la eficacia en una entidad con el objetivo de impactar en el ambiente laboral y alcanzar las metas y objetivos planteados. Por su parte en Ecuador, Mendieta et. al. (2022) sugirieron trabajar en la motivación y el compromiso laboral para mejorar el rendimiento en el trabajo; Laurido (2018) evidenció en su investigación sobre operadores portuarios del comercio internacional la existencia de deficiencias en el control y cómo impactaba en las operaciones administrativas y logísticas, a su vez en Colombia, Salazar (2019) destacaron que la corrupción, la falta de ética profesional y un clima de hostigamiento generaban desconfianza hacia los líderes gubernamentales por parte de la población.

De acuerdo con múltiples investigaciones a nivel nacional tales como Ludeña (2023); Palacios (2021); Kinzler y Mello (2023); Jordan (2020) se mencionó que el principal problema se encontraba en la gestión deficiente del control interno, lo que influyó notablemente en el desempeño laboral y en el cumplimiento de las metas institucionales. Entre estos problemas se incluyeron los frecuentes cambios en el personal de confianza, documentos de gestión desactualizados, falta de motivación, oportunidades de ascenso limitadas, bajos salarios, falta de compensación por horas extras, falta de capacitación debido a limitaciones presupuestarias o ineficacia en la gestión de recursos humanos, relaciones interpersonales inadecuadas, rotación constante del personal, condiciones de trabajo deficientes, perfil no adecuado para el puesto, falta de liderazgo y una supervisión técnica insuficiente o ausente.

Según Rodríguez y Hurtado (2019), mencionaron que los problemas internos surgieron por una gestión deficiente de los administradores, quienes no brindaban herramientas ni reconocimiento a los empleados, generando descontento y bajo rendimiento. Deficiencias en reglamentos, cambios frecuentes de puestos y falta de

capacitación afectaban a los nuevos colaboradores y su atención al cliente. Los gerentes priorizaban resultados financieros sobre el desarrollo integral de la empresa, distraendo a los empleados y afectando los resultados generales.

Para Jemaa (2022) en su indagación hizo referencia a que la falta de supervisión y el bajo rendimiento del personal en hospitales afectaba la calidad de la atención y aumentaba el riesgo de corrupción. Mejorar el desarrollo del equipo y establecer un sistema de control interno eficaz eran claves para evitar problemas y garantizar servicios de calidad en la atención médica. Funcionarios y trabajadores eran fundamentales en este proceso para asegurar una atención transparente y eficaz.

Asimismo Tapia y Solano (2024) y Salinas (2021), coincidieron en que los problemas en el rendimiento laboral se debían a la escasa capacitación y los constantes cambios de funcionarios de confianza en la entidad, lo que impedía la implementación y seguimiento de control, afectando la aptitud de la entidad para alcanzar sus metas, igualmente Rodríguez y Hurtado (2019) revelaron una variedad de dificultades como la falta de control adecuado, con prácticas corruptas como cobros indebidos y evaluaciones de desempeño irregulares. Además, la gestión de pagos hacia los colaboradores carecía de supervisión, lo que contribuía a un ambiente laboral negativo. La atención al usuario era deficiente, con largas esperas y tratos inadecuados en el área de administración documental.

En la entidad de estudio, los documentos de gestión se encontraban desactualizados, había poca capacitación (Torres et al., 2020), alta rotación de personal sin el conocimiento adecuado, disparidad salarial para las mismas funciones, alta carga laboral, estrés y mal clima laboral (Chicaiza et al., 2023; Dolores et al., 2023). Esto evidenciaba un débil control interno y un desempeño deficiente. La investigación abordó esta problemática y contribuyó al Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible, asegurar acceso generalizado a servicios de salud de alto nivel y fomentar el bienestar integral de la población.

Con todo lo antes mencionado se propuso la siguiente pregunta ¿Cómo influye el control interno en el desempeño laboral en el personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024?, y como problemas específicos, ¿Cómo influye el Control Interno y la eficiencia, eficacia y las competencias laborales del personal, del desempeño laboral en el personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024?

Tenemos, la justificación teórica se fundamentó en la necesidad de comprender cómo las teorías relacionadas con el desempeño laboral y el control interno se reflejaban en entidades tanto públicas como privadas. Fue crucial verificar esta relación para entender cómo influyen en la eficiencia organizacional. Al explorar estas teorías, se podía obtener una comprensión más profunda de los factores que impactan el rendimiento laboral y la gestión interna, esencial para el éxito empresarial. Metodológicamente, se justificó al adoptar un enfoque básico y cuantitativo, no experimental, aplicando encuestas, lo cual llevaría a realizar pruebas estadísticas como la r cuadrado. Asimismo, serviría como un precedente valioso para futuros académicos interesados en investigar en este campo, brindando una guía metodológica y conceptual para investigaciones similares.

En cuanto a la justificación práctica, el estudio podría identificar áreas de mejora en la eficiencia laboral y el control interno, ofreciendo recomendaciones para optimizar el rendimiento y la gestión organizacional. Esto beneficiaría tanto a la entidad estudiada como a otras organizaciones similares. Por último, socialmente, la investigación promovía prácticas de control interno efectivas, creando entornos laborales más saludables y productivos. Al mejorar la eficiencia organizacional, se fortalecía la confianza en las instituciones y se contribuía al bienestar de la comunidad.

Se ha definido como objetivo principal de esta investigación determinar la influencia entre el control interno y el desempeño laboral del personal en una institución de salud. Se establecieron metas más específicas, que incluían evaluar la influencia del control interno en la eficiencia, eficacia y competencias laborales del personal en una institución de salud Chiclayo en 2024.

A nivel internacional, Oyugi et al (2024) investigaron cómo las prácticas de la junta directiva y los controles internos influyen en el desempeño laboral de entidades propiedad del gobierno en Kenia. Utilizando un diseño de encuesta transversal descriptivo, se encontró que los controles internos tienen una influencia significativa ($R^2 = 18\%$) como variable interviniente en la relación entre las prácticas de la junta y el desempeño organizacional. Estos hallazgos destacan la importancia crítica de implementar prácticas robustas de gobierno y control interno para mejorar la transparencia, la eficiencia operativa y la rendición de cuentas en entidades del gobierno, contribuyendo así a un mejor desempeño laboral y organizacional en este contexto específico.

Asimismo, Dagasan et al. (2023) investigaron la influencia de los principios de gestión de la calidad total en el desempeño laboral de las enfermeras en hospitales públicos de Turquía y cómo el control interno de las enfermeras afectaba esta relación. La metodología fue básica con enfoque cuantitativo, aplicando cuestionarios a 347 participantes. Los resultados subrayaron la importancia del locus de control y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras, concluyendo que el control interno tuvo un impacto significativo en el desempeño laboral. Además, los principios de gestión de calidad total, especialmente el enfoque en el paciente y la mejora continua, mejoraron el desempeño laboral de las enfermeras. Estos hallazgos tuvieron implicaciones prácticas para mejorar la gestión y el rendimiento en las instituciones de atención médica.

De la misma forma, el estudio en Indonesia de Djou y Lukiasuti (2021) analizó la influencia de la competencia y el locus de control en el desempeño de los auditores internos del gobierno. La investigación fue básica, cuantitativa y correlacional causal, encontrándose un impacto significativo de ambos factores. Se concluyó que tanto la competencia como el locus de control tuvieron una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral y el desempeño de los auditores internos del gobierno. Un importante aporte del estudio fue que resaltó la relevancia de potenciar tanto la competencia como el locus de control de los auditores internos para mejorar el desempeño. Esto sugirió que las organizaciones debían enfocarse en fortalecer estas habilidades y capacidades en sus auditores, ya que contribuían de manera significativa a la eficacia de su trabajo y, en última instancia, a la calidad y transparencia de las operaciones del gobierno.

En su estudio Alshaiti (2023) investigó cómo el sistema de control interno afectó el desempeño de las empresas de Arabia Saudita, con un enfoque particular en cómo un sistema de información integrado moderaba esta relación. Utilizando una metodología cuantitativa de nivel explicativo causal, se aplicaron encuestas a 215 empresas. Los hallazgos indicaron que la estructura organizacional, la estrategia empresarial, la calidad del sistema de información y el apoyo de la gestión tenían influencias significativas sobre el control interno. Los resultados mostraron una variabilidad explicada por Nagelkerke de 0.302 en relación con las variables de control interno y desempeño organizacional, con dimensiones específicas como eficiencia (0.248), eficacia (0.222) y competencia (0.316). Además, se confirmó que mejorar el control interno contribuye positivamente al desempeño organizacional. En conclusión,

el estudio subrayó la importancia de tener un sistema de información maduro para fortalecer la calidad del control interno, recomendando a las empresas desarrollar políticas que fomenten la estabilidad y el crecimiento a largo plazo mediante estos elementos.

En Mexico, Mendivil y Erro (2021) llevaron a cabo un estudio cuantitativo para determinar el impacto del control interno en el rendimiento organizacional. Utilizando un enfoque cuantitativo, se recopilaron datos a través de encuestas aplicadas a 292 empleados, por lo que tuvo como resultados indicaron que un alto porcentaje de empleados perciben niveles altos en estas dimensiones, y la correlación de Pearson mostró una fuerte relación positiva entre el control interno y la eficacia de los empleados ($r=0.914$, $p<0.001$). Los hallazgos concluyeron que la implementación del modelo COSO mejoró significativamente el rendimiento laboral, destacando el rol crucial del control interno en la eficiencia operativa y en la creación de un ambiente laboral positivo. El estudio recomendó realizar investigaciones comparativas en diversas organizaciones para evaluar el impacto del control interno en departamentos específicos como finanzas o ventas, con el objetivo de identificar y mejorar los mecanismos de control efectivos en diversas áreas empresariales.

A nivel nacional, Jordán (2020) destacó el control interno como un factor crucial en el desempeño laboral dentro de una entidad bancaria en Tacna, al evidenciar su vínculo significativo con el rendimiento de los empleados. Sus hallazgos subrayaron la importancia de implementar y mantener sistemas efectivos de control interno para mejorar las actitudes, habilidades y eficacia laboral de los trabajadores. Los resultados proporcionaron una base sólida para que organizaciones como la Caja Municipal de Tacna desarrollaron estrategias dirigidas a promover un ambiente laboral más eficiente y productivo, basadas en una correlación significativa entre control interno y desempeño laboral ($r=0.761$, $p< .001$).

También, Huamán (2021) analizó la conexión entre la supervisión interna y el rendimiento laboral en el municipio de Abancay, utilizando una metodología no experimental y correlacional. Se encontró que ambas variables estaban relacionadas, aunque el control interno se percibía como en proceso y el desempeño laboral se calificaba como bueno en general. No obstante, se reconoció la necesidad de optimizar el sistema de control interno para asegurar el logro de propósitos y metas organizacionales. La implementación de un sistema eficiente se veía obstaculizada

por la falta de personal idóneo en recursos humanos para implementar y actualizar medidas correctivas.

La investigación de Palacios (2021) examinó la influencia de la gestión interna en el desempeño laboral en una entidad de Lambayeque. La investigación fue básica, cuantitativa y correlacional, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.64, lo que indicaba una relación media-alta. De igual forma, las dimensiones de eficiencia, eficacia y competencia laboral se correlacionaron directamente. Como aporte, se destacó la influencia negativa de distracciones por intereses personales, económicos y políticos en el desempeño laboral, así como la falta de capacitación.

Asimismo, Pedro (2020) investigó el impacto del control interno en el rendimiento en una UGEL en San Borja, Lima. La investigación fue básica, de naturaleza cuantitativa, correlacional y no experimental, encontrando un rho de 0.37. Según la teoría, había una relación directa positiva, además con un coeficiente de determinación $R^2 = 0.25$, indicando que el control interno (X) explicaba en un 25% el desempeño laboral (Y) en la UGEL de San Borja. En sus aportes, se enfatizó la importancia de mejorar el control interno para garantizar transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública.

De igual importancia, Santiago (2023) analizó el impacto de la satisfacción en el rendimiento del personal del Ministerio en Perú, utilizando encuestas validadas. La investigación fue básica, no experimental y descriptiva. Los resultados mostraron que el 58% del personal tenía un nivel regular de satisfacción, destacando la necesidad de mejorar la recompensa y el trabajo en equipo. A pesar de esto, el 81.3% reportó un adecuado rendimiento laboral, destacando las relaciones laborales positivas. La investigación concluyó que la satisfacción laboral influyó significativamente en el desempeño del personal del Ministerio, subrayando la relevancia de mantener relaciones laborales positivas como parte de la estrategia para optimizar el desempeño del personal del ministerio.

Como teoría para el control interno, se utilizó el modelo COSO, un marco internacionalmente reconocido que aborda la creación, aplicación y evaluación de sistemas de control en las empresas. Según Catagua et al. (2023), su objetivo principal fue garantizar la consecución segura de los objetivos organizacionales, prevenir fraudes y asegurar la exactitud de los informes financieros. COSO abarcó todos los aspectos de las operaciones y la administración empresarial, con cinco elementos clave para establecer y mantener un control interno eficaz. Estos

elementos proporcionaron una estructura sólida para la gestión de riesgos y la supervisión de operaciones, garantizando integridad, confiabilidad y eficiencia. Su enfoque exhaustivo y probado llevó a su adopción global, permitiendo un análisis riguroso de los sistemas de control interno en las organizaciones.

En cuanto a la segunda variable, desempeño laboral, Palacios (2021) se refirió a esta a través de la teoría general de la administración, definida por un conjunto de principios y doctrinas destinadas a guiar la práctica administrativa. Específicamente, se utilizó la teoría de las relaciones humanas, que resaltó la importancia de los factores humanos en el trabajo, como la motivación, la comunicación y la satisfacción laboral. Palacios definió el desempeño laboral como las conductas observadas de los trabajadores en la consecución de objetivos, abarcando dimensiones como el conocimiento del trabajo, la calidad de las tareas y las relaciones interpersonales. Evaluar el desempeño implicó no sólo cumplir metas y planificaciones, sino también contribuir al clima laboral, las relaciones y la transparencia dentro de la organización, lo que condujo al éxito general de la empresa.

Vilchis (2020) identificó la corriente filosófica humanista como alineada con la teoría COSO. Al centrarse en la promoción de un ambiente de trabajo equitativo y ético, la corriente humanista fomentó el contento y la dedicación de los empleados, lo que podría resultar en una mejora en su rendimiento en el trabajo y en el logro de los objetivos organizacionales de manera más eficiente y sostenible.

En cuanto a las definiciones sobre el factor control interno, Mantilla (2022) describió el control interno como un procedimiento completo liderado por la organización, que garantizaba efectividad operativa, fiabilidad financiera y cumplimiento regulatorio, buscando brindar una base sólida para alcanzar los objetivos organizacionales. Asimismo, la Contraloría General de la República (2023) se refirió a que involucraba supervisar las acciones de la gestión pública para asegurar la eficiencia en el uso de recursos estatales y el cumplimiento de normativas legales. Por su parte, González (2020) expresó que el control interno buscaba mejorar la gestión pública mediante principios legales y procedimientos, promoviendo la responsabilidad en el cumplimiento de normas.

Contribuyendo a las definiciones, Saavedra (2023) indicó que el control interno fomentaba y perfeccionaba de forma eficiente, transparente y económica las actividades de las organizaciones, lo que reducía los riesgos en el valor de activos, afianzando que los estados contables fueran viables. Esto garantizaba que los

ciudadanos tuvieran una mayor calidad en los servicios y que se resguardaran los recursos utilizados por el Estado. Asimismo, Astudillo y Del Rosario (2020) resaltaron que el control se realizaba antes, durante y después de las actividades, evitando las alteraciones que perjudicaban su acción. El control posterior comprobaba de manera objetiva el accionar, los resultados y la realización del financiamiento estatal, siendo el motor para que todas las operaciones y actividades se dieran en su momento y de la forma más adecuada. Por su parte, Cachay et al. (2024) resaltaron que el control interno implicaba la implementación de medidas para salvaguardar los activos públicos, prevenir el fraude y el abuso, y fomentar la honestidad y la transparencia.

En cuanto a las dimensiones, se basaron en el modelo COSO, citado por Palacios (2021), quien señaló varias dimensiones consideradas en este modelo. La dimensión ambiente de control, según Palacios (2021), incluyó normas, valores y estructuras que facilitaban la supervisión y motivación de los empleados. Asimismo, Mendieta et al. (2022) agregaron que se necesitaban estructuras organizativas que apoyaran el control interno, reflejando la cultura empresarial a través de políticas y procedimientos; como segunda dimensión fue la evaluación de riesgos. Palacios (2021) señaló que era un proceso continuo para anticiparse y minimizar riesgos. Mendieta et al. (2022) añadieron que buscaba identificar y evaluar amenazas para la organización.

Por su parte Palacios (2021) mencionó también la dimensión de actividades de control, que incluía estrategias y métodos para gestionar riesgos y alcanzar metas. A esto, Mendieta et al. (2022) añadieron que las actividades colaboraban con el cumplimiento de objetivos organizacionales y fomentaban una comunicación eficaz en todos los estratos de la organización; encontramos la información y comunicación se consideró como la cuarta dimensión. Palacios (2021) enfatizó la importancia de recopilar y transmitir datos oportunos. Mendieta et al. (2022) aportaron que garantizaban que todas las partes interesadas comprendieran sus roles y responsabilidades; y, por último, la dimensión supervisión, según Palacios (2021), destacaba la vigilancia de actividades para garantizar el éxito y gestionar riesgos eficazmente. Adicionalmente, Mendieta et al. (2022) mencionaron que la supervisión evaluaba el rendimiento de los demás elementos del control, asegurando su efectividad y facilitando la mejora continua de los procesos.

Diversos autores definieron el desempeño laboral de distintas maneras. Chen y Shyh (2023) mencionaron que abarcaba la capacidad de los empleados para

cumplir eficientemente con las metas y responsabilidades establecidas por la organización, evaluando de manera sistemática su efectividad en el puesto y su potencial de crecimiento dentro de la empresa. Ortega et al. (2024) indicaron que el desempeño laboral era un proceso de evaluación que podía llevarse a cabo mediante una variedad de métodos estructurados, como la evaluación, revisión de logros y la presentación de informes de progreso, permitiendo administrar de manera objetiva sus recursos humanos y buscar continuamente la mejora y el desarrollo de sus empleados. Igualmente, Mora y Mariscal (2019) manifestaron que el desempeño laboral era la capacidad de realizar tareas y comportarse eficazmente en un entorno profesional, incluyendo cumplir con responsabilidades y contribuir al éxito de la organización.

De la misma manera, Chicaiza et al. (2023) resaltaron que el desempeño laboral se evaluaba mediante la calidad y cantidad de trabajo de un empleado en relación con los estándares y objetivos de la organización. Esto incluía aspectos como productividad, calidad del trabajo y puntualidad, proporcionando una visión general rápida del rendimiento del empleado. Sumando a esto, Palacios (2021) expresó que el desempeño laboral estaba estrechamente relacionado con la eficiencia, eficacia y competencias laborales, que en conjunto buscaban optimizar el rendimiento y la capacidad de las entidades para alcanzar objetivos y satisfacer las necesidades del entorno.

En cuanto a las dimensiones consideradas desde la postura de Palacios (2021), se identificaron tres dimensiones clave. La primera fue la eficiencia, que implicaba usar recursos de manera óptima para alcanzar objetivos específicos. Im et al. (2021) agregaron que la eficiencia se trataba de lograr los objetivos de una organización utilizando la menor cantidad de recursos posible, implicando hacer las cosas de manera efectiva y sin desperdiciar tiempo, dinero o esfuerzo; como segunda dimensión fue la eficacia. Palacios (2021) expresó que la eficacia se centraba en lograr los resultados deseados y satisfacer las necesidades del entorno. Osterman (2022) indicó que la eficacia era la capacidad de lograr resultados o cumplir objetivos, implicando realizar actividades que permitieran alcanzar metas establecidas y evaluándose en función al nivel de éxito en alcanzar los objetivos establecidos.

Por último, la dimensión de competencias laborales, según Palacios (2021), resaltaba la importancia de desarrollar habilidades personales para mejorar la productividad laboral. De la misma manera, Tarqui Mamani y Quintana (2020)

señalaron que las competencias laborales incluían habilidades, conocimientos y actitudes necesarios para un buen desempeño en el trabajo. Estas competencias involucraban participación en el desarrollo laboral, cooperación, manejo eficaz de tareas y resolución de problemas, siendo capacidades esenciales para realizar el trabajo de manera efectiva.

Como enfoques conceptuales para la presente investigación, se tuvo en cuenta la eficiencia, la cual, según Carmona et al. (2021), se expresaba como la habilidad de realizar tareas de manera óptima, utilizando los recursos disponibles de forma racional y disminuyendo el despilfarro de tiempo, energía y materiales. Esto implicaba maximizar el rendimiento y los resultados en el trabajo, logrando los objetivos de la organización de forma ágil y sin esfuerzo innecesario. La eficacia, según Albright y Fleische (2024), era la capacidad de lograr un objetivo o resultado deseado con éxito, enfocándose en alcanzar un propósito específico o en resolver un problema de manera efectiva. Por otro lado, Peña (2024) destacó que la satisfacción laboral podría verse afectada negativamente por una cultura laboral tóxica y la adicción al trabajo, lo que generaba estrés y baja motivación.

Además, Viaña (2024) señaló que la productividad era la capacidad de lograr mayor eficiencia en la producción utilizando los recursos de manera óptima, siendo crucial para el crecimiento sostenible de la sociedad e impactando en los salarios. Gerardo et al. (2020) mencionaron que la motivación era un proceso multifacético que dirigía energías y afectaba la manera en que las personas buscaban alcanzar sus metas e intereses. Padilla y Sánchez (2023) expresaron que la capacidad de tener calidad, alcanzar logros en su formación, ser comprometidos y brindar un desempeño óptimo era clave para el desempeño.

En la institución de salud de Chiclayo, la falta de un control interno sólido impactó negativamente el rendimiento laboral del personal y la excelencia de los servicios de salud. El entorno laboral presentaba supervisión deficiente, falta de capacitación continua y cambios frecuentes en cargos de confianza, lo que generaba inestabilidad y dificultaba la implementación de políticas efectivas. La desmotivación laboral causada por bajos salarios, oportunidades limitadas de ascenso y falta de reconocimiento contribuyó a la disminución del rendimiento del personal, afectando negativamente la calidad de la atención médica y promoviendo un ambiente laboral desfavorable. Además, la ausencia de controles internos sólidos permitió prácticas

corruptas, fraudes y desvíos de recursos, generando desconfianza entre los pacientes y usuarios de la institución.

Para abordar estos problemas, fue esencial fortalecer el control interno siguiendo modelos como COSO, proporcionar capacitación continua al personal y mejorar las condiciones laborales y los recursos materiales y tecnológicos disponibles. Además, fue necesario establecer procesos de monitoreo y evaluación continuos para señalar áreas de mejora y realizar acciones correctivas en el momento adecuado, promoviendo una cultura organizacional ética y transparente. Estas medidas fueron efectivas para optimizar el desempeño laboral y garantizar una mayor calidad de los servicios de salud. Por ello, se tuvo para la presente investigación la hipótesis de que el control interno influía significativamente en el desempeño laboral del personal en una institución de salud en Chiclayo en 2024. Asimismo, como hipótesis específicas, se planteó que el control interno influía significativamente en la eficiencia, eficacia y competencias laborales en la productividad del personal en la institución de salud en Chiclayo en 2024.

II. METODOLOGÍA

En la investigación según Ruíz y Valenzuela (2022) se empleó de tipo básico porque constituyó una base fundamental para otros tipos de estudios, al ser más profunda, buscando ampliar los conocimientos científicos. Los conocimientos generados no se aplicaron de inmediato, sino que se reservaron para su uso futuro cuando se requirieran para resolver problemas específicos; este tipo de investigación persiguió el avance científico al basarse en principios y leyes para la creación de teorías.

Pérez et al. (2020) mencionó que es de enfoque cuantitativo, se examinan datos de manera numérica, empleando herramientas estadísticas, esto implicó el uso de encuestas o el seguimiento de eventos con porcentajes de efectividad para validar hallazgos. Tapia (2024) manifestó que el diseño no experimental consistió en investigaciones que se llevaron a cabo sin manipular intencionalmente las variables. Asimismo, afirmó que el nivel explicativo se centró en identificar y comprender las relaciones de causa y efecto, buscando profundizar las razones detrás de los resultados observados (Pedro, 2020). Asimismo, Galarza et al. (2024) indicó que es de corte transversal para recopilar datos en un sólo punto temporal y analizar las relaciones entre variables.

Huamán (2021) afirmó que una variable, elemento fundamental de estudio, podía variar y su análisis era esencial para los objetivos de investigación. Estas variables, que podían ser características, condiciones o factores, se clasificaron como independientes, dependientes o moderadoras según su papel en el estudio. Definirlas claramente fue crucial para diseñar metodologías, recopilar datos relevantes y realizar análisis precisos, conduciendo a conclusiones significativas.

La variable control interno, según Contraloría General de la República (2023), se describió como un conjunto de normativas y métodos organizativos para asegurar operaciones eficientes y cumplir con normativas, además de prevenir fraudes y errores. Se estructuró en cinco dimensiones clave: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión o monitoreo; por otro lado, la variable desempeño laboral, según Palacios (2021), evaluó acciones y resultados en el trabajo, considerando aspectos como calidad, eficiencia, creatividad y trabajo en equipo. Esta variable se dividió en eficiencia, eficacia y competencias laborales.

Según Gregorio (2023), la población fue definida como el grupo de individuos estudiados en la investigación, para la investigación fue 51 colaboradores del área administrativa del EsSalud Hospital Naylamp, lo que eliminó la necesidad de aplicar muestras debido a su tamaño reducido; se aplicó como técnica el cuestionario el cual incluyó preguntas cerradas y de opción múltiple en una escala Likert, diseñado según el marco teórico y objetivos específicos de la investigación. Fue validado por expertos en gestión pública (Miguel Berru Tarrillo y Alexandra de Nazareth Llanos Vásquez), contando con un metodólogo (Mg. Oscar Antonio Cervera López). y evaluado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach utilizando SPSS, obteniéndose valores de 0.903 y 0.88 para control interno y desempeño laboral, indicando una alta confiabilidad del instrumento.

Se emplearon métodos estadísticos descriptivos y de inferencia para el análisis de datos, lo que permitió interpretaciones alineadas con los objetivos de investigación. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario sobre control interno y rendimiento laboral, se utilizaron tablas estadísticas para los análisis descriptivos de frecuencias y porcentajes, mientras que para las inferenciales fue necesario el test de normalidad Kolmogorov en SPSS mostró una distribución no normal (significancia < 0.05), por lo que se utilizó un modelo de regresión ordinal. Las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales permitieron interpretaciones y conclusiones alineadas con los objetivos.

La investigación consideró aspectos éticos clave: autonomía, respetando las decisiones basadas en valores y preferencias (Balcázar y Segura, 2018); confidencialidad, preservando el anonimato de los participantes (Valdera, 2021); justicia, garantizando igualdad y distribución equitativa de beneficios sociales; humanización, promoviendo la conciencia y valores sociales de los individuos. El principio de complejidad guió el entendimiento objetivo utilizando métodos científicos y modelos interpretativos. La ética normativa fue fundamental, buscando el bien común y la atención social. La autonomía y los criterios fueron prioritarios, destacando la autodeterminación. La honestidad aseguró la autenticidad de la información, mientras que la integridad preservó la confidencialidad y la no identificación de los datos.

III. RESULTADOS

En cuantos a los datos observados o recolectados se pudo obtener los siguientes datos descriptivos en torno a mis variables y mis dimensiones

Tabla 1

Frecuencia y porcentajes de la variable control interno y dimensiones

	Alto		Regular		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Control Interno	10	19.6%	29	56.9%	12	23.5%	51	100%
Ambiente de control	14	27.5%	22	43.1%	15	29.4%	51	100%
Evaluación de riesgos	9	17.6%	26	51%	16	31.4%	51	100%
Actividades de control	12	23.5%	22	43.1%	17	33.3%	51	100%
Información y comunicación	15	29.4%	22	43.1%	14	27.5%	51	100%
Supervisión	11	21.6%	14	27.5%	26	51%	51	100%

Los resultados obtenidos de la Essalud Naylamp indicaron que una proporción significativa de los encuestados percibía el control interno como regular (56.9%), bajo (23.5%). Estas percepciones reflejaron deficiencias notables en varias dimensiones clave del control interno. Por ejemplo, en la dimensión de supervisión, el 51% (bajo) y el 27.5% (regular), lo que indico falta de seguimiento meticuloso y evaluación efectiva de los procesos operativos. Además, en el ambiente de control, el 29.4% de los encuestados indicaron un nivel bajo y el 43.1% un nivel regular. Estos resultados se debieron a una estructura organizacional inadecuada y a una falta de competencia profesional que no favorecían la promoción de un entorno que fomente la integridad y los valores éticos dentro de la organización.

La evaluación de riesgos con el 31.4% en bajo y el 51% un nivel regular, lo que indico lo poco que la entidad le ponen énfasis a mitigar los riesgos que afectan a los objetivos organizacionales, el poco análisis de identificación de amenazas potenciales en la gestión. Además, las actividades de control presentaron resultados similares, con el 33.3% en un nivel bajo y el 43.1% en un nivel regular, lo que reflejó el poco compromiso sobre las políticas y procedimientos.

Tabla 2

Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral y dimensiones

	Alto		Regular		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Desempeño	15	29.4%	30	58.8%	6	11.8%	51	100%
Eficiencia	21	41.2%	22	43.1%	8	15.7%	51	100%
Eficacia	17	33.3%	24	47.1%	10	19.6%	51	100%
Competencias laborales	16	31.4%	26	51%	9	17.6%	51	100%

En cuanto a los resultados descriptivos del desempeño se tuvo en regular (58.8%), bajo (11.8%). Este panorama sugiere que los empleados enfrentaban dificultades para alcanzar los estándares de rendimiento esperados. Una de las razones subyacentes podría ser la falta de alineación entre las metas individuales y los objetivos estratégicos de la organización. Esto podría haber conducido a una ejecución de tareas menos efectiva y a una menor contribución al éxito organizacional. Además, la comunicación deficiente sobre roles y responsabilidades también pudo haber jugado un papel crucial, afectando la capacidad de los empleados para cumplir con eficacia sus funciones.

En cuanto a las dimensiones la eficiencia, el 43.1% un nivel regular, lo que indicó ineficiencia en el uso de recursos y poco compromiso con los objetivos organizacionales, esto se explica a la falta de procedimientos optimizados, tecnología adecuada o capacitación suficiente para mejorar la productividad y minimizar el desperdicio de recursos. En la dimensión de eficacia, con el 19.6% en un nivel bajo y el 47.1% en regular, se destacó la dificultad para alcanzar los resultados deseados de manera consistente, la falta de claridad en los objetivos, junto con la asignación inadecuada de recursos, podría haber limitado la capacidad de los empleados para cumplir con las expectativas de desempeño establecidas por la organización.

Análisis Inferencial

Tabla 3

Prueba de Normalidad de variables

	Kolmogorov		
	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	,288	51	,001
Desempeño laboral	,317	51	,001

La prueba de normalidad usada fue Kolmogorov, por haber contado el presente estudio con una población mayor de 50 participantes, en la tabla 3 se evidenciaron que no existe una distribución normal de los datos, puesto que el valor de significancia para ambas variables es $p=0.001 < 0,05$, por lo tanto, se justificó el uso de métodos estadísticos no paramétricos, específicamente la regresión logística ordinal.

Planteamiento de la Hipótesis general

Ho: El control interno no influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024.

H1: El control interno influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024.

Tabla 4

Información de ajustes de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	32,712				
Final	14,337	18,375	2	,001	,359

A partir de los resultados obtenidos, se concluye que existe dependencia entre variables, ya que el p-valor es menor que el nivel de significación estadística $\alpha = 0.05$, siendo 0.001, lo significa el rechazo de la hipótesis nula, además, el coeficiente de Nagelkerke es de 0.359, lo que afirma que la variabilidad del desempeño laboral depende en un 35.9% del control interno.

En cuanto a los objetivos específicos se plantearon las siguientes hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Ho: El control interno no influye de manera favorable en la eficiencia del desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024.

H1: El control interno influye de manera favorable en la eficiencia del desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024.

Tabla 5

Información de ajustes de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	32,479				
Final	23,026	11,453	2	,003	,231

Según la presente tabla se establece que existe dependencia de las variables; apreciándose que el p valor (valor de significación) es menor que la significación estadística $\alpha < 0.05$, con un valor de 0.003, lo significa el rechazo de la hipótesis nula, es decir la dimensión de las competencias laborales depende de la variable control interno. Así mismo por ser el valor del coeficiente de Nagelkerke igual a 0,231 se puede afirmar que la variabilidad del control interno depende en un 23,1% de la eficiencia del desempeño laboral.

Hipótesis específica 2

Ho: El control interno no influye de manera favorable en la eficacia del desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024.

H1: El control interno influye de manera favorable en la eficacia del desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024.

Tabla 6

Información de ajustes de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	32,948				
Final	17,941	17,007	2	,001	,324

De acuerdo con la presente tabla procesada podemos establecer que existe dependencia de las variables; apreciándose que el p valor (valor de significación) es mayor que la significación estadística $\alpha < 0.05$, con un valor de 0.001, lo significa la aceptación de la hipótesis nula, es decir la dimensión de las competencias laborales depende de la variable control interno. Así mismo por ser el valor del coeficiente de

Nagelkerke igual a 0.324 se puede afirmar que la variabilidad del control interno depende en un 32.4% de la eficacia del desempeño laboral.

Hipótesis específica 3

Ho: El control interno no influye de manera favorable en las competencias laborales del desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024.

H1: El control interno influye de manera favorable en las competencias laborales del desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024.

Tabla 7

Información de ajustes de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	28,941				
Final	18,859	10,082	2	,006	,207

De acuerdo con la presente tabla podemos determinar que existe dependencia de las variables; apreciándose que el p valor (valor de significación) es menor que la significación estadística $\alpha < 0.05$, con un valor de 0.006, lo significa el rechazo de la hipótesis nula, es decir la dimensión de las competencias laborales depende de la variable control interno. Así mismo siendo el valor del coeficiente de Nagelkerke igual a 0.207 se puede afirmar que la variabilidad del control interno depende en un 20.7% de las competencias laborales del desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

En esta sección se analizó la influencia del control interno en el desempeño laboral del personal de una institución de salud en Chiclayo durante 2024. Los resultados mostraron que el 23.5% del personal percibía el control interno como bajo, el 56.9% como regular y sólo el 19.6% como alto, indicando deficiencias significativas en varias dimensiones clave del control interno. Palacios (2021) había reportado resultados similares con 9.8% alto, 78.1% regular, y 12.3% bajo. La supervisión surgió como una dimensión crítica con el 51% del personal percibiendo un nivel bajo y el 27.5% un nivel regular, subrayando la necesidad de un sistema de supervisión más efectivo para garantizar la aplicación consistente de políticas y la corrección de desviaciones.

El ambiente de control también mostró debilidades significativas, con un 23.5% de percepción baja y un 56.9% regular. Un ambiente de control sólido es crucial para fomentar una cultura de integridad y responsabilidad, impactando positivamente en el comportamiento y desempeño del personal. Fortalecer este ambiente implicaría promover una cultura de integridad y responsabilidad, aumentando la confianza de los empleados en el sistema y su compromiso con los objetivos institucionales. La evaluación de riesgos y las actividades de control también presentaron carencias notables, evidenciando la necesidad de identificar y gestionar proactivamente posibles eventos adversos y asegurar la implementación efectiva de las estrategias organizacionales (Catagua et al., 2023).

Comparando estos hallazgos con estudios anteriores, respecto a la variable de control interno en sus tres niveles (alto, regular y bajo), se observaron coincidencias con investigaciones previas. Por ejemplo, Mendivil y Erro (2020) encontraron que el 18.5% percibía bajo control, el 65.1% nivel regular, y el 16.4% nivel alto. Alshaiti (2020) registró un 38.2% bajo, un 43.5% regular, y un 18.3% alto. En contraste, nuestra investigación indicó una percepción menos favorable del control interno en nuestra institución, a diferencia de los estudios de Huamán (2021) (14.3% bajo, 46.7% regular, 39% alto) y Pedro (2021) (17.1% bajo, 34.3% regular, 48.6% alto).

En relación con el nivel bajo de la dimensión de supervisión, por ejemplo, Palacios (2021) reportó un 6.8%, mientras que Huamán (2021) también confirmó un 7.6%. En contraste, Mendivil y Erro (2020) registraron un 18.5% en el nivel bajo. Nuestra investigación mostró un 51% de percepción de nivel bajo en supervisión; estas deficiencias detectadas resaltan la necesidad urgente de reforzar la

comunicación y la capacitación en políticas de control interno, así como de incorporar tecnologías avanzadas para el monitoreo y establecer canales efectivos de retroalimentación para el personal. La implementación de estas recomendaciones podría mejorar la percepción del control interno y, por ende, el desempeño laboral del personal, contribuyendo a la eficacia y eficiencia organizacional (Mantilla, 2022).

Basado en los resultados descriptivos, que muestran una percepción baja en la supervisión dentro del control interno, lo cual representa un 51%, es crucial implementar estrategias específicas para mejorar esta área y fortalecer el sistema organizacional. Para empezar, es fundamental establecer programas de supervisión efectivos que incluyan revisiones regulares de procesos y políticas, asimismo Palacios (2021) se debe priorizar la capacitación continua para los supervisores, enfocándose en desarrollar sus habilidades en la identificación de riesgos, Djou y Lukastuti (2021) la aplicación de controles y la comunicación efectiva con sus equipos. Este enfoque no sólo mejorará la calidad de la supervisión, sino que también fortalecerá la confianza y la competencia del personal en la ejecución de sus funciones (Dagasan et al., 2023)

El desempeño laboral en Essalud Naylamp reveló que una proporción significativa de empleados percibía su rendimiento como regular (58.8%) o bajo (11.8%), lo cual sugería dificultades para cumplir con los estándares esperados. Esta percepción indicaba una falta de alineación entre las metas individuales y los objetivos estratégicos de la organización, además de una comunicación deficiente sobre roles y responsabilidades, a diferencia que en el estudio de Palacios (2021) encontró que el 12.3% de los empleados percibía su desempeño como alto, el 86.3% como regular y sólo el 1.4% como bajo. Huamán (2021) reportó una percepción más positiva, con el 29.5% considerando su desempeño como alto, subrayando la necesidad de mejorar la capacitación y la comunicación en Essalud Naylamp.

En cuanto a la eficiencia, un 43.1% de los colaboradores en Essalud Naylamp la percibía como regular, indicando que muchos empleados cumplían con los estándares mínimos, pero no alcanzaban niveles de excelencia. Este hallazgo fue similar al de Pedro (2021), quien encontró un 22.9% de eficiencia regular en su estudio. Por otro lado, Huamán (2021) reportó que el 36.2% de los empleados percibían su eficiencia como alta, sugiriendo una mejor estructura organizacional y procesos internos más efectivos para Essalud Naylamp. La eficacia también fue percibida como regular por el 47.1% de los empleados en Essalud Naylamp, la

investigación de Djou y Lukiastuti (2021) mostró que el 25.7% de los empleados consideraba su eficacia como regular, mientras que Santiago (2023) encontró un 30.5% de percepción regular en eficacia, sugiriendo que la percepción de la eficacia variaba según el contexto organizacional y las prácticas de gestión implementadas.

En cuanto a las competencias laborales, un 51% de los empleados en Essalud Naylamp las percibía como regulares, reflejando una tendencia a cumplir con los estándares mínimos sin alcanzar niveles de excelencia consistentemente. Pedro (2021) reportó un 31.4% de percepción regular en competencias laborales, mientras que Huamán (2021) mostró una percepción más favorable con sólo un 24.8% de empleados evaluando sus competencias laborales como regulares. Estas variaciones resaltaron la necesidad de implementar programas de capacitación continuos en Essalud Naylamp para cerrar las brechas de habilidades y mejorar el rendimiento general.

Dagasan et al. (2023) destacaron deficiencias en supervisión y ambiente de control en entornos de salud, mientras que Oyugi et al (2024) encontraron que la competencia y el locus de control interno estaban asociados con mayor satisfacción y rendimiento laboral en auditores internos. Estos estudios subrayaron la importancia de adaptar estrategias organizacionales a cada contexto para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia (Osterman, 2022).

Respecto a los resultados inferencial, para la hipótesis general se aprecia que el valor p es menor que la significancia estadística establecida ($\alpha < 0.05$, $p = 0.001$), demostrando así que la variable de control interno tiene una influencia significativa sobre el desempeño laboral. Además, según el coeficiente de Nagelkerke, el control interno explica el 35.9% de la variabilidad en el desempeño laboral, resultados que concuerdan con los hallazgos de Santiago (2021), quien evidenció un 49% de influencia para control interno y desempeño laboral, estos descubrimientos refuerzan la premisa de que una gestión interna adecuada puede tener un impacto significativo en la eficiencia laboral dentro del ámbito del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Igualmente, Pedro (2021) indaga y analizó minuciosamente encontrándose un $R^2 = 0,25$, el control interno explica el 25% de la variabilidad en el desempeño laboral en la Ugel 07, San Borja, Lima, esto indica que otros factores no incluidos en el modelo explican el 75% restante de la variabilidad, del mismo modo, Huamán (2021) también coincide con estos hallazgos, encontrando un coeficiente de Nagelkerke que

indica un 26.7% de variabilidad explicada por el control interno en su estudio sobre la relación con el desempeño laboral en una institución similar. Esto refuerza la idea de que el control interno juega un papel significativo en la eficiencia laboral, aunque otros factores también deben considerarse para comprender completamente las variaciones en el desempeño observado, a todo esto Oyugi et al. (2024) también concuerda afirmando con un 18% de influencia entre control interno y desempeño, por lo que es congruente similar a las investigaciones previas, Dagasan et al. (2023), también se verifica un 22.4% de variabilidad de control interno respecto al desempeño laboral.

En relación a la hipótesis 1, los resultados dieron a conocer una sig. menor al establecido ($\alpha < 0.05$, $p = 0.003$), por lo que también es confirmado por su valor de Nagelkerke de 0.231 afirma que la eficiencia del desempeño laboral influye en un 23.1% en la variabilidad del control interno. Dichos valores coinciden con los estudios expuestos Huamán (2021) con un valor de 17% los cuales son congruentes los resultados obtenidos por Mendivil y Erro (2021) con un 29.2% de influencia para eficiencia con control interno, Alshaiti (2023) similar a un 29%, de Nagelkerke para eficiencia y control interno.

Asimismo de los resultados mostrados en la hipótesis 2, tales que evidenciaron un sig. menor al previsto ($\alpha < 0.05$, $p = 0.001$), esto se puede afirmar con los coeficientes de Nagelkerke 0.324, indicando que la eficacia del desempeño laboral influye en un 32.4% en la variabilidad del control interno, todo esto mencionado se describe en diversas investigaciones sustentados en el marco teórico por ejemplo Huamán (2021) indagaron exhaustivamente por lo que indicaron un 21.5% de variabilidad de la variable control interno y la eficacia del desempeño laboral, de igual similitud Djou y Lukiastuti (2021) si bien encuentra un 27.2% de variabilidad, pero diferente al autor Jordán (2020) de 4.1%, de igual forma Santiago (2023) encontró un reporte de 16.4% de influencia de variabilidad respecto a eficacia y control interno su influencia; no obstante se asume de acuerdo a diversas investigaciones que la variable control interno influye de manera significativa a la dimensión eficacia del desempeño.

Finalmente de la hipótesis 3, se evidencia un sig. menor al estadístico ($\alpha < 0.05$, $p = 0.006$), esto se puede afirmar con los coeficientes de Nagelkerke 0.207, indicando que las competencias laborales del desempeño laboral influye en un 20.7% en la variabilidad del control interno, todo esto mencionado se describe en diversas

investigaciones sustentados en el marco teórico por ejemplo Huamán (2021) que se basa en un Nagelkerke de 15.3% de variabilidad para competencias versus control interno, de igual similitud Santiago (2023) con un r^2 de 14% respecto a su variabilidad de competencias laboral versus control interno.

Los hallazgos inferenciales subrayaron la interdependencia entre el control interno y el desempeño laboral, evidenciada por significativos valores p y coeficientes de Nagelkerke. Estos resultados indicaron que un control interno sólido no solo estableció una base robusta para las operaciones organizacionales, sino que también actuó como un catalizador para la mejora del desempeño individual y colectivo. La variabilidad explicada en los estudios sugirió que, aunque el control interno era un factor crucial, existían otras variables contextuales que influyeron en el rendimiento, subrayando la complejidad del entorno laboral (Mantilla, 2022).

La consistencia de los resultados a lo largo de diferentes investigaciones y contextos geográficos destacó la universalidad de la relación entre control interno y desempeño. No obstante, las diferencias en los porcentajes de variabilidad explicada por el control interno en distintas organizaciones sugirieron que la implementación de estrategias debía ser personalizada y adaptativa. Las organizaciones debían considerar sus propias dinámicas y culturas internas para maximizar los beneficios del control interno sobre el desempeño laboral (Saavedra, 2023). Este enfoque contextualizado fue esencial para abordar las necesidades específicas y los desafíos únicos de cada entorno de trabajo.

En conclusión, para mejorar tanto el control interno como el desempeño laboral, era necesario implementar estrategias que fortalecieran la comunicación, la capacitación, el reconocimiento y las condiciones laborales. Estas acciones no solo mejoraban la percepción y efectividad del control interno, sino que también fomentaban un entorno laboral más productivo y satisfactorio. Al adoptar un enfoque integral que combinara estos elementos, las organizaciones podían transformar significativamente su entorno laboral, promoviendo tanto la eficiencia operativa como un ambiente de trabajo positivo y motivador (González, 2020).

V. CONCLUSIONES

Primero Se determinó que el control interno influye en el desempeño en una entidad de Salud en Chiclayo, al encontrarse una dependencia significativa entre la variable control interno y el desempeño laboral, con un $\alpha < 0.05$ y un valor $p=0.001$. El coeficiente de Nagelkerke fue de 0.359, lo que indica que el control interno explica el 35.9% de la variabilidad en el desempeño laboral. Esto implica que, para el cumplimiento de sus metas institucionales, es necesario priorizar cada uno de los elementos del control interno, con un énfasis especial en la supervisión, que debe monitorearse de forma más adecuada.

Además, se debe considerar la implementación de estrategias que fortalezcan la formación y capacitación del personal en prácticas de control interno, así como la creación de mecanismos de evaluación continua para identificar áreas de mejora. La asignación de recursos adecuados para estas actividades también es crucial para asegurar que se puedan llevar a cabo de manera efectiva. Finalmente, promover una cultura organizacional que valore la transparencia y la responsabilidad contribuirá significativamente a la mejora del control interno y, en consecuencia, del desempeño laboral. Esto no solo facilitará el cumplimiento de los objetivos institucionales, sino que también mejorará la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad de salud.

Segundo Se evaluó que la dimension eficiencia influye en el control interno en una entidad de Salud, al encontrarse dependencia entre la variable control interno y su dimensión eficiencia del desempeño laboral, un $\alpha < 0.05$ con un valor $p=0.003$, el coeficiente de Nagelkerke fue de 0.231, indicando que el control interno depende en un 23.1% a la eficiencia del desempeño laboral, por lo que es necesario herramientas y recursos necesarios para el óptimo desempeño, así como capacitaciones constantes en cuanto a sus actividades cotidianas laborales.

Tercero Se evaluó que la dimension eficacia influye en el control interno en una entidad de Salud, al encontrarse dependencia entre la variable control interno y su dimensión eficacia del desempeño laboral, un $\alpha < 0.05$ con un valor $p=0.001$, el coeficiente de Nagelkerke fue de 0.324, indicando que el control interno depende en un 32.4% a la eficacia del desempeño laboral, por lo que es necesario una comunicación eficaz, así como un estricto control de las actividades de cumplirse en el plazo previsto.

Cuarto Se evaluó que la dimension competencias laborales influye en el control interno en una entidad de Salud, al encontrarse dependencia entre la variable control interno y su dimensión competencias del desempeño laboral, un $\alpha < 0.05$ con un valor $p=0.006$, el coeficiente de Nagelkerke fue de 0.207, indicando que el control interno depende en un 20.7% a las competencias laborales del desempeño laboral, por lo que se debe priorizar estrategias donde el colaborador pueda dar de forma eficiente sus habilidades, mostrando liderazgo, solución de problemas de forma óptima.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero El jefe del área de Recursos Humanos deben sensibilizar y capacitar a todo el personal en temas de control interno, enfocándose no solo en mejorar el clima laboral, sino también en reforzar los conocimientos y la aplicación práctica de estas políticas en sus funciones diarias. Al hacer esto, se esperaba una mejora significativa en el desempeño laboral individual, además del cumplimiento efectivo de los objetivos y metas organizacionales establecidos. Esta capacitación debía incluir talleres interactivos, seminarios, y sesiones de coaching para garantizar una comprensión profunda y una implementación eficaz de las políticas de control interno. Además, era esencial realizar evaluaciones periódicas de las capacitaciones para asegurar que los conocimientos adquiridos se aplicaran de manera continua y efectiva en el lugar de trabajo.
- Segundo El gerente debe fortalecer el control interno mediante la mejora sustancial de la supervisión y monitoreo, clarificación precisa de responsabilidades, y evaluaciones periódicas y detalladas de riesgos. Los jefes de cada área debían revisar y actualizar continuamente los procedimientos operativos estándar, proporcionando capacitación continua en gestión de riesgos y mejora de procesos. Es crucial incrementar la conciencia sobre la calidad del control interno y ejecutar supervisiones oportunas conforme a las directivas del órgano rector. Estas acciones potenciarían notablemente la eficiencia y efectividad del personal, promoviendo un entorno de trabajo seguro y confiable. Adicionalmente, el gerente debía implementar un sistema de seguimiento y evaluación que permitiera medir el impacto de estas mejoras en la organización y realizar ajustes necesarios en tiempo real.
- Tercero Los jefes de cada área deben fortalecer el ambiente de control organizacional implementando políticas claras y estrictas que promovieran la transparencia, responsabilidad, y ética. Los líderes deben fomentar una cultura de cumplimiento y mejora continua,

estableciendo mecanismos efectivos de retroalimentación y comunicación para identificar y ajustar áreas de mejora. Además, era fundamental realizar evaluaciones periódicas de desempeño, ofrecer capacitaciones motivacionales y específicas, y monitorear constantemente los resultados del control interno y la eficiencia del desempeño laboral. Esto aseguraría mejoras continuas y el mantenimiento de altos estándares de calidad en todas las operaciones. Además, los líderes deben establecer canales de comunicación abiertos y accesibles para que el personal pudiera expresar inquietudes y sugerencias, promoviendo así una cultura de colaboración y confianza.

Cuarto La máxima autoridad deben autorizar y promover la implementación de programas de desarrollo profesional personalizados. Esto incluirá identificar de manera precisa las necesidades de capacitación del personal, colaborar estrechamente con instituciones educativas y expertos en salud para diseñar cursos relevantes y actualizados, e incentivar activamente la participación en actividades de aprendizaje continuo y certificaciones pertinentes. Estas iniciativas no solo mejorarán las competencias y habilidades del personal, sino que también contribuirán al crecimiento y éxito sostenido de la organización. Además, la máxima autoridad deben establecer un sistema de reconocimiento y recompensa para aquellos empleados que demostraran un compromiso excepcional con su desarrollo profesional, motivando así a todo el equipo a seguir mejorando y aprendiendo continuamente.

Referencias

- Albright, R. H., & Fleischer, A. E. (2024). A Primer on Cost-Effectiveness Analysis. *Clinics in Podiatric Medicine and Surgery*, 41(2), 313–321. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cpm.2023.07.006>
- Alshaiti, H. (2023). Influencias del control interno en el desempeño empresarial: ¿Un sistema de información marca la diferencia? *Journal of Risk and Financial Management*, 16(12), 518. <https://doi.org/10.3390/jrfm16120518>
- Cachay L., C. G. (2022). Proposal for a Directive on Internal Control in a Public Institution. *Transacciones wseas sobre negocios y economía*, 19, 326–337. doi:10.37394/23207.2024.21.39
- Carmona, H., Padilla Bernáldez, J., A., J. T., Piqueras, M. L., & Roxana., T. (2021). La eficiencia no es suficiente. Análisis ético y recomendaciones para la asignación de recursos escasos en situación de pandemia. *Gaceta Sanitaria*, 35(6), 525–533. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.07.006>
- Catagua, M. L., Pinanrgote, M. F., & Mendoza, M. E. (2023). Internal Control and COSO model in business administrative and financial management. *Podium*, 12(44)(44), 151–166. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>
- Chen, Y., & Shyh, C. J. (2023). Looking at both sides of high-performance work systems and individual performance: a job demands–resources model. *Journal of Management & Organization*, 29(5), 872–892. doi:<https://doi.org/10.1017/jmo.2021.4>
- Chicaiza, E. M., & Salazar, C. N. (2023). Gestión del talento humano y el desempeño laboral. Caso de estudio "Lácteos Maribella". *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(35). doi:<https://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1002>
- Controloría General de la República. (2023). *Plan estratégico institucional 2022 - 2024 de la controlaría general de la república ampliado al año 2026*.
- Dagasan, G., Kitapci, H., & Kilic, E. (2023). How Tqm Principles Influence Job Performance in Healthcare? The Role of Locus of Control. *Business and Economics Research Journal*, 14(1), 73–86. doi:<https://doi.org/10.20409/berj.2023.404>

- Djou, L. G., & Lukiastuti, F. (2021). The Influence of Competence and Locus of Control on Government Internal Auditor Performance: The Role of Job Satisfaction. *Calitatea*, 22(182), 127-132. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_proquest_journals_2526906434
- Dolores, E., Salazar, J. F., & Vakdivia, M. J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 13(26). doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Galarza, C. M., Saltos, L. E., & Guijarro, R. V. (2024). Metodología de la investigación educacional en el contexto de la enseñanza superior. En 1ed. (Ed.). Editorial Tecnocientífica Americana. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/249554>
- Gerardo, L. A., Soria, J., Rosello, M. J., & Buendia, K. M. (2020). Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución Educativa Emblemática Isabel la Católica, Lima – Perú. *Apuntes Universitarios*, 11(11), 157-170. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v11i1.561>
- Gonzáles, R. (2020). Control Gubernamental y su relación con la gestión del Gobierno Regional La Libertad período 2017. *Revista Ciencia y tecnología*, 16(4), 19. doi:<https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.04.02>
- Gregorio, N. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos. [Universidad Abierta para Adultos (UAPA)]* (1 ed ed.). (1. edic, Ed.) Gregorio Rojas, N. (2023). <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/229656>
- Huamán, H. L. (2021). *Control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021. [Tesis de maestría; Universidad Cesar Vallejo]*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70694/Huaman_GHL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Im, K., Avouac, J. P., Heimisson, E. R., & Elsworth, D. (2021). Ridgecrest aftershocks at Coso suppressed by thermal destressing. *Nature (London)*, 595(7865), 70-74. <https://doi.org/10.1038/s41586-021-03601-4>

- Jemaa, F. (2022). Recoupling work beyond COSO: A longitudinal case study of Enterprise-wide Risk Management. *Accounting, Organizations and Society*, 103, 101369. doi:<https://doi.org/10.1016/j.aos.2022.101369>
- Jordan, Y. A. (2020). *Influencia del control interno en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de Tacna, 2017. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1978/Jordan-LLanos-Yanet.pdf?sequence=1>
- Kinzler, E. C., & Mello, G. R. (2023). Influência do controle interno na efetividade da Governança Pública nos municípios paranaenses. *Revista Catarinense Da Ciência Contábil*, 22(22), e3389. doi:<https://doi.org/10.16930/2237-766220233389>
- Laurido, G. E. (2018). *Análisis del Control Interno en los Operadores Portuarios de la ciudad de Guayaquil, su incidencia en la consecución de objetivos y su supervivencia en el mercado. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10701/1/T-UCSG-POS-MAE-166.pdf>
- Ludeña, G. E. (2023). *Sistema de control interno y desempeño laboral de la oficina ejecutiva de administración en un hospital, 2023. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122875/Lude%33%b1a_AGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantilla B., S. A. (2022). *Contol interno Informe COSO*. (4ta, Ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=126761>
- Mendieta, E., Navarrete, O., & Romero, M. (2022). Incidencia de la implementación del control interno basado en el método COSO, en la rentabilidad de las pymes del sector comercial de Guayaquil, Ecuador. *Cuadernos de Contabilida*, 23(23). doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc23.iici>
- Mendivil, Y., & Erro, L. F. (2021). El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 36. doi:DOI <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.405>

- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlation between job satisfaction and job performance. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Ortega, M., Altamirano, H. R., & Tovar, M. E. (2024). Work performance of digeim's public servants.an analysis from the organizational climate. *Ciencias administrativas*, 23, 9-9. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Osterman, P. (2022). How American Adults Obtain Work Skills: Results of a New National Survey. *Industrial & Labor Relations Review*, 75(3), 578–607. doi:<https://doi.org/10.1177/00197939211018191>
- Oyugi, F. O., Iraya, C., Onsomu, Z., & Odock, S. (2024). The Intervening Influence of Internal Controls on the Relationship Between Board Practices and Performance of Government Owned Entities in Kenya. *The Journal of Applied Business and Economics*, 26(1), 10-18. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/intervening-influence-internal-controls-on/docview/2932221842/se-2>
- Padilla, O. E., & Sánchez, M. (2023). Desempeño y motivación laboral en docentes universitarios peruanos. *Revista de investigación*, 47(110), 251–271. doi:<https://doi.org/10.56219/revistadeinvestigacin.v47i110.2052>
- Palacios, M. T. (2021). *Control interno y su relación con el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68687/Palacios_BMT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedro, A. J. (2020). *Control interno y su influencia en el desempeño laboral de los servidores, UGEL 07 de San Borja, Lima – 2019. [Tesis de maestría; Universidad Cesar Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46008>
- Peña, A. (2024). Cuando la productividad se convierte en adicción. *Actualidad Economica (Madrid, Spain)*, 35. <https://www.proquest.com/docview/3020281382?pq-origsite=primo&accountid=37408&sourcetype=Magazines>

- Pérez, L., Pérez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Maipue. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/138497>
- Rodríguez, J. E., & Hurtado, J. M. (2019). *Impacto del Control Interno en el Desempeño Laboral en los colaboradores de la UGEL de Huaraz, 2019 [Tesis de maestría- Universidad Cesar Vallejo]*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41097/Rodr%c3%adguez_MJE-Hurtado_RJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruíz, C. B., & Valenzuela, M. R. (2022). *Metodología de la Investigación*. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT). doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v27i55.16760>
- Salazar, G. V. (2019). Control interno en el desempeño docente y su relación con el logro de objetivos institucionales. caso: Universidad Técnica de Manabí. *Quipukamayoc*, 27(55), 9–15. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v27i55.16760>
- Salinas, S. Y. (2021). *Relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2037/Salizar-Suarez-Susan.pdf>
- Santiago, B. (2023). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023. *Ciencias Sociales aplicadas*. doi:<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.7237>
- Tapia, E., & Solano, J. (2024). Personal and psychosocial risk factors associated with the work performance of employees of the Municipality of Canton Chunchi. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 9(40), e2401163. doi:<https://doi.org/10.46652/rgn.v9i40.1163>
- Tapia, L. M. (2024). Internal Control and Its Application in Public Management: a Literature Review. *Transacciones WSEAS sobre negocios y economía*, 19, 326-337. doi:10.37394/23207.2022.19.29
- Tarqui, C., & Quintana, D. (2020). Work performance of nursing professionals in a Social Security hospital in Callao – Peru. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123–132. doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

- Torres, H. (2021). Por qué persiste la corrupción en México? Gobiernos ineficientes o ciudadanos corruptos. *Gestión y Política Pública*, 30(3), 309. doi:<https://doi.org/10.29265/gypp.v30i3.978>
- Torres, M. X., Pacheco, E. A., & Jesús, G. D. (2020). *Falta de protección restitutoria a la madre trabajadora con contrato administrativo de servicios, Perú 2019. [Tesis de maestría; Universidad Cesar Vallejo]*. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991002880266007001&context=L&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,tipo%20de%20contrato%20cas&facet=search
- Viaña, D. (2024). La productividad: la gran solución a los problemas económicos de España. *Actualidad Económica (Madrid, Spain)*. <https://www.proquest.com/docview/2927924563?accountid=37408&pq-origsite=primo&parentSessionId=NCk4WTxSKyCzIcdqggfNXzdYkc7bQ%2Fuwg6le%2BtAhx8%3D&sourcetype=Magazines>
- Vilchis Esquivel, L. C. (2020). Diseño, Investigación y Educación. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*. doi:<https://doi.org/10.18682/cdc.vi82.3716>
- Vincent, N. E., & Barkhi, R. (2021). Evaluating Blockchain Using COSO. *Current Issues in Auditing*. doi:<https://doi.org/10.2308/CIIA-2019-509>

Anexo 1: Tabla de operalización de variables

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Control Interno	El control interno es una combinación de políticas y procesos diseñados por una organización para garantizar operaciones eficientes, resguardar sus activos, cumplir con leyes y normativas aplicables, y alcanzar los objetivos establecidos por la entidad. Además, el control interno ayuda a prevenir y detectar fraudes y errores, así como a proporcionar una base sólida para la toma de decisiones informadas y la gestión de riesgos. También fomenta una cultura de responsabilidad y transparencia en todos los niveles de la organización (CGR, 2023).	Control interno dada 5 dimensiones, conformado de la siguiente manera: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.	Ambiente de control	Código de ética	Escala ordinal
				Valores	
				Estructura orgánica	
				Competencia profesional	
			Evaluación de riesgos	Análisis de riesgos en los procesos de selección	
				Análisis de riesgos en los perfiles de puesto	
				Análisis de riesgos de no ser capacitado	
				Objetivos claros	
			Actividades de control	Preventivo	
				Correctivo analizan	
				Correctivo detectan	
				Medidas correctivas	
			Información y comunicación	Información de calidad	
				Procedimientos documentados	
				Comunicación interna	
				Deficiencias detectadas	
Supervisión	Evaluaciones continuas				
	Medidas correctivas al momento de la supervisión				
	Seguimiento de resultados				
	Compromisos de mejoramiento				
Desempeño laboral	Palacios (2021) es la evaluación de las acciones, comportamientos y resultados de un individuo en su puesto de trabajo, considerando la calidad y cantidad del trabajo, eficiencia, creatividad, puntualidad y capacidad para trabajar en equipo. Esta evaluación identifica fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo al crecimiento profesional y al	Desempeño laboral con 3 dimensiones en la eficiencia, eficacia, competencias laborales.	Eficiencia	Desempeño optimo	
				Servicio eficiente y oportuno al ciudadano	
				Sugerencias para su óptimo desempeño	
				Estímulos, halagos verbales o escritos	
				Nivel de productividad	
				Herramientas y recursos necesarios	
				Utilización de los materiales y herramientas	
			Eficacia	Seguimiento de los resultados	
				Conocimientos de los resultados	

	cumplimiento de objetivos en una organización, considerándose 3 dimensiones conformado por eficiencia, eficacia, competencias laborales, tales como se muestran en el anexo n°2.			Definidos los objetivos	
				Cumplimiento de los objetivos	
				Cumplimiento eficaz de las funciones	
				Comunicación eficaz	
			Competencias laborales	Capacitaciones	
				Liderazgo	
				Comunicación	
				Solución de Problemas	
				Conocimiento Tecnológico	
				Equipos tecnológicos eficientes	
				Protocolos de seguridad	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Ficha técnica del instrumento																													
Nombre del cuestionario	Cuestionario para la influencia control interno y desempeño laboral																												
Autor:	Parillo Tacca, Keyli Mirella																												
Adaptado por:	Parillo Tacca, Keyli Mirella																												
Administración:	Colectiva																												
Ámbito de aplicación	ES SALUD HOSPITAL NAYLAMP																												
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos																												
Dimensiones e ítems:	Dimensión ambiente de control: 4 ítems Dimensión evaluación de riesgos: 4 ítems Dimensión actividades de control: 4 ítems Dimensión información y comunicación: 4 ítems Dimensión supervisión: 4 ítems																												
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 20 colaboradores, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0.903																												
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a si procede donde se obtuvo como resultado de la valoración: aplicable																												
Calificación:	La calificación se cada ítem se hizo con una escala de 1 a 5 puntos siendo: Nunca Raras veces Algunas veces Usualmente Siempre Para obtener los resultados se suman los apartados.																												
Tipificación:	<p>NIVELES Y RANGOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Alto</th> <th>Regular</th> <th>Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable Control interno</td> <td>74 - 100</td> <td>47 - 73</td> <td>20 - 46</td> </tr> <tr> <td>Dimensión ambiente de control</td> <td>15 - 20</td> <td>10 - 14</td> <td>4 - 9</td> </tr> <tr> <td>Dimensión evaluación de riesgos</td> <td>15 - 20</td> <td>10 - 14</td> <td>4 - 9</td> </tr> <tr> <td>Dimensión actividades de control</td> <td>15 - 20</td> <td>10 - 14</td> <td>4 - 9</td> </tr> <tr> <td>Dimensión información y comunicación</td> <td>15 - 20</td> <td>10 - 14</td> <td>4 - 9</td> </tr> <tr> <td>Dimensión supervisión</td> <td>15 - 20</td> <td>10 - 14</td> <td>4 - 9</td> </tr> </tbody> </table>		Alto	Regular	Bajo	Variable Control interno	74 - 100	47 - 73	20 - 46	Dimensión ambiente de control	15 - 20	10 - 14	4 - 9	Dimensión evaluación de riesgos	15 - 20	10 - 14	4 - 9	Dimensión actividades de control	15 - 20	10 - 14	4 - 9	Dimensión información y comunicación	15 - 20	10 - 14	4 - 9	Dimensión supervisión	15 - 20	10 - 14	4 - 9
	Alto	Regular	Bajo																										
Variable Control interno	74 - 100	47 - 73	20 - 46																										
Dimensión ambiente de control	15 - 20	10 - 14	4 - 9																										
Dimensión evaluación de riesgos	15 - 20	10 - 14	4 - 9																										
Dimensión actividades de control	15 - 20	10 - 14	4 - 9																										
Dimensión información y comunicación	15 - 20	10 - 14	4 - 9																										
Dimensión supervisión	15 - 20	10 - 14	4 - 9																										

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA INFLUENCIA CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DEL ES SALUD HOSPITAL NAYLAMP - CHICLAYO

Instrumento de recolección de datos

Estimado trabajador: El presente instrumento tiene como objetivo recolectar datos respecto a las capacidades emprendedoras en el desarrollo del presente módulo.

El instrumento es totalmente anónimo por lo que no necesitas colocar tu nombre.

Instrucciones: Elije cualquiera de las alternativas y marca con una X la opción que consideres apropiada.

Nunca	Raras veces	Algunas veces	Usualmente	Siempre
1	2	3	4	5

CONTROL INTERNO						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión ambiente de control						
1	El área responsable informa el código de ética institucional a todos los colaboradores.					
2	Los colaboradores de la entidad deben tratar a los ciudadanos y compañeros de trabajo con respeto, equidad y dignidad.					
3	La estructura orgánica institucional facilita los procesos de auditoría interna en la gestión de la entidad.					
4	Las áreas competentes capacitan a los colaboradores para mejorar las funciones que realiza.					
Dimensión evaluación de riesgos						
5	Los funcionarios responsables evalúan los riesgos en los procesos de selección de la entidad.					
6	El área competente evalúa los riesgos en cuanto a los perfiles de puestos al momento de la rotación del personal.					
7	Los funcionarios responsables miden los riesgos al no capacitar a sus colaboradores que cuentan con un bajo desempeño laboral.					
8	Los objetivos del área en la cual labora son claros, coherentes y concretos.					
Dimensión actividades de control						
9	Las áreas competentes previenen el incumplimiento de las funciones de los colaboradores.					
10	Los funcionarios encargados analizan las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores.					

11	La unidad o área responsable detecta las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores.						
12	Oportunamente se aplican las medidas correctivas frente a las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores.						
Dimensión información y comunicación							
13	Las acciones de control interno contribuyen a que la información sea de calidad, transparente, oportuna y objetiva.						
14	Los Procedimientos de documentados para el funcionamiento de los sistemas de información son de calidad, transparente, oportunos y objetivos.						
15	Es oportuna la comunicación hacia los colaboradores respecto a sus funciones y responsabilidades.						
16	Es oportuna la comunicación de control interno hacia la máxima autoridad sobre las faltas e irregularidades detectadas en la entidad.						
Dimensión supervisión							
17	El control interno evalúa el desarrollo de las funciones de los colaboradores.						
18	Es frecuente que el Órgano de Control Institucional formule medidas correctivas inmediatas al detectar faltas e irregularidades en la entidad.						
19	La correcta evaluación del buen desempeño laboral mitiga los riesgos y permite lograr los resultados propuestos.						
20	Son cumplidas las recomendaciones que formula el OCI frente a faltas detectadas de los colaboradores.						

Ficha técnica del instrumento																					
Nombre del cuestionario	Cuestionario para la influencia control interno y desempeño laboral																				
Autor:	Parillo Tacca, Keyli Mirella																				
Adaptado por:	Parillo Tacca, Keyli Mirella																				
Administración:	Colectiva																				
Ámbito de aplicación	ES SALUD HOSPITAL NAYLAMP																				
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos																				
Dimensiones e ítems:	Dimensión eficiencia: 7 ítems Dimensión eficacia: 6 ítems Dimensión competencias laborales: 7 ítems.																				
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 20 colaboradores, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0.88																				
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a: si procede, donde se obtuvo como resultado de la valoración: aplicable																				
Calificación:	La calificación se cada ítem se hizo con una escala de 1 a 5 puntos siendo: Nunca Raras veces Algunas veces Usualmente Siempre Para obtener los resultados se suman los apartados.																				
Tipificación:	<p>NIVELES Y RANGOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Alto</th> <th>Regular</th> <th>Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desempeño laboral</td> <td>74 - 100</td> <td>47 - 73</td> <td>20-46</td> </tr> <tr> <td>Dimensión Eficiencia</td> <td>26 - 35</td> <td>17 - 25</td> <td>7 -16</td> </tr> <tr> <td>Dimensión Eficacia</td> <td>23 – 30</td> <td>15 - 22</td> <td>6 -14</td> </tr> <tr> <td>Dimensión Competencias laborales</td> <td>26 - 35</td> <td>17 - 25</td> <td>7 -16</td> </tr> </tbody> </table>		Alto	Regular	Bajo	Desempeño laboral	74 - 100	47 - 73	20-46	Dimensión Eficiencia	26 - 35	17 - 25	7 -16	Dimensión Eficacia	23 – 30	15 - 22	6 -14	Dimensión Competencias laborales	26 - 35	17 - 25	7 -16
	Alto	Regular	Bajo																		
Desempeño laboral	74 - 100	47 - 73	20-46																		
Dimensión Eficiencia	26 - 35	17 - 25	7 -16																		
Dimensión Eficacia	23 – 30	15 - 22	6 -14																		
Dimensión Competencias laborales	26 - 35	17 - 25	7 -16																		

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA INFLUENCIA CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DEL ES SALUD HOSPITAL NAYLAMP - CHICLAYO**

Instrumento de recolección de datos

Estimado trabajador: El presente instrumento tiene como objetivo recolectar datos respecto a las capacidades emprendedoras en el desarrollo del presente módulo.

El instrumento es totalmente anónimo por lo que no necesitas colocar tu nombre.

Instrucciones: Elije cualquiera de las alternativas y marca con una X la opción que consideres apropiada.

Nunca	Raras veces	Algunas veces	Usualmente	Siempre
1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión eficiencia						
1	Realiza eficientemente sus actividades laborales asignadas.					
2	Brindan servicio al ciudadano eficiente y oportuno cumpliendo con las expectativas esperada.					
3	Recibe información y sugerencias sobre su óptimo desempeño laboral.					
4	Recibe estímulos, halagos verbales o escritos sobre su desempeño laboral.					
5	Su productividad está acorde a su remuneración.					
6	Tiene las herramientas y los recursos necesarios para hacer buen su trabajo.					
7	Emplea los materiales necesarios y herramientas para el funcionamiento óptimo de cada tarea					
Dimensión eficacia						
8	El área en la que labora realiza seguimiento constante de los resultados obtenidos.					
9	El área en la que labora da a conocer los resultados obtenidos.					
10	Se encuentran bien definidos los objetivos en el puesto que se desempeña.					
11	Cumple oportunamente con los objetivos de la misión, visión, MOF, POI y PEI.					
12	Está preparado para el cumplimiento eficaz de sus funciones.					
13	Comunica eficazmente su punto de vista y expectativas, para la solución o mejoramiento del trabajo cotidiano.					
Dimensión competencias laborales						
14	El área responsable en la que usted se desempeña programa y ejecuta capacitaciones constantes.					
15	Se considera líder a cargo de su equipo de trabajo.					

16	El área responsable informa a todos los servidores públicos sobre actividades que beneficia a la institución.					
17	Es eficiente y calmado a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.					
18	Es capacitado en el uso de las TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación) y sistemas, acorde al área que se desempeña.					
19	Los equipos tecnológicos utilizados en su área cumplen con las expectativas (la velocidad del internet, computadoras eficientes) en el desarrollo de sus funciones.					
20	El área responsable cumple con el protocolo de seguridad sanitaria. elementos de protección personal, implementos sanitarios, infraestructura adecuada, buen ambiente laboral.					

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Control interno y su influencia en el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validación del instrumento a través del juicio de los expertos.
Nombres y apellidos del experto	Miguel Angel Berru Tarrillo
Documento de identidad	71448503
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	2B & INGENIEROS S.A.C
Cargo	Supervisor
Número telefónico	975225843
Firma	 ARTUR MIGUEL BERRU TARRILLO ESPECIALISTA EN CARRETERA REG. CIP N° 249048
Fecha	03/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos: BERRU TARRILLO
 Nombres: ARTUR MIGUEL
 Tipo de Documento de Identidad: DNI
 Numero de Documento de Identidad: 71448503

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
 Rector: TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
 Secretario General: LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
 Director: PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico: MAESTRO
 Denominación: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 Fecha de Expedición: 13/12/21
 Resolución/Acta: 0745-2021-UCV
 Diploma: 052-137493
 Fecha Matricula: 06/01/2020
 Fecha Egreso: 08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
 12 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001885263



ROLANDO RUIZ LLANTACE
EJECUTIVO
 Unidad de Registro de Grados y Títulos
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
 Motivo: Servicio de
 Apoyo administrativo.
 Fecha: 12/05/2024 10:53:34-0500

Matriz de validación del cuestionario de la variable Control Interno

Definición de la variable Control interno/categoría: El control interno es una combinación de políticas y procesos diseñados por una organización para garantizar operaciones eficientes, resguardar sus activos, cumplir con leyes y normativas aplicables, y alcanzar los objetivos establecidos por la entidad. Además, el control interno ayuda a prevenir y detectar fraudes y errores, así como a proporcionar una base sólida para la toma de decisiones informadas y la gestión de riesgos. También fomenta una cultura de responsabilidad y transparencia en todos los niveles de la organización (CGR, 2023) /Categoría 5 dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ambiente del control	Código de ética	El área responsable informa el código de ética institucional a todos los colaboradores.	x	x	x	x	
	Valores	Los colaboradores de la entidad deben tratar a los ciudadanos y compañeros de trabajo con respeto, equidad y dignidad.	x	x	x	x	
	Estructura orgánica	La estructura orgánica institucional facilita los procesos de auditoría interna en la gestión de la entidad.	x	x	x	x	
	Competencia profesional	Las áreas competentes capacitan a los colaboradores para mejorar las funciones que realiza.	x	x	x	x	
Evaluación de riesgos	Análisis de riesgos en los procesos de selección	Los funcionarios responsables evalúan los riesgos en los procesos de selección de la entidad	x	x	x	x	
	Análisis de riesgos en los perfiles de puesto	El área competente evalúa los riesgos en cuanto a los perfiles de puestos al momento de la rotación del personal.	x	x	x	x	
	Análisis de riesgos de no ser capacitado	Los funcionarios responsables miden los riesgos al no capacitar a sus colaboradores que cuentan con un bajo desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Objetivos claros	Los objetivos del área en la cual labora son claros, coherentes y concretos.	x	x	x	x	
	Preventivo	Las áreas competentes previenen el incumplimiento de las funciones de los colaboradores.	x	x	x	x	

Actividades de control	Correlativo analizan	Los funcionarios encargados analizan las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores	x	x	x	x	
	Correlativo detectan	La unidad o área responsable detecta las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores.	x	x	x	x	
	Medidas correlativas	Oportunamente se aplican las medidas correctivas frente a las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores.	x	x	x	x	
Información y comunicación	Información de calidad	Las acciones de control interno contribuyen a que la información sea de calidad, transparente, oportuna y objetiva.	x	x	x	x	
	Procedimientos documentados	Los Procedimientos de documentados para el funcionamiento de los sistemas de información son de calidad, transparente, oportunos y objetivos.	x	x	x	x	
	Comunicación interna	Es oportuna la comunicación hacia los colaboradores respecto a sus funciones y responsabilidades.	x	x	x	x	
	Deficiencias detectadas	Es oportuna la comunicación de control interno hacia la máxima autoridad sobre las faltas e irregularidades detectadas en la entidad.	x	x	x	x	
Supervisión	Evaluaciones continuas	El control interno evalúa el desarrollo de las funciones de los colaboradores.	x	x	x	x	
	Medidas correlativas	Es frecuente que el Órgano de Control Institucional formule medidas correctivas inmediatas al detectar faltas e irregularidades en la entidad.	x	x	x	x	
	Seguimiento de resultados	La correcta evaluación del buen desempeño laboral mitiga los riesgos y permite lograr los resultados propuestos	x	x	x	x	
	Compromisos de mejoramiento	Son cumplidas las recomendaciones que formula el OCI frente a faltas detectadas de los colaboradores.	x	x	x	x	

Matriz de validación del cuestionario de la variable desempeño laboral

Definición de la variable desempeño laboral/categoría: es la evaluación de las acciones, comportamientos y resultados de un individuo en su puesto de trabajo, considerando la calidad y cantidad del trabajo, eficiencia, creatividad, puntualidad y capacidad para trabajar en equipo. Esta evaluación identifica fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo al crecimiento profesional y al cumplimiento de objetivos en una organización Palacios (2021) /Categoría 3 dimensiones: eficiencia, eficacia, competencias laborales.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Desempeño óptimo	Realiza eficientemente sus actividades laborales asignadas.	x	x	x	x	
	Servicio eficiente y oportuno al ciudadano	Brindan servicio al ciudadano eficiente y oportuno cumpliendo con las expectativas esperada.	x	x	x	x	
	Sugerencias para su óptimo desempeño	Recibe información y sugerencias sobre su óptimo desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Estímulos, halagos verbales o escritos	Recibe estímulos, halagos verbales o escritos sobre su desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Nivel de productividad	Su productividad está acorde a su remuneración.	x	x	x	x	
	Herramientas y recursos necesarios	Tiene las herramientas y los recursos necesarios para hacer buen su trabajo.	x	x	x	x	
	Utilización de los materiales y herramientas	Emplea los materiales necesarios y herramientas para el funcionamiento óptimo de cada tarea.	x	x	x	x	
Eficacia	Seguimiento de los resultados	El área en la que labora realiza seguimiento constante de los resultados obtenidos.	x	x	x	x	
	Conocimientos de los resultados	El área en la que labora da a conocer los resultados obtenidos.	x	x	x	x	
	Definidos los objetivos	Se encuentran bien definidos los objetivos en el puesto que se desempeña.	x	x	x	x	
	Cumplimiento de los objetivos	Cumple oportunamente con los objetivos de la misión, visión, MOF, POI y PEI.	x	x	x	x	
	Cumplimiento eficaz de las funciones	Está preparado para el cumplimiento eficaz de sus funciones.	x	x	x	x	
	Comunicación eficaz	Comunica eficazmente su punto de vista y	x	x	x	x	

		expectativas, para la solución o mejoramiento del trabajo cotidiano					
Competencias laborales	Capacitaciones	El área responsable en la que usted se desempeña programa y ejecuta capacitaciones constantes.	x	x	x	x	
	Liderazgo	Se considera líder a cargo de su equipo de trabajo.	x	x	x	x	
	Comunicación	El área responsable informa a todos los servidores públicos sobre actividades que beneficia a la institución.	x	x	x	x	
	Solución de Problemas	Es eficiente y calmado a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	x	x	x	x	
	Conocimiento Tecnológico	Es capacitado en el uso de las TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación) y sistemas, acorde al área que se desempeña.	x	x	x	x	
	Equipos tecnológicos eficientes	Los equipos tecnológicos utilizados en su área cumplen con las expectativas (la velocidad del internet, computadoras eficientes) en el desarrollo de sus funciones.	x	x	x	x	
	Protocolos de seguridad	El área responsable cumple con el protocolo de seguridad sanitaria. elementos de protección personal, implementos sanitarios, infraestructura adecuada, buen ambiente laboral.	x	x	x	x	

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Control interno y su influencia en el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Questionario
Objetivo del instrumento	Validación del instrumento a través del juicio de los expertos.
Nombres y apellidos del experto	Alexandra De Nazareth Llanos Vásquez
Documento de identidad	47080506
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Colegio de contadores de administradores de Lambayeque.
Cargo	Jefe en el área de contabilidad
Número telefónico	951588007
Firma	 <hr/> Alexandra de Nazareth Llanos Vásquez Maestra en Gestión Pública
Fecha	04/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos
Nombres
Tipo de Documento de Identidad
Número de Documento de Identidad

LLANOS VASQUEZ
ALEXANDRA DE NAZARETH
DNI
47080506

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre
Rector
Secretario General
Director

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
TANTALEÁN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico
Denominación
Fecha de Expedición
Resolución/Acta
Diploma
Fecha Matrícula
Fecha Egreso

MAESTRO
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
10/11/21
0684-2021-UCV
052-134507
06/04/2020
08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001885274



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 12/05/2024 11:41:31-6500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Matriz de validación del cuestionario de la variable Control Interno

Definición de la variable Control interno/categoría: El control interno es una combinación de políticas y procesos diseñados por una organización para garantizar operaciones eficientes, resguardar sus activos, cumplir con leyes y normativas aplicables, y alcanzar los objetivos establecidos por la entidad. Además, el control interno ayuda a prevenir y detectar fraudes y errores, así como a proporcionar una base sólida para la toma de decisiones informadas y la gestión de riesgos. También fomenta una cultura de responsabilidad y transparencia en todos los niveles de la organización (CGR, 2023) /Categoría 5 dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ambiente del control	Código de ética	El área responsable informa el código de ética institucional a todos los colaboradores.	x	x	x	x	
	Valores	Los colaboradores de la entidad deben tratar a los ciudadanos y compañeros de trabajo con respeto, equidad y dignidad.	x	x	x	x	
	Estructura orgánica	La estructura orgánica institucional facilita los procesos de auditoría interna en la gestión de la entidad.	x	x	x	x	
	Competencia profesional	Las áreas competentes capacitan a los colaboradores para mejorar las funciones que realiza.	x	x	x	x	
Evaluación de riesgos	Análisis de riesgos en los procesos de selección	Los funcionarios responsables evalúan los riesgos en los procesos de selección de la entidad	x	x	x	x	
	Análisis de riesgos en los perfiles de puesto	El área competente evalúa los riesgos en cuanto a los perfiles de puestos al momento de la rotación del personal.	x	x	x	x	
	Análisis de riesgos de no ser capacitado	Los funcionarios responsables miden los riesgos al no capacitar a sus colaboradores que cuentan con un bajo desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Objetivos claros	Los objetivos del área en la cual labora son claros, coherentes y concretos.	x	x	x	x	
	Preventivo	Las áreas competentes previenen el incumplimiento de las funciones de los colaboradores.	x	x	x	x	

Actividades de control	Correlativo analizan	Los funcionarios encargados analizan las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores	x	x	x	x	
	Correlativo detectan	La unidad o área responsable detecta las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores.	x	x	x	x	
	Medidas correlativas	Oportunamente se aplican las medidas correctivas frente a las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores.	x	x	x	x	
Información y comunicación	Información de calidad	Las acciones de control interno contribuyen a que la información sea de calidad, transparente, oportuna y objetiva.	x	x	x	x	
	Procedimientos documentados	Los Procedimientos de documentados para el funcionamiento de los sistemas de información son de calidad, transparente, oportunos y objetivos.	x	x	x	x	
	Comunicación interna	Es oportuna la comunicación hacia los colaboradores respecto a sus funciones y responsabilidades.	x	x	x	x	
	Deficiencias detectadas	Es oportuna la comunicación de control interno hacia la máxima autoridad sobre las faltas e irregularidades detectadas en la entidad.	x	x	x	x	
Supervisión	Evaluaciones continuas	El control interno evalúa el desarrollo de las funciones de los colaboradores.	x	x	x	x	
	Medidas correlativas	Es frecuente que el Órgano de Control Institucional formule medidas correctivas inmediatas al detectar faltas e irregularidades en la entidad.	x	x	x	x	
	Seguimiento de resultados	La correcta evaluación del buen desempeño laboral mitiga los riesgos y permite lograr los resultados propuestos	x	x	x	x	
	Compromisos de mejoramiento	Son cumplidas las recomendaciones que formula el OCI frente a faltas detectadas de los colaboradores.	x	x	x	x	

Matriz de validación del cuestionario de la variable desempeño laboral

Definición de la variable desempeño laboral/categoría: es la evaluación de las acciones, comportamientos y resultados de un individuo en su puesto de trabajo, considerando la calidad y cantidad del trabajo, eficiencia, creatividad, puntualidad y capacidad para trabajar en equipo. Esta evaluación identifica fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo al crecimiento profesional y al cumplimiento de objetivos en una organización Palacios (2021) /Categoría 3 dimensiones: eficiencia, eficacia, competencias laborales.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Desempeño óptimo	Realiza eficientemente sus actividades laborales asignadas.	x	x	x	x	
	Servicio eficiente y oportuno al ciudadano	Brindan servicio al ciudadano eficiente y oportuno cumpliendo con las expectativas esperada.	x	x	x	x	
	Sugerencias para su óptimo desempeño	Recibe información y sugerencias sobre su óptimo desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Estímulos, halagos verbales o escritos	Recibe estímulos, halagos verbales o escritos sobre su desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Nivel de productividad	Su productividad está acorde a su remuneración.	x	x	x	x	
	Herramientas y recursos necesarios	Tiene las herramientas y los recursos necesarios para hacer buen su trabajo.	x	x	x	x	
	Utilización de los materiales y herramientas	Emplea los materiales necesarios y herramientas para el funcionamiento óptimo de cada tarea.	x	x	x	x	
Eficacia	Seguimiento de los resultados	El área en la que labora realiza seguimiento constante de los resultados obtenidos.	x	x	x	x	
	Conocimientos de los resultados	El área en la que labora da a conocer los resultados obtenidos.	x	x	x	x	
	Definidos los objetivos	Se encuentran bien definidos los objetivos en el puesto que se desempeña.	x	x	x	x	
	Cumplimiento de los objetivos	Cumple oportunamente con los objetivos de la misión, visión, MOF, POI y PEI.	x	x	x	x	
	Cumplimiento eficaz de las funciones	Está preparado para el cumplimiento eficaz de sus funciones.	x	x	x	x	
	Comunicación eficaz	Comunica eficazmente su punto de vista y	x	x	x	x	

		expectativas, para la solución o mejoramiento del trabajo cotidiano					
Competencias laborales	Capacitaciones	El área responsable en la que usted se desempeña programa y ejecuta capacitaciones constantes.	x	x	x	x	
	Liderazgo	Se considera líder a cargo de su equipo de trabajo.	x	x	x	x	
	Comunicación	El área responsable informa a todos los servidores públicos sobre actividades que beneficia a la institución.	x	x	x	x	
	Solución de Problemas	Es eficiente y calmado a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	x	x	x	x	
	Conocimiento Tecnológico	Es capacitado en el uso de las TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación) y sistemas, acorde al área que se desempeña.	x	x	x	x	
	Equipos tecnológicos eficientes	Los equipos tecnológicos utilizados en su área cumplen con las expectativas (la velocidad del internet, computadoras eficientes) en el desarrollo de sus funciones.	x	x	x	x	
	Protocolos de seguridad	El área responsable cumple con el protocolo de seguridad sanitaria. elementos de protección personal, implementos sanitarios, infraestructura adecuada, buen ambiente laboral.	x	x	x	x	

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Control interno y su influencia en el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validación del instrumento a través del juicio de los expertos.
Nombres y apellidos del experto	Oscar Antonio Cervera López
Documento de identidad	17524906
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en ciencias de la educación con mención en investigación y docencia.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI
Cargo	Director
Número telefónico	916500781
Firma	 Mg. Oscar A. Cervera López Director Departamental LAMBAYEQUE
Fecha	03/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos: CERVERA LOPEZ
 Nombres: OSCAR ANTONIO
 Tipo de Documento de Identidad: DNI
 Número de Documento de Identidad: 17524906

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
 Rector: FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ
 Secretario General: RAFAEL ANTONIO GUERRERO DELGADO
 Decano: JULIO TELLO LAZO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico: MAESTRO
 Denominación: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA
 Fecha de Expedición: 14/01/2011
 Resolución/Acta: 08-2011-R-GyT
 Diploma: A1023733
 Fecha Matricula: Sin información (*****)
 Fecha Egreso: Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
 12 de Mayo de 2024




 FIRMADO DIGITALMENTE POR:
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
 Motivo: Servidor de Agente automatizado
 Fecha: 12/05/2024 11:47:43:0000

ROLANDO RUIZ LLATANCE
 EJECUTIVO
 Unidad de Registro de Grados y Títulos
 Superintendencia Nacional de Educación

Matriz de validación del cuestionario de la variable Control Interno

Definición de la variable Control interno/categoría: El control interno es una combinación de políticas y procesos diseñados por una organización para garantizar operaciones eficientes, resguardar sus activos, cumplir con leyes y normativas aplicables, y alcanzar los objetivos establecidos por la entidad. Además, el control interno ayuda a prevenir y detectar fraudes y errores, así como a proporcionar una base sólida para la toma de decisiones informadas y la gestión de riesgos. También fomenta una cultura de responsabilidad y transparencia en todos los niveles de la organización (CGR, 2023) /Categoría 5 dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ambiente del control	Código de ética	El área responsable informa el código de ética institucional a todos los colaboradores.	x	x	x	x	
	Valores	Los colaboradores de la entidad deben tratar a los ciudadanos y compañeros de trabajo con respeto, equidad y dignidad.	x	x	x	x	
	Estructura orgánica	La estructura orgánica institucional facilita los procesos de auditoría interna en la gestión de la entidad.	x	x	x	x	
	Competencia profesional	Las áreas competentes capacitan a los colaboradores para mejorar las funciones que realiza.	x	x	x	x	
Evaluación de riesgos	Análisis de riesgos en los procesos de selección	Los funcionarios responsables evalúan los riesgos en los procesos de selección de la entidad	x	x	x	x	
	Análisis de riesgos en los perfiles de puesto	El área competente evalúa los riesgos en cuanto a los perfiles de puestos al momento de la rotación del personal.	x	x	x	x	
	Análisis de riesgos de no ser capacitado	Los funcionarios responsables miden los riesgos al no capacitar a sus colaboradores que cuentan con un bajo desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Objetivos claros	Los objetivos del área en la cual labora son claros, coherentes y concretos.	x	x	x	x	
	Preventivo	Las áreas competentes previenen el incumplimiento de las funciones de los colaboradores.	x	x	x	x	

Actividades de control	Correlativo analizan	Los funcionarios encargados analizan las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores	x	x	x	x	
	Correlativo detectan	La unidad o área responsable detecta las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores.	x	x	x	x	
	Medidas correlativas	Oportunamente se aplican las medidas correctivas frente a las irregularidades y faltas cometidas por los colaboradores.	x	x	x	x	
Información y comunicación	Información de calidad	Las acciones de control interno contribuyen a que la información sea de calidad, transparente, oportuna y objetiva.	x	x	x	x	
	Procedimientos documentados	Los Procedimientos de documentados para el funcionamiento de los sistemas de información son de calidad, transparente, oportunos y objetivos.	x	x	x	x	
	Comunicación interna	Es oportuna la comunicación hacia los colaboradores respecto a sus funciones y responsabilidades.	x	x	x	x	
	Deficiencias detectadas	Es oportuna la comunicación de control interno hacia la máxima autoridad sobre las faltas e irregularidades detectadas en la entidad.	x	x	x	x	
Supervisión	Evaluaciones continuas	El control interno evalúa el desarrollo de las funciones de los colaboradores.	x	x	x	x	
	Medidas correlativas	Es frecuente que el Órgano de Control Institucional formule medidas correctivas inmediatas al detectar faltas e irregularidades en la entidad.	x	x	x	x	
	Seguimiento de resultados	La correcta evaluación del buen desempeño laboral mitiga los riesgos y permite lograr los resultados propuestos	x	x	x	x	
	Compromisos de mejoramiento	Son cumplidas las recomendaciones que formula el OCI frente a faltas detectadas de los colaboradores.	x	x	x	x	

Matriz de validación del cuestionario de la variable desempeño laboral

Definición de la variable desempeño laboral/categoría: es la evaluación de las acciones, comportamientos y resultados de un individuo en su puesto de trabajo, considerando la calidad y cantidad del trabajo, eficiencia, creatividad, puntualidad y capacidad para trabajar en equipo. Esta evaluación identifica fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo al crecimiento profesional y al cumplimiento de objetivos en una organización Palacios (2021) /Categoría 3 dimensiones: eficiencia, eficacia, competencias laborales.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Desempeño óptimo	Realiza eficientemente sus actividades laborales asignadas.	x	x	x	x	
	Servicio eficiente y oportuno al ciudadano	Brindan servicio al ciudadano eficiente y oportuno cumpliendo con las expectativas esperada.	x	x	x	x	
	Sugerencias para su óptimo desempeño	Recibe información y sugerencias sobre su óptimo desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Estímulos, halagos verbales o escritos	Recibe estímulos, halagos verbales o escritos sobre su desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Nivel de productividad	Su productividad está acorde a su remuneración.	x	x	x	x	
	Herramientas y recursos necesarios	Tiene las herramientas y los recursos necesarios para hacer buen su trabajo.	x	x	x	x	
	Utilización de los materiales y herramientas	Emplea los materiales necesarios y herramientas para el funcionamiento óptimo de cada tarea.	x	x	x	x	
Eficacia	Seguimiento de los resultados	El área en la que labora realiza seguimiento constante de los resultados obtenidos.	x	x	x	x	
	Conocimientos de los resultados	El área en la que labora da a conocer los resultados obtenidos.	x	x	x	x	
	Definidos los objetivos	Se encuentran bien definidos los objetivos en el puesto que se desempeña.	x	x	x	x	
	Cumplimiento de los objetivos	Cumple oportunamente con los objetivos de la misión, visión, MOF, POI y PEI.	x	x	x	x	
	Cumplimiento eficaz de las funciones	Está preparado para el cumplimiento eficaz de sus funciones.	x	x	x	x	
	Comunicación eficaz	Comunica eficazmente su punto de vista y	x	x	x	x	

		expectativas, para la solución o mejoramiento del trabajo cotidiano					
Competencias laborales	Capacitaciones	El área responsable en la que usted se desempeña programa y ejecuta capacitaciones constantes.	x	x	x	x	
	Liderazgo	Se considera líder a cargo de su equipo de trabajo.	x	x	x	x	
	Comunicación	El área responsable informa a todos los servidores públicos sobre actividades que beneficia a la institución.	x	x	x	x	
	Solución de Problemas	Es eficiente y calmado a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	x	x	x	x	
	Conocimiento Tecnológico	Es capacitado en el uso de las TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación) y sistemas, acorde al área que se desempeña.	x	x	x	x	
	Equipos tecnológicos eficientes	Los equipos tecnológicos utilizados en su área cumplen con las expectativas (la velocidad del internet, computadoras eficientes) en el desarrollo de sus funciones.	x	x	x	x	
	Protocolos de seguridad	El área responsable cumple con el protocolo de seguridad sanitaria. elementos de protección personal, implementos sanitarios, infraestructura adecuada, buen ambiente laboral.	x	x	x	x	

Anexo 4: Consentimiento o asentimiento informado UCV



Lima, 29/05/2024

Carta P. 0010-2024-UCV-EPG-D

Dr.
JOSE RAMON PAREDES CABEL
DIRECTOR
ESSALUD HOSPITAL NAYLAMP

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PARILLO TACCA, KEYLI MIRELLA**; identificado(a) con DNI/CE N° 71203931 y código de matrícula N° 7003113600; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad a Distancia del semestre 2024 - I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL, EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD, CHICLAYO 2024

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Anexo 5: Reporte de similitud en software Turnintin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Control interno y su influencia en el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024
Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública.

AUTORA:
Parillo Tacca, Keyli Mirella (orcid.org/0009-0007-9463-1926)

ASESORA:
Dra. Bejarano Álvarez, Patricia Mónica (orcid.org/0000-0003-3059-0258)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ
2024

On the right side, a sidebar shows a similarity report with a total score of 17%. Below the score, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	6 %
2	hub.harvard.net Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.lucy.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
5	www.courseshero.com Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.lupeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.uladech.edu... Fuente de Internet	<1 %
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
10	www.ceec.uh.cu Fuente de Internet	<1 %
11	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
12	ilubojrnx Fuente de Internet	<1 %
13	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
14	steechics.org.net Fuente de Internet	<1 %
15	alvarryh.blogspot.es Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unh.edu... Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the window, the Windows taskbar is visible, showing the system tray with the date 26/07/2024 and time 11:14.

Anexo 6: Análisis complementario

Prueba piloto para la variable control interno.

C.I	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	3	2	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2	4	2	3	3
3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	3
5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3
6	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
7	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	3
8	2	2	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2
9	4	1	3	5	3	4	5	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	4	3	3	4	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	1	2	2	3	3	2
11	3	2	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
12	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2	4	2	3	3
13	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
14	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	3
15	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3
16	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
17	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	3
18	2	2	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2
19	4	1	3	5	3	4	5	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
20	4	3	3	4	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	1	2	2	3	3	2

RESULTADO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	20

INTERPRETACIÓN:

Se tomo una prueba piloto a 20 trabajadores, para medir la variable control interno que consta de 20 item, se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach por que el instrumento es ípolitómico. El valor que se obtuvo fue de 0, 903 lo que indica que el instrumento es confiable.

Prueba piloto para la variable desempeño laboral

D.L	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	4	2	3	3	4	3	3	3	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3
5	3	5	3	5	4	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
6	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
7	2	3	3	1	1	5	1	1	3	1	5	3	1	5	3	3	1	2	3	1
8	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	2
9	3	3	3	2	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2
10	2	2	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	4	2	3	3	4	3	3	3	1
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3
13	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
14	3	4	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3
15	3	5	3	5	4	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
16	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
17	2	3	3	1	1	5	1	1	3	1	5	3	1	5	3	3	1	2	3	1
18	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	2
19	3	3	3	2	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2
20	2	2	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	2

RESULTADO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	20

INTERPRETACIÓN

Se tomo una prueba piloto a 20 trabajadores, para medir la variable desempeño laboral que consta de 20 ítem, se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach por que el instrumento es ípolitómico. El valor que se obtuvo fue de 0,88 lo que indica que el instrumento es confiable.

Anexo 7: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Sistema Social de Salud
EsSalud



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N°100 -DHIN -GSPN I II-RPL -ESSALUD 2024

Chiclayo 02 de junio 2024

Señora.

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas a Distancia de la
Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

Presente. –

**ASUNTO: SE AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
(cuestionario)**

REF : DOC 3105/2024

.....
Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla en nombre del
hospital Naylamp -ESSALUD que represento, y a la vez comunicarle lo siguiente:

Que se **AUTORIZA** a la Srta. **Keyli Mirella Parillo Tacca**, desarrollar el
trabajo de investigación denominado, Control interno y su influencia en el
desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024, para
aplicar encuestas al personal administrativo, asimismo, se le comunica que al
término de su trabajo de investigación deberá remitir informe a la entidad.

Sin otro particular quedo de Ud.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
PAREDES CABEL Jose Ramon
FAU 20131257750 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 17/06/2024 12:54:46-0500

JRPCplr

NIT: 1950-2024-

www.gob.pe/essalud
Eco Cabrera N°01



Anexo 8: Otras evidencias
Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Control interno				
¿Cómo influye el control interno en el desempeño laboral en el personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024?	Determinar la influencia entre el control interno y el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo - 2024.	El control interno influye significativamente en el desempeño laboral del personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Ambiente de control	Código de ética Valores Estructura orgánica Competencia profesional	1,2,3,4	Escala de Likert	
			Evaluación de riesgos	Análisis de riesgos en los procesos de selección Análisis de riesgos en los perfiles de puesto Análisis de riesgos de no ser capacitado Objetivos claros	5,6,7,8	Escala de Likert	
			Actividades de control	Preventivo Correctivo analizan Correctivo detectan Medidas correctivas	9,9,10,11	Escala de Likert	
			Información y comunicación	Información de calidad Procedimientos documentados Comunicación interna Deficiencias detectadas	12,13,14,15,16	Escala de Likert	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Supervisión	Evaluaciones continuas Medidas correctivas al momento de la supervisión Seguimiento de resultados Compromisos de mejoramiento	17,18,19,20	Escala de Likert	Ordinal
¿Cómo influye el Control Interno y la eficiencia del personal, del desempeño laboral	Evaluar el control interno y su influencia en la eficiencia en el	El control interno influye significativamente en la eficiencia en el	Variable 2/Dependiente: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos

en el personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024?	desempeño del personal en una institución de salud, Chiclayo 2024.	desempeño del personal en una institución de salud, Chiclayo 2024.	Dimensión eficiencia	Desempeño optimo Servicio eficiente y oportuno al ciudadano Sugerencias para su óptimo desempeño Estímulos, halagos verbales o escritos Nivel de productividad Herramientas y recursos necesarios Utilización de los materiales y herramientas	1,2, 3, 4,5, 6, 7	Escala de Likert	Ordinal
¿Cómo influye el Control Interno y la eficacia del personal, del desempeño laboral en el personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024?	Evaluar el control interno y su influencia en la eficacia en el desempeño del personal en una institución de salud, Chiclayo 2024.	El control interno influye significativamente en la eficacia en el desempeño del personal en una institución de salud, Chiclayo 2024.		Dimensión eficacia	Seguimiento de los resultados Conocimiento de los resultados Definidos los objetivos Cumplimiento de los objetivos Cumplimiento eficaz de las funciones Comunicación eficaz	8, 9,10, 11, 12, 13	
¿Cómo influye el Control Interno y las competencias laborales del personal, del desempeño laboral en el personal, en una institución de salud, Chiclayo 2024?	Evaluar el control interno y su influencia en las competencias laborales en el desempeño del personal en una institución de salud, Chiclayo 2024.	El control interno influye significativamente en las competencias laborales en el desempeño del personal en una institución de salud, Chiclayo 2024.	Dimensión competencias laborales	Capacitaciones Liderazgo Comunicación Solución de Problemas Conocimiento Tecnológico Equipos tecnológicos eficientes Protocolos de seguridad	14,15,16, 17,18,19, 20	Escala de Likert	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: No experimental Diseño: Nivel explicativo causal casuístico, transversal		Población: 51	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Tablas de frecuencias y porcentajes. Inferencial: Pruebas de hipótesis de normalidad, modelo no paramétrico de regresión ordinal.		