



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**control interno y competencia laboral en los trabajadores del área
logística de la empresa cosmética, lima 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

AYALA PALOMINO WALTER RAUL

ASESOR:

DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018


El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
WALTER RAUL AYALA PALOMINO

cuyo título es:

CONTROL INTERNO Y COMPETENCIA LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA
COSMÉTICA, LIMA 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
...15.....(número) ..Quince..... (letras).

Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018


.....
Presidente


.....
Secretario


.....
Vocal

Dedicatoria:

La presente Tesis la dedico con todo mi cariño y amor a mi padre que aunque ya no esté este mundo su ejemplo de responsabilidad y perseverancia influyeron al alcance de mis sueños. A mi madre que cada día sentí su apoyo en cada etapa de mi vida.

Agradecimiento

En el presente trabajo de Tesis quiero agradecer a Dios por bendecirme con la vida, perseverancia y una familia unida. Por haberme permitido llegar hasta esta instancia, porque a través de Él todo es posible. A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de desarrollarme y ser profesional.

Declaración de autenticidad

Yo Walter Raúl Ayala Palomino con DNI 40425334, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Abril del 2018

Walter Raúl Ayala Palomino
40425334

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El control Interno y competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética – Lima 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El Autor

Índice

	Pag
Pagina de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Lista de figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. INTRODUCCION	
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Trabajos previos	20
1.2.1 Antecedentes internacionales	20
1.2.2 Antecedentes nacionales	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1 El control interno	24
1.3.2 La competencia laboral	32
1.4 Formulación del problema	40
1.4.1 Problema general	40
1.4.2 Problema Específico	40
1.5 Justificación del estudio	40
1.5.1 Teórica	40
1.5.2 Práctica	41
1.5.3 Metodológica	41
1.6 Hipótesis	42
1.6.1 Hipótesis General:	42
1.6.2 Hipótesis Específico:	42
1.7 Objetivos	42
II. MÉTODO	443

2.1. Diseño de investigación	44
2.2 Variables, operacionalización	45
2.2.1 Variable 1: Control interno	45
2.2.2 Variable 2: Competencias laborales	47
2.3 Población y muestra	49
2.3.1 Población	49
2.3.2 Muestra	49
2.3.3 Muestreo	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.4.1 Técnica	51
2.4.2 Instrumento	51
2.4.3 Validez	51
2.4.4 Confiabilidad	52
2.5 Métodos de análisis de datos	54
2.6 Aspectos éticos	55
III. RESULTADOS	56
3.1 Análisis descriptivos de las variables y dimensiones	57
3.2 Estadística inferencial	65
3.2.1 Constrastación de Hipótesis	65
3.2.2 Prueba de normalidad de variables control interno y competencia laboral	65
IV. DISCUSIÓN	72
V. CONCLUSION	77
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXOS	86
Anexo 1. Análisis descriptivos de los ítems – Control interno	87
Anexo 2. Cuestionarios	118
Anexo 3. Cuadros de conceptualización	120
Anexo 4. Matriz de consistencia	122
Anexo 5. Validación del instrumento	123

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variable Control interno	46
Tabla 2. Cuadro de operacionalización de variable Competencia laboral	48
Tabla 3. Colaboradores de la empresa	50
Tabla 4. Validación de juicio de expertos	52
Tabla 5. Prueba piloto	53
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad para la variable Control Interno	53
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad para la variable Competencia laboral	53
Tabla 8. Estadístico de fiabilidad del total de la población	54
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad de muestra	54
Tabla 10. Resultados de la variable “Control interno”	57
Tabla 11. Resultados de la Dimensión 1 “Estructura organizacional”	58
Tabla 12. Resultados de la Dimensión 2 “Procedimiento”	59
Tabla 13. Resultados de la Dimensión 4 “Vigilancia”	60
Tabla 14. Resultados de la variable “Competencia laboral”	61
Tabla 15. Resultados de la dimensión 1 “Competencia básicas”	62
Tabla 16. Resultados de la dimensión 2 “Competencia genéricas”	63
Tabla 17. Resultados de la dimensión 3 “Competencia específica”	64
Tabla 18. Prueba de normalidad para la hipótesis general	65
Tabla 19. Correlación de la hipótesis general	66
Tabla 20. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1	67
Tabla 21. Correlación de la hipótesis específica 1	67
Tabla 22. Prueba de normalidad de hipótesis específica 2	68
Tabla 23. Correlación de hipótesis específica 2	69

Tabla 24. Prueba de normalidad de hipótesis específica 3	70
Tabla 25. Correlación de hipótesis específica 3	70
Tabla 26. Los colaboradores desarrollan sus procesos con efectividad pues han sido posicionados en el cargo según sus habilidades	87
Tabla 27. La organización posee una estructura orgánica actualizada que previene los o “cuellos de botellas” y sobre carga de tareas.	88
Tabla 28. Los acuerdos tomados internamente se cumplen oportunamente pues todos los colaboradores se involucran en ella.	89
Tabla 29. Los objetivos planteados por la empresa son alcanzables por las competencias certificadas de los colaboradores.	90
Tabla 30. Los colaboradores en la realización de sus tareas optimizan los recursos y el tiempo por ello la jornada laboral les permite cumplir sus procesos.	91
Tabla 31. Los procedimientos establecidos para el control interno se ejecutan con disciplina y en el cumplimiento de la norma.	92
Tabla 32. Según normativa existe reconocimiento al colaborador por su buen desempeño en la organización.	93
Tabla 33. La documentación que se realiza en la entidad es archivada de forma cronológica y de fácil utilización.	94
Tabla 34. La política de la empresa permite reunirse periódicamente con sus jefes y supervisores para proponer estrategias de mejora.	95
Tabla 35. Por política la administración recibe las sugerencias del personal.	96
Tabla 36. La organización le ofrece oportunidades de desarrollo pues ejerce la retención del talento humano.	97
Tabla 37. La Empresa informa al personal sobre los objetivos y procedimientos del control interno.	98
Tabla 38. La organización brinda los materiales, equipos y herramientas adecuados para su actividad laboral.	99
Tabla 39. En el área logística se realizan medidas correctivas oportunas que dan	

resultados.	100
Tabla 40. Se ejecutan seguimientos a las deficiencias encontradas en el área con disciplina.	101
Tabla 41. La entidad se preocupa por mejorar los aprendizajes del colaborador mediante capacitaciones óptimas.	102
Tabla 42. La organización brinda estudios, cursos de especialización para su buen desempeño.	103
Tabla 43. Las capacitaciones hacia el personal son realizadas por una institución de prestigio que conoce la naturaleza del servicio brindado.	104
Tabla 44. El control interno de los procesos logístico se ejerce en cumplimiento de procedimientos disciplinados y confiables.	105
Tabla 45. Existe un nivel adecuado de comunicación entre el personal y los jefes.	106
Tabla 46. En la empresa se promueve actividades integracionistas que fortalezcan las habilidades sociales y de comunicación entre los colaboradores.	107
Tabla 47. El personal es informado sobre los procedimientos al realizar sus tareas.	108
Tabla 48. Los colaboradores ejercitan trabajo en equipo con resultados deseables pues todos suman con sus aportes.	109
Tabla 49. Si un colaborador del área evidencia debilidades recibe apoyo de “los otros” para el fortalecimiento de sus procesos.	110
Tabla 50. Las relaciones interpersonales en el área son cordiales y predomina el respeto.	111
Tabla 51. Los colaboradores ejercen inteligencia emocional para prevenir conflictos.	112
Tabla 52. Los jefes de área ejercen buen trato en el quehacer con sus equipos de trabajo.	113

Tabla 53.	Si un colaborador al ser evaluado, resulta competente se le motiva brindándole conocimientos de más alto nivel para su probabilidad de ascenso.	114
Tabla 54.	Lo colaboradores son rotados a áreas donde puedan aportar con su experiencia laboral	115
Tabla 55.	Si un colaborador posee competencias específicas, por su experiencia es promovido a jefaturas idóneas.	116

Lista de figuras

Figura 1.	Colaboradores	50
Figura 2.	Porcentaje del control interno	57
Figura 3.	Porcentaje de la dimension de la estructura organizacional	58
Figura 4.	Porcentaje de la dimension del control interno personal	59
Figura 5.	Porcentaje de la dimensión de control interno “Vigilancia”	60
Figura 6.	Porcentaje de la dimension de la competencia Laboral	61
Figura 7.	Porcentaje de la dimension de la competencias basicas	62
Figura 8.	Porcentaje de la dimension de la competencia genericas	63
Figura 9.	Porcentaje de respuesta de las competencia especificas	64
Figura 10.	Porcentaje de respuesta de Item 1	87
Figura 11.	Porcentaje de respuesta de Item 2	88
Figura 12.	Porcentaje de respuesta de Item 3	89
Figura 13.	Porcentaje de respuesta de Item 4	90
Figura 14.	Porcentaje de respuesta de Item 5	91
Figura 15.	Porcentaje de respuesta de Item 6	92
Figura 16.	Porcentaje de respuesta de Item 7	93
Figura 17.	Porcentaje de respuesta de Item 8	94
Figura 18.	Porcentaje de respuesta de Item 9	95
Figura 19.	Porcentaje de respuesta de Item 10	96
Figura 20.	Porcentaje de respuesta de Item 11	97
Figura 21.	Porcentaje de respuesta de Item 12	98
Figura 22.	Porcentaje de respuesta de Item 13	99
Figura 23.	Porcentaje de respuesta de Item 14	100
Figura 24.	Porcentaje de respuesta de Item 15	101

Figura 25. Porcentaje de respuesta de Item 16	102
Figura 26. Porcentaje de respuesta de Item 17	103
Figura 27. Porcentaje de respuesta de Item 18	104
Figura 28. Porcentaje de respuesta de Item 19	105
Figura 29. Porcentaje de respuesta de Item 20	106
Figura 30. Porcentaje de respuesta de Item 21	107
Figura 31. Porcentaje de respuesta de Item 22	108
Figura 32. Porcentaje de respuesta de Item 23	109
Figura 33. Porcentaje de respuesta de Item 24	110
Figura 34. Porcentaje de respuesta de Item 25	111
Figura 35. Porcentaje de respuesta de Item 26	112
Figura 36. Porcentaje de respuesta de Item 27	113
Figura 37. Porcentaje de respuesta de Item 28	114
Figura 38. Porcentaje de respuesta de Item 29.	115
Figura 39. Porcentaje de respuesta de Item 30	116

Resumen

La presente tesis titulado “El control interno y competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018”, cuyo objetivo general fue identificar la relación entre el control interno y competencia laboral en la organización. Para el control interno se tomó como base teórica al autor Rodríguez J. (2009) quien propone cuatro elementos: la estructura organizacional, procedimientos, personal, vigilancia. Asimismo, para el desarrollo científico de competencias laborales se tomó a Gutiérrez E. (2010) quien propone niveles que fundamentan la competencia laboral: competencias básicas, competencias genéricas, competencias específicas.

El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo- correlacional el diseño es no experimental de corte transversal, para realización de la investigación se contó con una población de 46 personas que integran el área logística, la muestra fue censal donde se utilizó toda la población. El muestreo fue el no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario que contiene 30 preguntas bajo la escala tipo Likert, el cual fue validado por el juicio de expertos obteniendo como conclusión que es aplicable para la investigación. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS versión 25.

Finalmente, el resultado de la investigación concluyo que existe relación entre el control interno y la competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa cosmética, Lima 2018.

Palabras Claves: Control Interno, Competencia laboral, Personal, Calidad.

Abstract

This thesis entitled "Internal control and labor competency in the workers of the logistics area of the company Cosmetic, Lima 2018", whose general objective was to identify the relationship between internal control and labor competence in the organization. For internal control, the author was taken as a theoretical basis Rodríguez J. (2009) who proposes four elements: the organizational structure, procedures, personnel, surveillance. Likewise, for the scientific development of labor competencies, Gutiérrez E. (2010) was chosen who proposes levels that support labor competency: basic competences, generic competences, specific competences.

The type of research is applied, descriptive-correlational level the design is not experimental cross-sectional, for conducting the research was a population of 46 people who integrate the logistics area, the sample was census where the entire population was used. The sampling was the non-probabilistic one. For data collection, the questionnaire containing 30 questions under the Likert-type scale was used as an instrument, which was validated by the experts' judgment, obtaining as a conclusion that it is applicable for the investigation. The software SPSS version 25 was used to process the data.

Finally, the result of the investigation concluded that there is a relationship between internal control and labor competence in the workers of the logistics area of the cosmetic company, Lima 2018.

Keywords: Internal Control, Labor Competence, Personnel, Quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Existe en el contexto empresarial los procesos de producción y servicios que deben plasmar calidad, eficiencia y puntualidad; para esto es necesario un control interno en las empresas que guíen y garanticen dichos procesos; el cual debe establecer las pautas y requerimientos en la ejecución y verificación en todos los niveles de supervisión. Establecer un diseño adecuado en la estructura de la organización es de vital importancia juntamente con el cumplimiento de los objetivos, la reducción de costos y la optimización de la calidad, así como mantener al personal motivado y capacitado con el mejor desempeño laboral, el cual debe establecer los parámetros de vigilancia en recolección, análisis y evaluación de la información relacionado a las actividades empresariales.

Desde esta perspectiva es necesario abarcar también el recurso humano y establecer la necesidad de desarrollar las competencias laborales consideradas como un conjunto de habilidades y actitudes aplicadas en el ámbito productivo. En todo proceso de producción, servicio y comercialización es importante validar y garantizar el recurso humano que contribuya al logro de objetivos y metas propuestas en la organización, para esto se debe poner en marcha un conjunto de competencias como las básicas, genéricas y específicas (Gutiérrez, 2010 p.5).

En muchos países incluidos el nuestro la falta de control interno, hace que las entidades sean vulneradas por situaciones que podría perjudicarlo, a esto se puede sumar la falta de racionalización en la administración de los recursos de la institución hace que haya una deficiencia al no existir planeación y organización que finalmente se verán reflejadas en el no cumplimiento de las metas y objetivos con las óptimas condiciones.

Tanto el control interno como la competencia laboral están estrechamente ligadas, pues a la falta del control interno en una organización sus agentes o recurso humano se desorganizan, desmotivan y pierden el interés terminando con el no cumplimiento de metas. Por ello las competencias laborales deben reflejar un control estricto en cuanto a la gestión del recurso humano donde se retroalimenten mutuamente. Según el diario Expansión, España (2016) informa:

Un hecho reciente se dio en El Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) que ha decidido implantar un procedimiento de revisión y control interno aplicable a entidades

financieras que persigue exigencia en el proceso interno para elaborar las cuentas anuales y así evitar errores futuros en la información financiera(p.14).

Estos casos evidencian que la competencia laboral descansa en un control y vigilancia interna para su desarrollo y perfeccionamiento a la consecución de sus metas.

A nivel nacional, el ámbito empresarial y organizacional se estima que los procesos de control interno son de gran ayuda para evitar las deficiencias en la gestión administrativa, se debe racionalizar los recursos públicos que apoyen el desarrollo de planes, políticas y normas mejorando así la organización, dirección, coordinación y planeación de la institución; de la misma forma la mejora en la economía y efectividad en los procesos administrativos detectándose a tiempo errores y activando medidas correctivas.

La situación problemática de la deficiencia en las instituciones del estado peruano necesita de una contraloría óptima y eficaz que ayude y sirva de base para una apropiada planificación, organización, coordinación y administración en la gestión de las instituciones. En ese sentido es fundamental que los responsables de la gestión y el control institucional utilicen y procesen información para la toma de decisiones en cuanto al recurso humano y el desarrollo de sus competencias laborales y gerenciales; enfocarse solo en el control interno y no velar por maximizar y empoderar las competencias laborales resulta insuficiente para una reestructuración organizacional.

A nivel local, nuestra investigación se centra en abordar la falta de control interno y competencias laborales que se evidencian en la empresa Cosmética que es una empresa peruana que ofrece el servicio de tercerización en el manejo de cadenas de suministro la cual cuenta con 4 procesos: planeamiento, abastecimiento, manufactura y logística; siendo el punto de abordaje de la investigación en cual presenta una serie de deficiencias e irregularidades que ponen en riesgo el desarrollo de la institución así como la ausencia de competencias laborales en sus instancias.

En lo que se refiere a los controles internos la empresa presenta deficiencias tal es el caso del personal que no entrega sus informes en el tiempo establecido, presentado un retraso en todo el flujo y la incomodidad al cliente en la entrega de información sobre facturación y las incidencias presentadas durante el día (faltantes, trueques) y este a su vez generando costos operativos que son innecesarios además de la falta de previsiones.

Otro ejemplo de una incorrecta aplicación de controles que en su mayoría los líderes o supervisores en la compañía ascendieron por tiempo de servicio y por ende solo pueden resolver problemas al momento o de manera empírica y muchas veces están realizando trabajos operativos en vez de analizar prever y optimizar los procesos por no contar con la capacidad requerida. Otra deficiencia en las políticas de control también es cuando los colaboradores realizan sus trabajos sin respetar los procedimientos ya sea de fraccionamiento o almacenamiento etc. Incumpliendo así los procedimientos en la manipulación de los productos o al subir a niveles superiores sin sus implementos de seguridad.

Estas situaciones nos han servido para iniciar y abordar la presente investigación para conocer la relación entre el control interno y la competencia laboral.

1.2 Trabajos previos

En este trabajo de investigación se ha revisado antecedentes con similitud del objeto de estudio a nivel Nacional e internacional el cual paso a citar.

1.2.1 Antecedentes internacionales

Arceda (2015) En su tesis: “Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en el área de administración y contabilidad”. Tesis para optar le grado de Master en contabilidad. Facultad de ciencias administrativas y económicas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. El propósito del estudio fue evaluar la efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican a las áreas administrativas y de contabilidad, evidenciando la ausencia de normas y procedimientos, generando deficiencia en los recursos y dificultando el buen funcionamiento de la Entidad. El estudio corresponde a un diseño de investigación correlacional descriptiva de enfoque cualitativo, la técnica de investigación aplicada es la entrevista mediante cuestionarios. La muestra está conformado por los directivos de las áreas administrativas, El gerente general, administrador, contador general y auxiliar. En el cual, a través de heurísticas derivadas de la teoría estadística, Se concluyó la falta de segregación de funciones, no existe control de entrada y salida, inexistencia de reclutamiento de colaboradores, ausencia de procedimientos, capacitaciones y promociones para los colaboradores. La propuesta permitirá la segregación de funciones, eliminando tareas o actividades que se efectúen de forma empírica y que no contribuyen de manera significativa. Por lo tanto es relevante el aporte de la investigación para nuestro

estudio de como el control interno incide en factores organizacionales y de comportamiento del individuo.

Reinoso Lara y Chavez Yopez (2015) En su investigación: “Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el departamento de enfermería”. Tesis para optar el título de magister en Gerencia Publica. Dirección de posgrado. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El estudio tuvo por objetivo proponer un modelo de gestión por competencias del talento humano para el departamento de enfermería, que permita mejorar la calidad del servicio a través de un diseño, dirección y control de competencias. La investigación uso las siguientes modalidades, investigación de campo, documental-bibliográfico y de asociación de variables, tipo descriptivo, el instrumento fue el cuestionario y la técnica que se usó fue la encuesta para la recolección de los datos, el cual tuvo el proceso de validez y confiabilidad para su respectiva aplicación. La muestra estuvo conformado por los clientes internos y externos, 23 servidores: 1 coordinadora de enfermería 10 enfermeras y 12 auxiliares de enfermería y a su vez también los clientes externos de 339 pacientes del hospital básico Pillaro. Las conclusiones de la investigación fueron que la estructura organizacional del departamento de enfermería es obsoleta pues es funcional pero no en procesos provocando un estancamiento en la gestión y en el desarrollo de las actividades planificadas. En ese sentido estos resultados son de valor teórico e investigativo para nuestro estudio ya que el instrumento cuestionario permitió identificar las deficiencias en la gestión por competencias.

Guerrero (2014) En su trabajo de investigación: “Los procedimientos del control interno para activos fijos y su incidencia en el plan estratégico del honorable gobierno de Tungurahua”. Tesis para optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría. Facultad de contabilidad y auditoría. Universidad de Ambato, Ecuador. El objetivo de la investigación es plasmar como propuesta el diseño de un esquema de control interno que garantice una mayor eficiencia y optimización de los recursos, así como de un ejercicio austero y responsable mediante el establecimiento de normas y lineamientos que sirvan de base para regular la acción. La investigación tuvo modalidad de campo, documental bibliográfica, el nivel de la investigación fue exploratorio, descriptivo con asociación de variables. La población estuvo conformado por 24 trabajadores: 1 director departamental 2 jefes y 21 empleados de la dirección financiera. La conclusiones se evidenciaron que no se tienen bien

definidos ni fortalecidos los procesos de control en lo que tiene que ver en la adquisición y administración de activos fijos, esto obedece porque se están aplicando parcialmente procesos para planificar, organizar, gestionar, evaluar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con el manejo de los bienes institucionales. Además el departamento financiero no ha aplicado la reglamentación, políticas y objetivos específicos en relación a los activos fijos y salvaguarda de los mismos. Lo primordial de la investigación fue su valor teórico y lo hallazgos que nos muestran como el control interno contribuye a la racionalización y optimización de los recursos, los cuales nos ayudan a entender nuestro problema y sus derivados.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Malca (2016) En su tesis: El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las Empresas Agroindustriales de lima metropolitana. Facultad de ciencias contables, económicas y financieras escuela profesional de Contabilidad y Finanzas. Universidad San Martin de Porres. Lima. El propósito de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una correcta supervisión e implementación del control interno en los inventarios, influyendo muchas veces en la obtención de una correcta información financiera. El diseño de la investigación fue transaccional- correlacional, no experimental, considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas de las áreas administrativas y operativas involucradas en el desarrollo de las labores quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias. En conclusión los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita se obtenga una información de calidad para la gestión financiera y el cumplimiento de los objetivos principales de la organización. Lo significativo de esta investigación fueron sus resultados con un nivel alto de significancia de 0,948 según datos calculados por la software estadístico SPSS V23.

Carpio (2016) En su investigación: Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las Mype del sector servicio. Tesis de Licenciatura de la facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote. La presente investigación tuvo por objetivo demostrar que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales construye organizaciones de calidad más productivas y competitivas. En cuanto a la metodología de estudio se encuentra el diseño no experimental de corte transversal, el tipo de investigación es descriptiva, el nivel de investigación es cuantitativo, Los instrumentos de recolección de datos fue la guía de observación, la técnica fue la observación. La muestra estuvo conformada por 8 Mypes del rubro Courier de la provincia de San Román representado por sus administrativos, y trabajadores el cual estuvo compuesto por 8 directivos y/o administradores y por 54 trabajadores constituyendo un total de 62 personas. De los resultados, se obtuvieron que solo la minoría de los trabajadores contaban con competencias laborales y esto se debía a que no tenían claro sus funciones, la falta de motivación, no participación en los objetivos de las Mype en la que labora. Con respecto a la competitividad se encontraba en su mayoría menos competitiva por falta de preocupación en obtener mejores resultados, maximizar los recursos, los tiempos de entrega, modernizar los equipos e implementar nuevos sistemas. Lo pertinente del estudio es la similitud de marco teórico con nuestra investigación cual no ayudara a comprender mejor nuestra problemática.

Diaz (2016) En su tesis: Competencia laboral de los trabajadores del área de ventas. Tesis de licenciatura de la facultad de Ciencias económicas, administrativas y contables. Universidad Andina del Cusco. Tuvo por objetivo demostrar cómo se comportan las competencias de los colaboradores del área de ventas. En cuanto al tipo de investigación fue básica, el nivel de estudio fue descriptivo con un diseño no experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 45 colaboradores, Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta y para el procesamiento de los datos el software SPSS versión 22. Según este estudio se concluyó que al momento de contratar al personal la selección no era la correcta por no contar con perfiles para los puestos de trabajo por ende estos carecían de los conocimientos y habilidades necesarias para poder desempeñarse eficazmente durante sus actividades diarias. A demás de la falta de cursos de especialización y el desconocimiento

de sus procedimientos también son factores que incidieron en el desempeño del colaborador, a esto se suma la ausencia de programas de confraternización y tolerancia entre los clientes internos y externos repercutiendo en la calidad del servicio brindado. Lo trascendental de este estudio fue el marco metodológico indificando la variable y sus indicadores el cual contribuyo a desarrollar el instrumento para la recolección de los datos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 El control interno

El control interno se define como un proceso integral realizados por funcionarios y servidores de una entidad pública o privada con el propósito de cumplir metas.

Ante esto existe la imperiosa necesidad que los sistemas de organización empresarial y de servicios cuenten con auditorías internas exigentes para todos los procesos y eventos tanto financieros como administrativos para salvaguardar la seguridad de los entes financieros productivos.

Según Rodríguez (2009)

Control interno es un proceso que incluye el programa para la preparación, verificación y distribución en los diferentes niveles de supervisión, de aquellos informes para que los administradores puedan mantener el control de la gran variedad de formaciones y actividades propias de una empresa (p.48).

Según Estupiñán (2006) “El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa.” (p.25)

Con la entrada de la Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Ley N° 27785, 2002), el control interno se sitúa en una perspectiva de auditoría integral ampliando y diversificándose las funciones de “supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, ..., así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control”, como una tarea a desarrollar a nivel interno y externo de las entidades estatales. (Ley N° 27785, 2002, Art.6°)

De acuerdo al Instituto Auditores Internos de España- Coopers & Lybrand, SA., 1997, p. 45) el control interno es un conjunto de procesos de deben estar implementados en la estructura organizacional juntamente con los recursos humanos, financieros y materiales que puedan facilitar la gestión y contribuir a la mejora de la organización, planificación, dirección y control financiero, administrativo y de ejecución.

Barquero (2013), sostiene El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos que los registros contables sea fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección (p.14).

Según la diversidad de teorías estos nos sustentan que el control interno es una base fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la organización e inclusive es quien mantiene subsistiendo a las instituciones ya que contribuyen a minimizar los riesgos y maximizar los recursos materiales y financieros atraves de la supervisión en los diferentes niveles de la organización.

Por lo tanto, el control interno, es un sistema ejecutado por diversos agentes como directores, administradores, gerentes, coordinadores y todo el personal de una organización, con el fin de proporcionar elementos de seguridad, vigilancia con miras al cumplimiento de metas.

Este concepto refleja aspectos fundamentales como:

- El control interno es un proceso y constituye un medio para un fin, no un fin sí mismo.
- El control interno es manejado por personas. No son exclusivamente manuales de políticas y normas, más bien procesos reguladores establecidos.
- Mencionar control interno significa no brindar seguridad absoluta, más bien una seguridad razonable al sistema de administración.

Características del control interno

Rodríguez (2009, p.29), El control interno es un factor extremadamente crítico en el logro de los objetivos generales, dependiendo su efectividad, en ese sentido, de la información recibida. Para lograr su uso óptimo debe tener ciertas características:

- 1. Deben ser oportunos:** Un control es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado. Son relativamente precisos e históricos por naturaleza, ya que son preparados después de que el periodo se ha cerrado. Con frecuencia, estos informes son de gran utilidad para la planeación, pero, por lo común, son inadecuados como informes de control porque no son oportunos.
- 2. Seguir una estructura orgánica:** La función del control no puede sustituir una estructura orgánica. Los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestran su eficiencia, así como la de sus procedimientos en cuanto a su diseño y función. El enviar la información al gerente o jefe de área es una forma efectiva de hacer factible la práctica del control.
- 3. Ubicación estratégica:** No es posible fijar controles para cada aspecto de un organismo aun cuando este sea pequeña o mediana magnitud. Por lo tanto, es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación siguiendo un criterio estratégico.
- 4. Un control debe ser económico:** Se refiere al aspecto de cuando hay un control excesivo, puede ser gravoso y provocar un efecto sofocante en el personal.
- 5. Revelar tendencia y situaciones:** Los controles que exponen la situación actual de una fase específica de una actividad son relativamente fáciles de preparar, ya que solo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar.
- 6. Resaltar la excepción:** Existen dos razones del porque un sistema de control efectivo acentúa la excepción. La primera es la cantidad de información producida, aun en pequeños organismos, es tan extensa que hace difícil, sino imposible determinar la importancia de toda la información. La segunda, cuando la información que resalta la excepción es presentada al administrador, su atención se centra en aquellos aspectos que requieren una acción correctiva.

Importancia del control

Rodríguez (2009, p.24), Sostiene que una organización que quiere subsistir necesita de los controles para poder hacerlo ya que son indispensables para lograr los objetivos y planes que se han trazado. Buscando así minimizar así los riesgos de decisiones incorrectas o desempeños inadecuados a continuación nombraremos los factores más resaltantes con respecto a la importancia control interno:

- **La Incertidumbre:** Cuanto mayor sean los riesgos originados por la incertidumbre mayor debe ser la preocupación para implementar un programa de control efectivo que contribuya a mejorar la calidad de los recursos utilizados.
- **Costo:** Estos programas de control pueden verse como costos de organización o un despilfarro para que un programa de control sea eficiente en su aplicación estos deben justificarse con ahorros anticipados que sean mayores a los proyectados.

Necesidad y ventaja del control interno

Rodríguez (2009, p.76), El constante crecimiento de las organizaciones en magnitud, diversidad de operaciones y recursos humanos ha ido dificultando a los dirigentes la facilidad para ejercer control o vigilancia de las operaciones. De igual manera, se ha llegado a establecer las medidas necesarias para implantar y mantener un adecuado instrumento de control que permita el acceso a la información, ya que este es factor determinante para la toma de decisiones.

Esta información contiene los sucesos actuales y las condiciones de toda empresa. La información transmitida por este flujo de informes habilita a la dirección superior para dirigir y controlar a la empresa, y mantenerse al tanto en cuanto a la situación administrativa y a la posición financiera.

Además, como el crecimiento de las organizaciones trae consigo competencia en las ramas industriales, comercial y de servicios, cada vez es más necesario contar con un sistema de control interno mejor preparado, que permita incrementar la eficacia y eficiencia en al forma de operar para poder obtener mayor productividad.

Los ejecutivos de la empresa han aprendido de su amarga experiencia que la verdad y la lógica no son cualidades inherentes al proceso de elaborar y presentar información. Solamente con una continua actividad de análisis y verificación de los informes y de los registros que de ellos derivan, la dirección superior depositara su confianza en la información que le es presentada.

En la actualidad existen directivos de empresas que no han comprendido la necesidad y las ventajas proporcionadas por los medios adecuados de control interno, al considerare que los gastos para su diseño e implantación son irrecuperables.

Con el propósito de fijar nuestra atención en las ventajas que se obtienen con el establecimiento de un adecuado sistema de control interno, a continuación, se indican algunas ventajas:

- Seguridad de que las operaciones que se están llevando a cabo son correctas.
- Evita que el personal pueda llevar a cabo hechos delictivos, por medio de un adecuado control, reduciendo al mínimo la posibilidad de cometer fraudes.
- Lograr promover la eficiencia de operaciones, así como tener la seguridad de que las políticas son prácticas como se fijaron.
- La obtención de informes y un análisis de estos en forma confiable.
- Evitar desperdicios en la utilización de “recursos organizacionales “: humanos, materiales ,financieros, técnicos
- Obtener mayor productividad en la empresa.
- Un adecuado sistema de control interno facilita el desarrollo de auditorías. externas e internas.

Dimensiones del Control Interno

Elementos

Rodríguez (2009), sostiene que los elementos del control interno están sujetos a un proceso cíclico de subsistemas tanto de control administrativo como financiero que de tal manera

produzcan resultados establecidos. El control administrativo expresa su competencia en cuanto a la gestión y procesos administrativos por las funciones que se desempeñan en el área de su competencia.

Un adecuado e integral control interno debe ir más allá del aspecto financiero y administrativo abarcando la estructura organizacional y sus componentes, políticas y los recursos organizacionales para su funcionamiento eficiente (p.55).

Según Rodríguez (2009, p. 56) los elementos considerados en el proceso de control interno son los siguientes: estructura organizacional, procedimientos, vigilancia y personal:

a) Estructura organizacional

Es un proceso encaminado a lograr un objetivo, el cual debe haber sido previamente fijado en la fase de planeación.

Según Sverdllick (como se citó en Rodríguez, 2009 p. 57) la organización “es un proceso de estructurar o arreglar las partes que componen un organismo social”.

La organización tiene un rol fundamental en la administración de la empresa ya que coloca funciones operacionales de la organización tanto a nivel colectivo como individual con un ritmo que le permita celeridad.

Fines de la organization

- Diseñar una estructura adecuada y actividades necesarias para alcanzar objetivos.
- Cumplir lo planeado, que responde a los objetivos generales y particulares fijados, así como su optimización y consecución del trabajo adecuado.
- La creación de operaciones nuevas, que sean útiles a la empresa al mejoramiento de las estructuras. Su adaptación a cambios y proyectos y modificación de maquinarias junto a un recurso humano competente.
- Impulsar la satisfacción máxima posible del personal haciendo compatible los objetivos.

- Reducir costos y optimizar la calidad para competir adecuadamente con las demás empresas y obtener un mercado de consumo sólido y en constante expansión.

b) Procedimientos

Establecen un orden cronológico y la secuencia de efectividad que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo (Munch y García, como se citó en Rodríguez, 2009, p. 63).

Los procedimientos se estructuran para dar a conocer los objetivos para establecer las políticas que guían a la empresa. Las responsabilidades de las unidades orgánicas deben estar comprendida en el procedimiento, finalmente se registran los detalles de “cómo hacerlo” por lo general con base en las responsabilidades.

c) Personal

Rodríguez (2009, p. 68) Es un proceso que lleva a cabo el Consejo de Administración, la dirección y los demás miembros de una entidad, con el objetivo de proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de objetivos en los siguientes ámbitos o categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables:

- Es un proceso.
- Lo llevan a cabo las personas.
- Solamente puede aportar un grado razonable de seguridad.
- Está pensado para la consecución de objetivos.

Los recursos humanos en la empresa actúan mediante las relaciones humanas y según las características del puesto. Todo ese conjunto de acciones está representadas o integradas por los factores del capital y el trabajo, lo que debidamente coordinados constituye un equipo.

Para lograr el acoplamiento del hombre al puesto, es necesario estudiar ciertos aspectos, tales como:

- Correcta selección de personal.

- Capacitación y desarrollo del personal.
- Condiciones ambientales que favorezcan el trabajo.

d) Vigilancia

Es un tipo de retroalimentación en las organizaciones de vigilancia es decir es la recolección de análisis de toda la información relacionada con las actividades de la empresa.

El administrador gestiona información que va recibiendo a diarios de las múltiples actividades y relaciones interinstitucionales ya sea del interior como del exterior.

Componentes de la vigilancia

Según Sayles (como se citó en Rodríguez, 2009 p. 69)

- a) La concepción intelectual que el administrador se ha formado del proceso de trabajo que debe mantener “bajo control “, es decir que va vigilar.
- b) Los métodos por medio de los cuales comprueba, vigilan y evalúa ese proceso.
- c) El criterio para evaluar la significación de lo que observa (cuando y donde una emergencia exige alguna medida administrativa).
- d) Una descripción de las medidas correctivas (a corto plazo) tomadas por el administrador, los canales por los cuales se desplaza y las técnicas que pone en juego para que el proceso de trabajo vuelva al estado de equilibrio
- e) El criterio para identificar aquellas perturbaciones que tienden a repetirse y son de “gran amplitud “, que le restan recursos y reducen la efectividad del proceso.
- f) Métodos para hacer frente a esas perturbaciones: La introducción de cambios correctivos (de larga duración).

Categorización del control interno

En los diferentes niveles organizacionales u otros usuarios interesados al interrelacionarse con el rango de aplicaciones con respecto al control estos nos prepararán y definirán el total de actividades a controlar. Rodríguez (2009, p.71) Para la presente investigación usaremos

los siguientes Rangos:

- **Rango Bajo:** Se refiere a que las acciones y medidas de control son deficientes o no son los adecuados para el logro de los objetivos de la organización.
- **Rango Medio:** Es aquel que indica que los controles como métodos, medidas y funciones aún se encuentran en un proceso de mejora.
- **Rango Alto:** Nos indica que existe un adecuado control interno y que los recursos organizacionales y demás medidas están funcionando eficazmente.

1.3.2 La competencia laboral

Para iniciar con la teoría de las competencias laborales es preciso abordar el concepto de competencia, el cual tiene varias perspectivas teóricas.

Según Gutierrez (2010) manifiesta que:

Las competencias laborales son un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en su empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traduce en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización (p.5)

Tito (2012) sostiene que:

Quien posee competencia profesional es el individuo capacitado en conocimientos, habilidades y actitudes pertinentes para el ejercicio de su profesión, puede proporcionar solución a problemas de su especialidad de manera manejable y autónoma, a su vez se encuentra apto para conducir su trabajo y apoyar en su medio laboral (p.4)

García y Pérez, citando a Martínez y Sauleda (2005) mencionan que competencia es:

La capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz (p. 9)

Matallana (2005) Define:

La competencia laboral incluye el conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos a partir de la cual un individuo debe ser capaz de desempeñarse frente a una situación dada e incluye la capacidad de canalizar y resolver problemas imprevistos esta es una aproximación flexible que le adaptación laboral y la continua acumulación de destrezas base en las actividades que se llevan a cabo en el trabajo (p.16)

Desde esta perspectiva la competencia es un conjunto de acciones del saber hacer, ser y saber el cual se interrelacionan y contribuyen a la calidad del desempeño o competencia laboral el cual plasma la actuación profesional en un campo determinado. Atendiendo a su valor de cara al buen desempeño laboral, la competencia se ha definido como una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo.

Respecto a la multiplicidad de definiciones a de comprenderse que las competencias de desempeño laboral establecen motivos, rasgos, personalidad, cognición y afectividad que se encuentra asociadas a las competencias y desempeño laboral y que estas se interrelacionan para establecer un patrón de conducta que hace y explica la competencia laboral.

Porret (2014), afirma que “el sentido de competencias es lo que podemos nombrar a un comportamiento profesional o capaz por su buen proceder asimismo de los necesarios conocimientos, conocimiento teórico formal, las habilidades y destrezas que podemos denominar inteligencia práctica” (p.143).

Clasificación y características de las competencias

Es preciso tomar en cuenta que la organización Internacional del Trabajo (OIT) como se citó en (Gonzales, 2013, pág. 37) define a la expresión “competencia” como “la capacidad efectiva para realizar de un modo exitoso una actividad laboral enteramente identificada”.

La competencia laboral no es una probabilidad de triunfo de realización de un trabajo, es una capacidad verídica y demostrada, por ellos considera la categorización de estos tres enfoques: el primero concibe la competencia como la capacidad de realizar las tareas, él segundo la concentra en atributos personales y el tercero denominado “holístico” incluye a

los dos anteriores.

a) Competencia por la capacidad de ejecutar tareas

Competencia de logro y acción

La motivación por el resultado, es la inquietud por trabajar bien o por competir para destacar un estándar de excelencia. Es el impulso hacia la innovación y el avance continuo en calidad.

Competencias de eficacia personal

- Autocontrol: capacidad de conservar el control en situaciones estresantes o que provoquen fuertes emociones.
- Confianza en sí mismo: creencia en el potencial de uno mismo para adoptar el enfoque correcto por una tarea y llevarla a cabo, esencialmente en situaciones difíciles que supone un reto.
- Comportamiento ante el fracaso: capacidad para justificar o explicar los problemas surgidos, los fracasos o acontecimientos negativos.
- Compromiso en la organización: capacidad y deseo de dirigir su conducta en la dirección indicada por las necesidades prioridades y objetivos de la organización.

b) Competencias según actitudes y capacidades

En este grupo podemos mencionar aquellas relacionadas a comportamientos, actitudes y aptitudes. (Gonzales, 2013, p. 40).

Competencias genéricas:

Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción, que se clasifican en:

b.1 Competencia de aprender a ser

Se refiere a las conductas ya actitudes propias del individuo, de forma que se desarrollase personalidad en el trabajo o ambiente laboral, su comportamiento frente a situaciones diversas que se pueden presentar día a día. Estas competencias pueden ser:

- Tolerancia.
- Trabajo armónico
- Comprensión
- Solidaridad
- Preocupación por el orden y la calidad
- Iniciativa
- Búsqueda de información

Competencias de ayuda y servicio

Entre estas competencias tenemos:

- Sensibilidad interpersonal: capacidad para escuchar adecuadamente y para comprender y responder a pensamientos, sentimientos o intereses de los demás, sino que estos lo hayan expresados a los que expresen solo parcialmente.
- Orientación al servicio al cliente: es deseo de ayudar a los demás a partir de sus necesidades y posteriormente satisfacerlas. Entre los clientes pueden incluirse a los compañeros de trabajo dentro de la empresa. Es el deseo de ayudar realmente a los demás, comprensión interpersonal eficiente para atender las necesidades de los clientes y su estado emocional, así como suficiente iniciativa para supera los obstáculos que ofrece la propia empresa a fin de solucionar los problemas de los clientes.
- Colaboración: es la capacidad de trabajar colaborando en grupos multidisciplinarios entre compañeros de trabajo estrechamente distintos mostrando expectativas positivas en relación a los demás, comprensión interpersonal y dedicación a la organización.

Competencias gerenciales

- Desarrollo de personas: capacidad para emprender acciones eficaces para optimizar el talento y las capacidades de los demás.

- Dirección de personas: capacidad de comunicar a lo demás lo que es necesario hacer, y lograr que cumplan los deseos de uno, teniendo en cuenta el bien de la organización a largo plazo.
- Trabajo en equipo y cooperación: capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros. Por ejemplo establecer metas y los papeles con claridad e invitar a participar a los que guardan silencio y solucionar problemas entre otros.
- Liderazgo: capacidad de desempeñar el papel del líder de un grupo, encargado de conducir y direccionar al equipo o subordinados a metas en común asumiendo capacidad de influencia persuasión y asertividad.

Competencias cognoscitivas

- Pensamiento analítico: capacidad de comprender las situaciones y solucionar los problemas, aislar sus partes constituyentes y meditar sobre ellas en forma lógica y sistemática.
- Pensamiento conceptual: Capacidad de identificar los modelos o conexiones entre situaciones y de determinar aspectos claves o subyacentes en asuntos complejos.
- Conocimientos y experiencias: Capacidad de utilizar y extender el conocimiento técnico o de lograr que los demás adquieran conocimiento congruente con el trabajo.

b.2 Competencias del “saber”

Se refiere a un conjunto de conocimientos adquirido por el individuo que le permiten desarrollar competencia en su trabajo. Estos conocimientos vienen proporcionados por la educación, la experiencia y la capacitación personal, que deben estar orientados hacia las necesidades básicas requeridas para su uso en la ejecución de actividades laborales. Entre ellos tenemos: (Gonzales, 2013, p. 41)

- **Educación requerida:**

Hace referencia a la educación básica mínima que se requiere para desempeñar el cargo y, por ende, los conocimientos que este nivel de educación proporciona al individuo para permitirle desempeñarse competentemente en la posición correspondiente.

- **Especialización**

Si cargo para su desempeño bajo competencias requiere una especialización o estudio y postgrado, tanto como sea preferible o necesario.

- **Estudios complementarios**

- Sistemas: Programas de computador que requiere conocer y manejar, base de datos, sistema operativo y otras habilidades relacionadas con sistemas.
- Inglés: Nivel que se requiere para el desempeño del cargo, tanto hablado como escrito.
- Cursos adicionales: Seminarios o cursos sobre administración de personal, habilidades gerenciales, relaciones humanas, entre otros.
- Experiencia laboral: Tiempo mínimo de desempeño en cargos afines o en el cargo propiamente dicho cuando el ejercicio de la posición lo requiera.

c) **Competencias holísticas**

Las competencias holísticas resultan de la mezcla de las competencias por capacidad para realizar la tarea y las aptitudes propias del ejecutor. Ejemplo de estas son:

Competencias de influencia (de aptitud)

- Impacto e influencia: Es el efecto de producir un impacto o efecto determinado sobre los demás, persuadirlos, convencerlos, influir en ellos o impresionarlos con el fin de lograr que sigan un plan o línea de acción.
- Liderazgo: Capacidad para abanderar gestiones, proyectos e ideas que fortalezcan y consoliden la organización a través del desarrollo de acciones y actividades que propicien un ambiente interno que busque la consecución de objetivos comunes.

Competencias de logro y acción (de capacidad)

Motivación por el logro: Preocupación por trabajar de acuerdo con las especificaciones de calidad requeridas, en un tiempo adecuado y con los elementos de seguridad necesarios.

Para lograr que un grupo se sienta influenciado para llevar a cabo una determinada actividad de manera satisfactoria, se debe tener la competencia de liderazgo que permita ejecutar las gestiones pertinentes a tal actividad, y por supuesto, se requiere que los trabajadores estén motivados y respaldados para la obtención de dicha meta, por lo cual se necesitan competencias aptitudinales y actitudinales. (Gonzales, 2013, p. 43).

Importancia de las competencias laborales

(Schkolnick, Araos, & Machado, 2005, pág. 9) Indica la importancia de las competencias laborales en nuestros tiempos:

- Contribuye a lograr mayor fuerza de trabajo con respecto a las demandas en los diferentes sectores.
- Complementa los conocimientos con el desempeño efectivo de los trabajadores.
- Otorga adaptabilidad, flexibilidad, interdependencia y autonomía en el cumplimiento de sus funciones laborales.
- Contribuye en los criterios de selección ocupacional.
- Facilita los sistemas de formación para el trabajo.

Niveles de las competencias laborales

Cuando nos referimos a las competencias laborales estas se encuentran en las competencias profesionales, que nos permiten desempeños creativos, flexibles y competitivos en una función profesional específica impulsando de este modo los saberes en el aprender a aprender, aprender a hacer y aprender a ser. El modelo de competencias profesionales integran tres aspectos importantes (Gutierrez, 2010, p. 6).

1. Competencias básicas.

Se refiere a aquellas de índole formativa que requiere el egresado para desempeñarse en cualquier tarea productiva, tales como la utilización de sistemas de procesamiento de datos, explicación de la situación económica, utilizar sistemas numéricos para análisis de datos, aprender a expresarse y aprender a escuchar (Gutierrez, 2010, p. 22).

2. Competencias Genéricas.

En este tipo de competencias hemos registrado aquellos conocimientos y habilidades que están asociadas al avance de diversas áreas y sub áreas ocupacionales; es otras palabras, son las competencias que definen un perfil determinado para las distintas actividades. Por ejemplo, estudiar y valorar información, trabajar en grupo, coordinar acciones, coaching, ética, liderazgo, desarrollo emocional, administración de grupo, adaptación, entre otras (Gutierrez, 2010, p. 23).

3. Competencias Específicas.

Se refieren a aquellas competencias asociadas a conocimientos y habilidades de índole específica y que son necesarias para la realización de su especialidad. Por ejemplo, para aquellos que estudiaron Administración en Turismo y/o Negocios Internacionales, los encuestados han estimado el predominio mínimo de dos idiomas, otros han estimado la metodología de investigación, formulación de proyectos etc, todo ello potenciará más y más sus competencias profesionales (Gutierrez, 2010, p. 23).

Las competencias específicas se refieren a las capacidades y a los conocimientos conectados con cada una de las disciplinas académicas y con su desempeño profesional. Suponen un compuesto de conocimientos declarativos (teóricos), procedimentales (prácticos) y condicionales relativo a cuándo y cómo realizar determinadas acciones (Sanz de Acedo, 2010, p. 22)

Potr la tanto se entiende por competencias genericias aquellas que se obtienen de la formacion profesional del individuo atraves de los conocimientos y que estos son puestos en practicas con resultados eficazes ya que se fundamentan en la solvencia de los saberes obtenidos a lo largo de su desarrollo personal.

Categorización de las competencias laborales

La visión de las competencias no es estática, sino que varía no solo por el puesto que ocupa en la organización sino también en las personas que la poseen. Además de definir las competencias se necesita fijar grados o niveles. (Alles, 2008, p. 74). Para la presente investigación usaremos los siguientes niveles:

- **Nivel Básico:** Se refiere al nivel básico de los conocimientos y habilidades que presenta el colaborador y que son necesarias para la realización de sus actividades dentro de la organización.
- **Nivel Medio:** Es cuando el colaborador presenta destrezas y habilidades en actividades más complejas y de socialización.
- **Nivel Superior:** El colaborador es reconocido como un modelo para los demás por presentar los conocimientos habilidades y destrezas en un nivel profesional con máxima credibilidad y reputación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el control interno y la competencia laboral del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018?

1.4.2 Problema Específico

¿Qué relación existe entre el control interno y las competencias básicas laborales del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018?

¿Qué relación existe entre el control interno y las competencias genéricas laborales del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018?

¿Qué relación existe entre el control interno y las competencias específicas laborales del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018?

1.5 Justificación del estudio

En la investigación se tiene las siguientes justificaciones:

1.5.1 Teórica

Bernal (2010) sostiene: “En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente,

confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.106).

Desde una perspectiva teórica la investigación propone un conjunto de teorías y conceptos básicos, sobre las variables de estudio, todas estas conjeturas nos permiten encontrar explicaciones a situaciones internas de la empresa y aportar el conocimiento al logro de los objetivos y metas de la corporación.

1.5.2 Práctica

Bernal (2010) afirma que “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían resolverlo” (p.107).

La investigación busca optimizar los procesos logísticos con los hallazgos pues por medio de los resultados se tomarán decisiones para la mejora de la empresa Cosmética, tanto en el control interno como en la calidad de competencias laborales. Los procesos de control interno deben llegar a todas las esferas de la organización y una de estas tiene que ver con las competencias del recurso humano para potenciar y dinamizar los procesos de servicio y producción.

1.5.3 Metodológica

Bernal (2010) define: “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (p.108).

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio la investigación acude a la construcción de instrumentos de recolección de datos para las variables, así mismo su validez, confiabilidad y estandarización como aportes a futuras investigaciones y estas puedan ir proyectando instrumentos más afinados, pertinentes y válidos para una complejidad. Asimismo, la recolección de datos en otras investigaciones se verá beneficiada por la toma de los instrumentos que proponemos desde una perspectiva más actualizada y científica.

1.6 Hipótesis

En este Proyecto de Investigación se menciona las siguientes Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis General:

Existe relación entre el control interno y la competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

1.6.2 Hipótesis Específico:

Existe relación entre el control interno y las competencias básicas laborales en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

Existe relación entre el control interno y las competencias genéricas laborales en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

Existe relación entre el control interno y las competencias específicas laborales en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el control interno y la competencia laboral en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

1.7.2 Objetivo Específico:

Determinar la relación que existe entre el control interno y las competencias básicas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

Determinar la relación que existe entre el control interno y las competencias genéricas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

Determinar la relación que existe entre el control interno y las competencias específicas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El tipo de investigación será aplicada.

Según Moreno (1987) Indica que la investigación aplicada tiene como propósito corroborar la teoría de manera directa en un campo concreto de su aplicación. (p.37).

En cuanto al nivel de investigación este será descriptivo ya que solo se describió los objetos de estudio y correlacional porque busca la correlación entre las variables de estudio.

Según Hernandez , Fernandez, & Baptista (2010). Sostiene que una investigación es descriptiva porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencia de un grupo o población. (p. 80).

La investigación es correlacional. Ferreyra & Lonhi (2014) Sustenta que generalmente, los estudios correlacionales cuantifican las relaciones entre las variables que presentan algún tipo de correlación, es decir, miden el grado de relación entre esas variables. Habitualmente, primero miden cada variable en forma independiente, y luego también miden y analizan presuntas correlaciones entre ellas. Dichas correlaciones se expresan en conjeturas, o hipótesis que se ponen a prueba. (p. 97)

El Diseño de la investigación será no experimental de corte transversal ya que se desarrolló en un momento único de tiempo.

Estudio donde no se han manipulado las variables y donde solo se aprecian los sucesos en su realidad como se presentan, para después estudiarlos, son llamados investigaciones no experimentales transversales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.34)

Con respecto al método será Hipotético – Deductivo.

Según Bernal (2010) “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

2.2 Variables, operacionalización

Serrano (2002) Afirma que una vez definidas las variables, descomponerlas de tal forma que puedan ser medidas. Este procedimiento se denomina operacionalización; los elementos en los que descomponemos la variable, dimensiones y sus equivalentes conductuales y sus valores. En otras palabras, operacionalizar una variable nos permite conocer que debemos hacer y como dirigirnos, así como que elementos consideramos para medir a la variable en estudio con sus elementos más específicos. (p. 46).

2.2.1 Variable 1: Control interno

Control interno es un proceso que incluye el programa para la preparación, verificación y distribución en los diferentes niveles de supervisión, de aquellos informes para que los administradores puedan mantener el control de la gran variedad de formaciones y actividades propias de una empresa. (Rodríguez, 2009, p.48.)

Dimensiones:

- Estructura Organizacional
- Procedimientos
- Personal
- Vigilancia

Indicadores:

- Diseño adecuado de la estructura
- Cumplimiento de los objetivos
- Optimizar la calidad
- Actividades
- Políticas
- Selección y desarrollo del personal
- Condiciones laborales
- Medidas correctivas

Tabla 1.

Cuadro de operacionalización de variable Control interno

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA ORDINAL	RANGO	INSTRUMENTO
Control interno	Control interno es un proceso que incluye el programa para la preparación, verificación y distribución en los diferentes niveles de supervisión, de aquellos informes para que los administradores puedan mantener el control de la gran variedad de formaciones y actividades propias de una empresa. (Rodríguez, 2009, p.48.)	El control interno se evalúa con los procesos de los elementos como la Estructura organizacional, procedimientos, personal, vigilancia para lo cual se elaborara un cuestionario con la finalidad de recoger datos a la muestra seleccionada.	Estructura organizacional	Diseño adecuado de la estructura	1, 2	1=Nunca 2=Casi nunca 3 = A veces 4= Casi siempre 5=Siempre	Bajo Medio Alto	Cuestionario
				Cumplimiento de los objetivos	3, 4			
				Optimizar la calidad	5			
			Procedimientos	Actividades	6,7,8			
				Políticas	9,10			
			Personal	Selección y desarrollo del personal	11,12			
				Condiciones laborales	13			
Vigilancia	Medidas correctivas	14,15						

Elaboración propia

2.2.2 Variable 2: Competencias laborales

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones de ámbito productivo, tanto en su empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traduce en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. (Gutiérrez, 2010, p. 5).

Se entiende por competencia laboral al conjunto de saberes, como el conocimiento, las destrezas, y el ser interno que identifica a la persona dentro de su ámbito laboral.

Dimensione:

- Competencias básicas
- Competencias genéricas
- Competencias específicas

Indicadores:

- Competencias cognitivas
- Competencias metodologías
- Capacidad comunicativa
- Trabajo en equipo
- Habilidades emocionales
- Saberes teóricos
- Saberes prácticos

Tabla 2.

Cuadro de operacionalización de variable Competencia laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA ORDINAL	RANGO	INSTRUMENTO
Competencia laboral	"Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones de ámbito productivo, tanto en su empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traduce en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio". (Gutiérrez, 2010,p,5)	La competencia laboral se evalúa con un cuestionario elaborado en base a las características de los niveles que fundamentan la competencia laboral.	Competencias básicas	Competencias cognitivas	16, 17	1= Nunca 2=Casi nunca 3 = A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Basico Medio Superior	Cuestionario
				Competencias metodológicas	18, 19			
				Capacidad comunicativa	20, 21,22			
			Competencias genéricas	Trabajo en equipo	23, 24			
				Habilidades emocionales	25, 26,27			
				Saberes teóricos	28			
				Saberes prácticos	29,30			

Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población es el total de sujetos sometidos a investigación, en este caso el estudio está representado por una población de 46 colaboradores pertenecientes a las Áreas de Logística de la Empresa Cosmética, Lima.

Según Jany (como se citó en Bernal, 2010 p. 160) población es “La totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre los cuales se desea hacer inferencia.

2.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población. Este conjunto tiene que reunir ciertos requisitos y formalidades como son la representatividad y la homogeneidad para establecer la generalización de los resultados a la población. (Hernández et al, 2014, p.175).

En la presente investigación la muestra será censal

Solo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población (Hernández et al, 2014, p.172).

2.3.3 Muestreo

En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico.

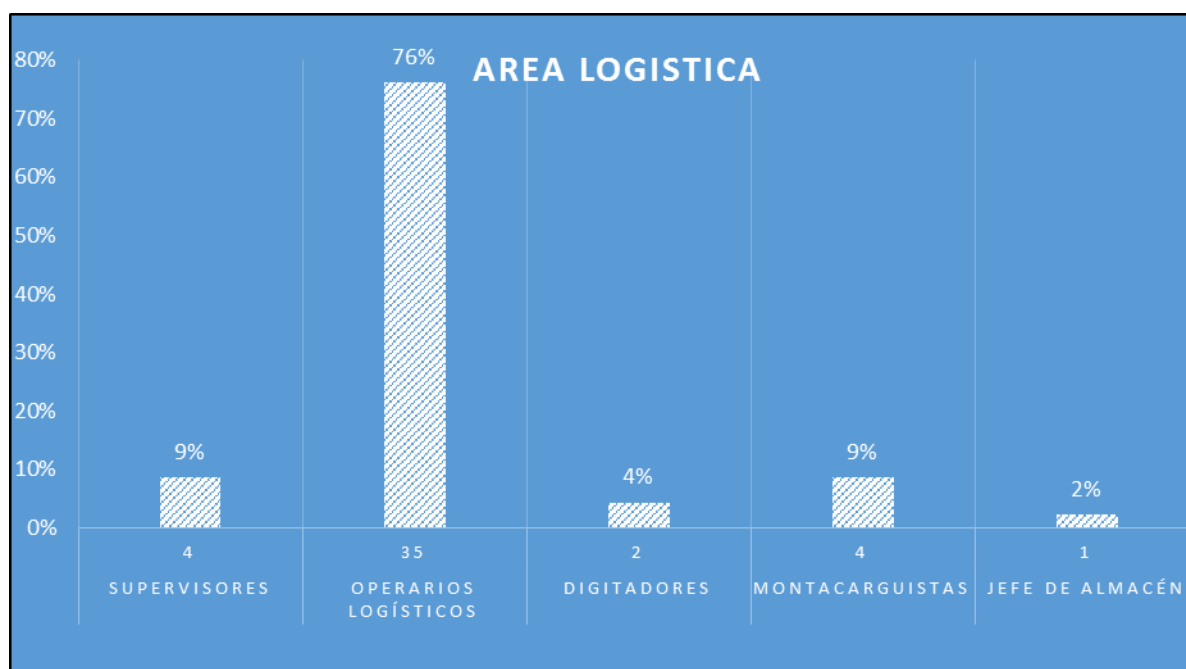
Muestra no probabilística es el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (Hernández, et al, 2010, p.176).

Según (Salkind, 1999, p. 102) El muestreo no probalístico, comprende aquellas en las que se desconoce la probabilidad de escoger a un solo individuo. En este caso hay que suponer que los miembros en potencia de la muestra no tienen una probabilidad igual e independiente de ser seleccionados.

Tabla 3.

Colaboradores de la empresa

Empresa	Cargos	Trabajadores de la empresa Cosmética, Lima 2018.
Cosmética	Supervisores	4
	Operarios logísticos	35
	Digitadores	2
	Montacarguistas	4
	Jefe de almacén	1
	Total	46



Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Colaboradores

Interpretación:

En la Tabla 3 como en la figura 1 se aprecia la población en el área logística integrada por un jefe de Almacén representado con un 2%, un 4% correspondiente a digitadores, un 9% a supervisores y montacarguistas. El mayor porcentaje de encuestados 76% corresponde a los operarios logísticos.

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

2.4.1 Técnica

La actual investigación utiliza como técnica, una encuesta, que consiste en una evaluación personal que nos servirá en la recolección de los datos.

La encuesta es una técnica de análisis ejecutada por muestreo, por lo tanto, son asumidas como parciales, y su finalidad es preguntar a las personas sobre el tema que se desea investigar. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 128)

2.4.2 Instrumento

El instrumento que se usara en la presente investigación será el cuestionario que nos ayudara a formular las preguntas para su aplicación en la investigación.

(Abascal & Grande, 2005, p. 23) Indica que un cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas redactadas en un documento para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere.

2.4.3 Validez

La validez de instrumentos se refiere a medir la variable que se pretende medir, es decir un instrumento es válido si y solo si el cuerpo teórico está en relación a los indicadores que forman parte del instrumento.

Para la investigación se ha propuesto 3 juicios de expertos para dar conformidad y pertinencia a los mismos mediante la validación de contenido desarrollado por 2 jueces metodología de investigación y 1 juez temático (Hernández et al, 2014, p.200).

Tabla 4.

Validación de juicio de expertos

Experto 1	Dr. Administración	Carranza Estela Teodoro	Es aplicable
Experto 2	Dr. Economía	Cojal Loli Bernardo	Es aplicable
Experto 3	Dra. Administración	Zavala Alfaro Fanny	Es aplicable
Conclusión			Es aplicable

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad

La aseveración de la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto, produce resultados iguales ,para el efecto se procederá con la técnica de alfa de Crombach para ambas encuesta (Hernández et al, 2014, p.200).

La escala de valores que determina la confiabilidad esta dad por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores:

No es confiable 1 a 0

Baja confiabilidad 0.001 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad que pueden oscilar entre cero y uno, donde recordemos que un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad. Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0) mayor error habrá en la medición. (Hernandez , Fernandez, & Baptista, 2010, p. 300)

Tabla 5.

Prueba piloto

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.

Tabla 6.

Estadísticos de fiabilidad para la variable Control Interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Fuente: Reporte SPSS V25

Tabla 7.

Estadísticos de fiabilidad para la variable Competencia laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	15

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

Como se observa en la prueba piloto (tabla 6, 7) del reporte del SSPS, los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach para las variables control interno es ,977 y competencia laboral ,942 El cual nos indican que hay una correlación positiva entre las variables por lo tanto el instrumento es confiable.

Tabla 8.

Estadístico de fiabilidad del total de la población

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	46	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	46	100,0

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

Fuente: Reporte SPSS V25

Tabla 9.

Estadísticas de fiabilidad de muestra

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	30

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 8, 9 apreciamos la confiabilidad realiza al total de la población es de ,963 esto nos indica que los valores del coeficiente alfa se encuentran en una escala alta y sin eliminación de elementos por lo tanto las técnicas de recolección de datos permite obtener información válida y confiable para el propósito de la investigación.

2.5 Métodos de análisis de datos

Concluida la etapa de recolección de información, se interpretaron los datos utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 25. En cuanto a la prueba de hipótesis primero se realizará una prueba de normalidad y luego se usará el coeficiente de correlación para la contratación de hipótesis.

Asimismo, se analizará las variables de estudio haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial para la prueba de hipótesis. Finalmente, los resultados se presentarán

de forma ordenada haciendo uso de tablas y figuras.

2.6 Aspectos éticos

Este trabajo de investigación cumplirá con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autora” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

III. RESULTADOS

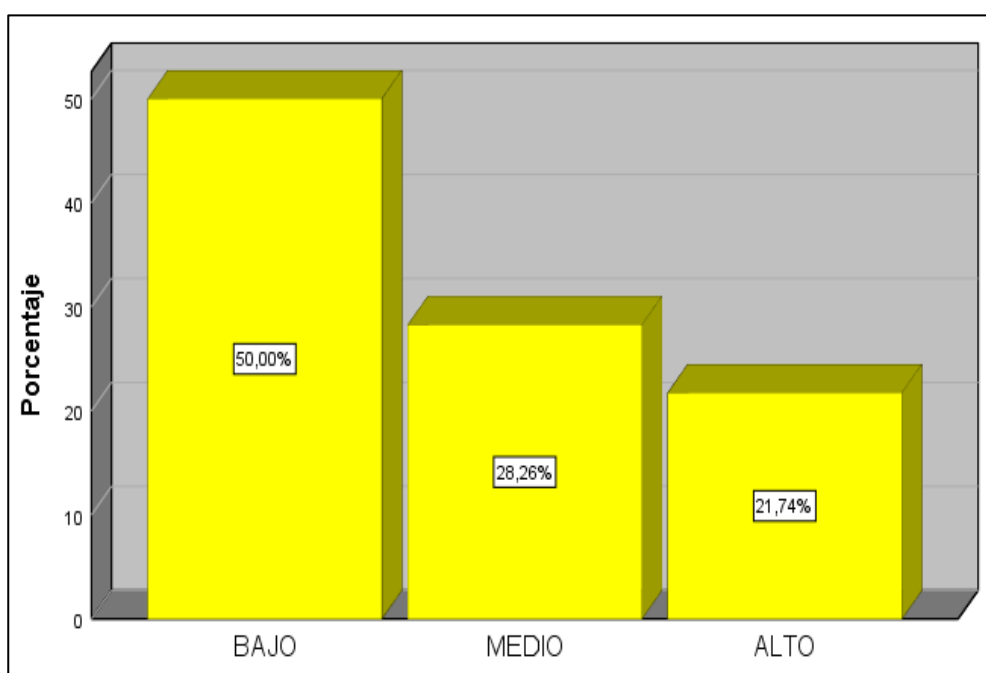
3.1 Análisis descriptivos de las variables y dimensiones

Tabla 10.

Resultados de la variable “Control interno”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	23	50,0	50,0	50,0
	MEDIO	13	28,3	28,3	78,3
	ALTO	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 2. Porcentaje del control interno

Interpretación:

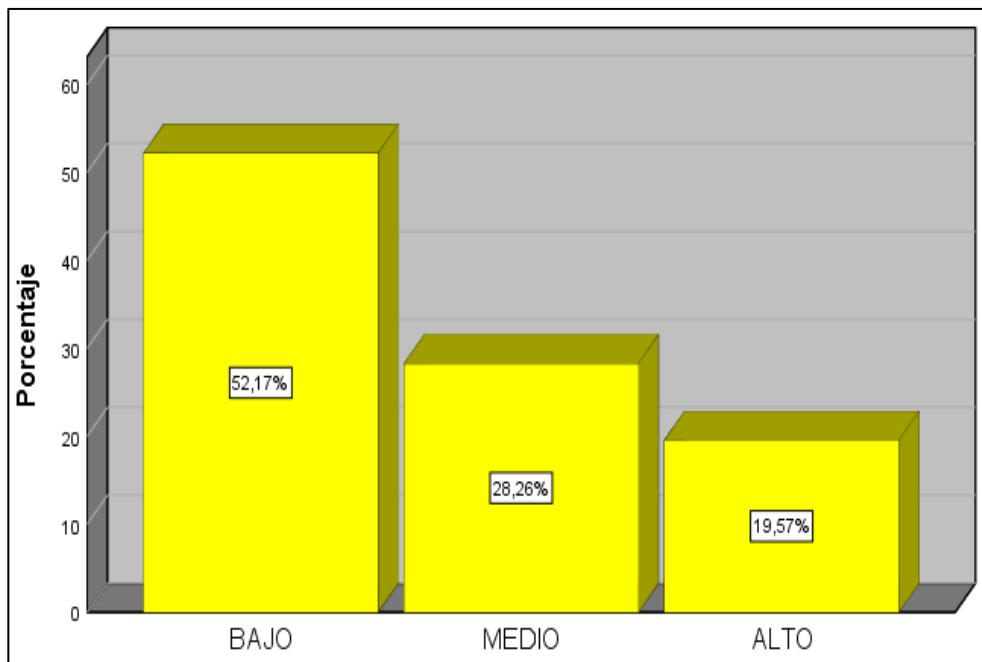
En la tabla 10 como en la figura 2 se observa que el 50% de los colaboradores encuestados se encuentran en un rango bajo y el 28,26% en rango medio y por último el 21,74% de los encuestados se encuentran en el rango de alto. El indicador nos muestra que el control interno se encuentra en un rango bajo de su aplicación.

Tabla 11.

Resultados de la Dimensión 1 “Estructura organizacional”

Estructura organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	52,2	52,2	52,2
	MEDIO	13	28,3	28,3	80,4
	ALTO	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 3. Porcentaje de la dimensión de la estructura organizacional

Interpretación:

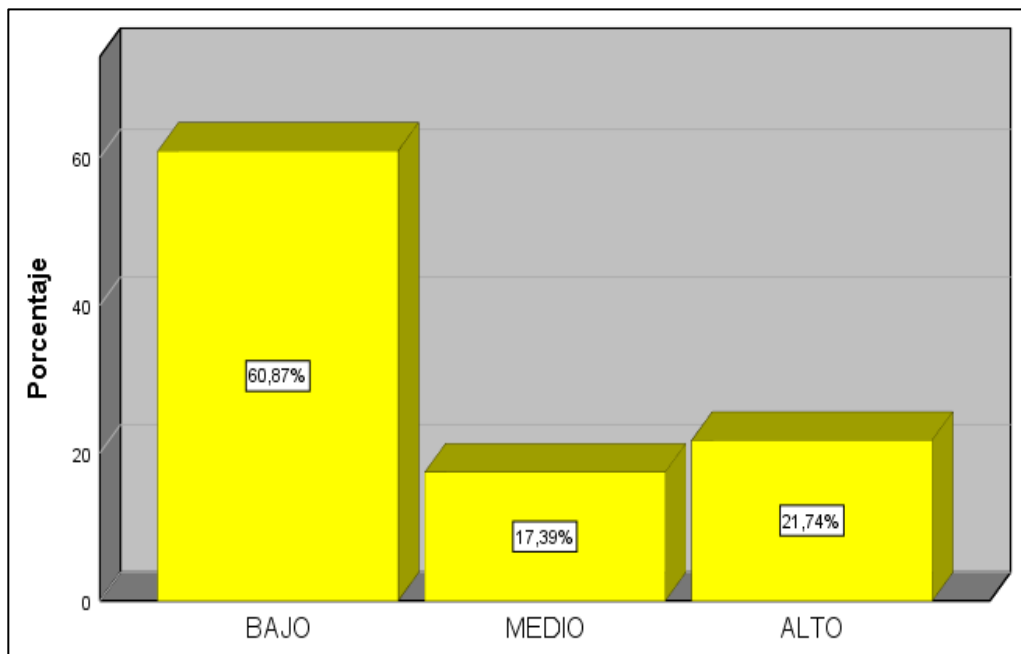
En la tabla 11 como en la figura 3 se observa que el 52,17% de los colaboradores encuestados se encuentran en el rango bajo y el 28,26% en rango medio y por último el 19,57% de los encuestados se encuentran en el rango alto. El indicador nos muestra que la dimensión del control interno “estructura organizacional” se encuentra en un rango bajo de su aplicación.

Tabla 12

Resultados de la Dimensión 2 “Procedimiento”

		Personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	28	60,9	60,9	60,9
	MEDIO	8	17,4	17,4	78,3
	ALTO	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 4. Porcentaje de la dimensión del control interno personal

Interpretación:

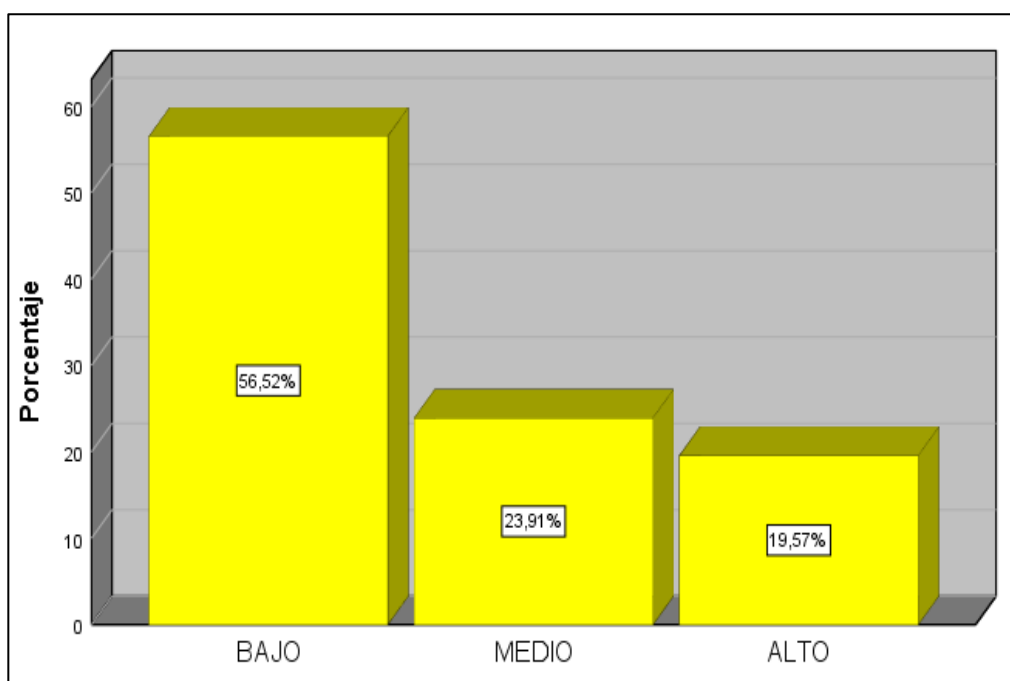
En la tabla 12 como en la figura 4 se observa que el 60,87% de los colaboradores encuestados se encuentran en el rango bajo y el 17,39% en rango medio y por último el 21,74% de los encuestados se encuentran en el rango alto. El indicador nos muestra que la dimensión del control interno “personal” se encuentra en un rango bajo de su aplicación.

Tabla 13.

Resultados de la Dimensión 4 “Vigilancia”

Vigilancia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	26	56,5	56,5	56,5
	MEDIO	11	23,9	23,9	80,4
	ALTO	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 5. Porcentaje de la dimensión de control interno “Vigilancia”

Interpretación:

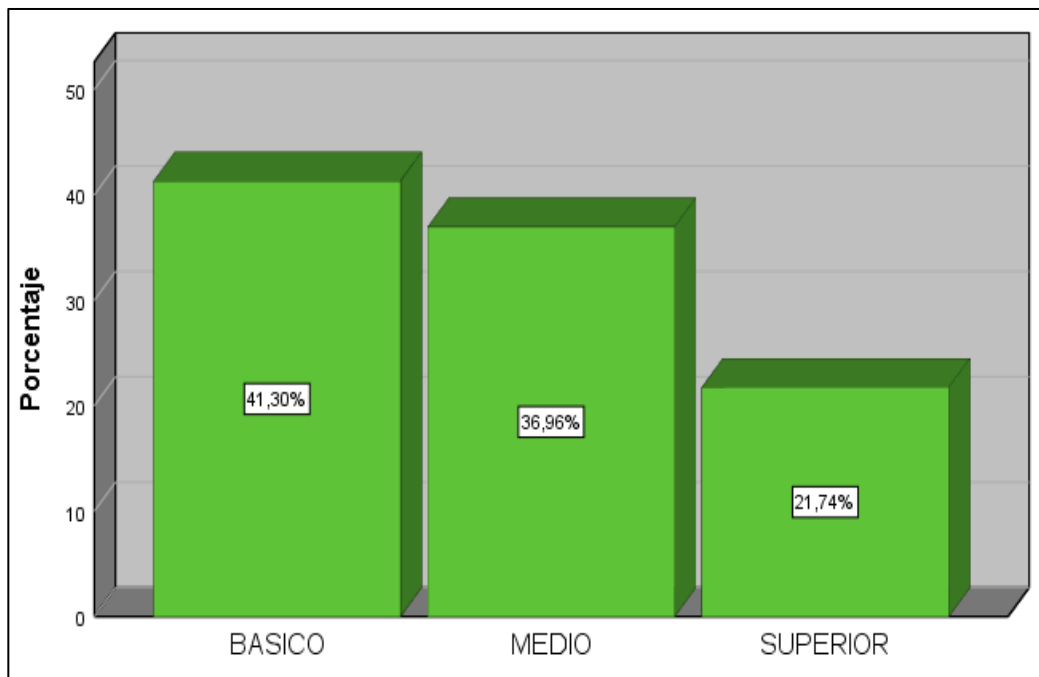
En la tabla 13 como en la figura 5 se observa que el 56,52% de los colaboradores encuestados se encuentran en el rango bajo y el 23,91% en rango medio y por último el 19,57% de los encuestados se encuentran en el rango alto. El indicador nos muestra que la dimensión del control interno “vigilancia” se encuentra en un rango bajo de su aplicación.

Tabla 14.

Resultados de la variable "Competencia laboral"

COMPETENCIA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BASICO	19	41,3	41,3	41,3
	MEDIO	17	37,0	37,0	78,3
	SUPERIOR	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 6. Porcentaje de la dimensión de la competencia Laboral

Interpretación:

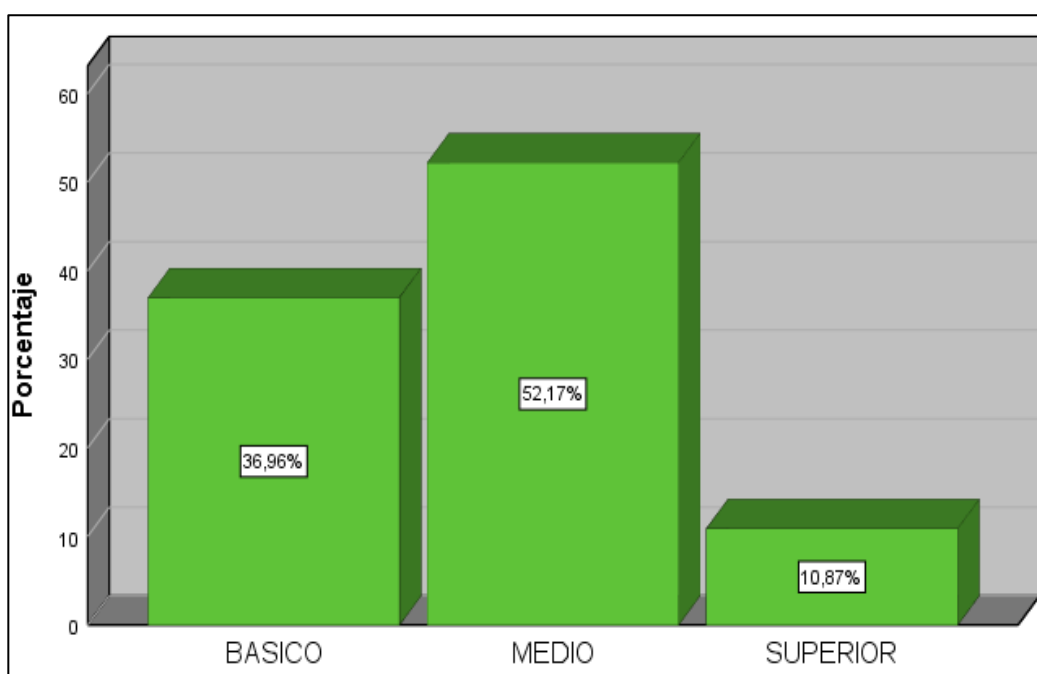
En la tabla 14 como en la figura 6 se observa que el 41,30% de los colaboradores encuestados se encuentran en el nivel Básico el 36,96% se encuentran en un nivel medio y por último el 21,74% de los encuestados se encuentran en el nivel superior. El indicador nos muestra que la competencia laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel básico.

Tabla 15.

Resultados de la dimensión 1 “Competencia básicas”

Competencias básicas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BASICO	17	37,0	37,0	37,0
	MEDIO	24	52,2	52,2	89,1
	SUPERIOR	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 7. Porcentaje de la dimensión de la competencia básica

Interpretación:

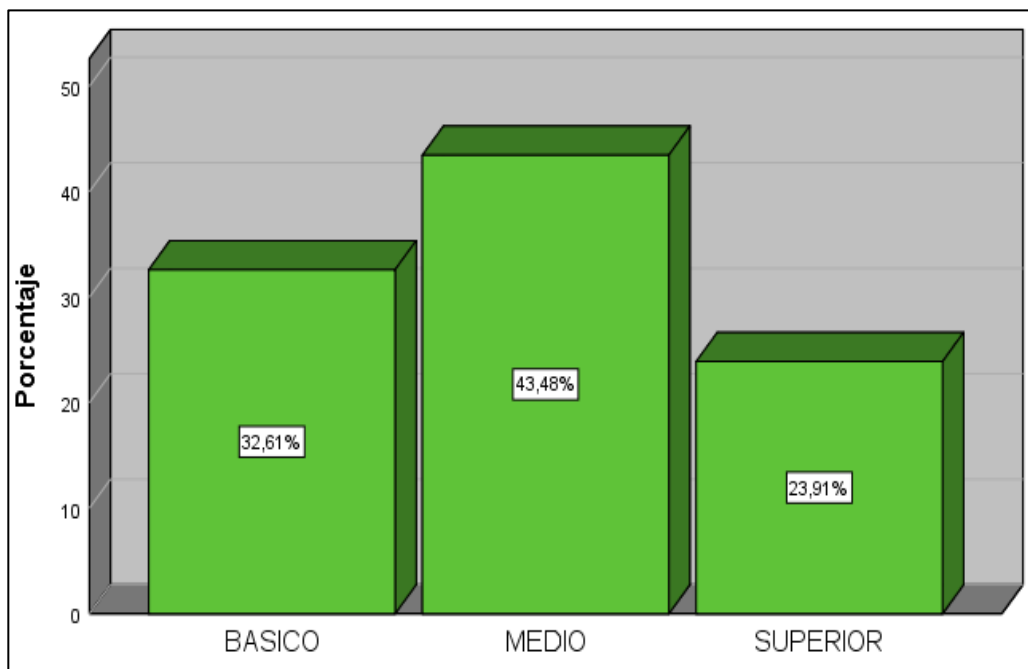
En la tabla 15 como en la figura 7 se observa que el 36,96% de los colaboradores encuestados se encuentran en el nivel Básico y el 52,17% se encuentran en un nivel medio y por último el 10,87% de los encuestados se encuentran en el nivel superior. El indicador nos muestra que las competencias básicas de los colaboradores se encuentran en un nivel medio.

Tabla 16.

Resultados de la dimensión 2 “Competencia genéricas”

Competencias genéricas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BASICO	15	32,6	32,6	32,6
	MEDIO	20	43,5	43,5	76,1
	SUPERIOR	11	23,9	23,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 8. Porcentaje de la dimensión de la competencia genérica

Interpretación:

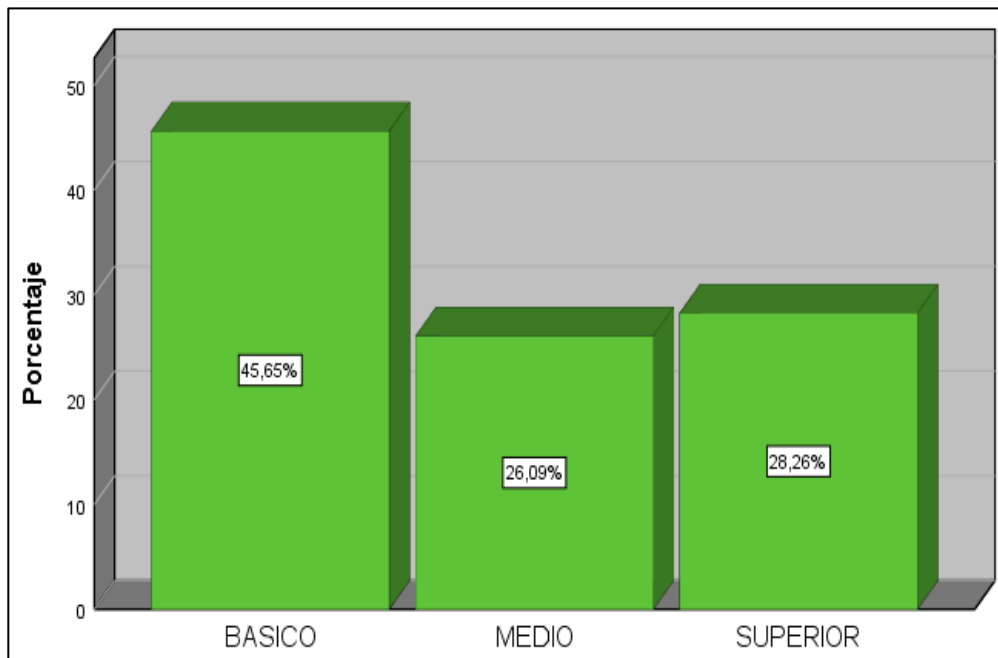
En la tabla 16 como en la figura 8 se observa que el 32,61% de los colaboradores encuestados se encuentran en el nivel Básico y el 43,46% se encuentran en un nivel medio y por último el 23,91% de los encuestados se encuentran en el nivel superior. El indicador nos muestra que la competencia genérica de los colaboradores se encuentra en un nivel medio.

Tabla 17.

Resultados de la dimensión 3 “Competencia específica”

Competencias específicas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BASICO	21	45,7	45,7	45,7
	MEDIO	12	26,1	26,1	71,7
	SUPERIOR	13	28,3	28,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 9. Porcentaje de respuesta de la competencia específicas

Interpretación:

En la tabla 17 como en la figura 9 se observa que el 45,65% de los colaboradores encuestados se encuentran en el nivel Básico y el 26,09% se encuentran en un nivel intermedio y por último el 28,26% de los encuestados se encuentran en el nivel superior. El indicador nos muestra que las competencias específicas de los colaboradores se encuentran en un nivel básico.

3.2 Estadística inferencial

3.2.1 Constrastación de Hipótesis,

3.2.2 Prueba de normalidad de variables control interno y competencia laboral

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

Shapiro Wilk: Población <50

Kolmororov Smirnov: Población >50

Tabla 18.

Prueba de normalidad para la hipótesis general

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,163	46	,004	,902	46	,001
COMPETENCIA LABORAL	,098	46	,200*	,952	46	,055

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 18 aplicaremos Shapiro-Wilk ya que en nuestra investigación contamos con una población menor a 50. Los datos analizados muestran un comportamiento no normal o no paramétrico por lo tanto en la prueba de hipótesis se aplicara Rho de Spearman.

Hipótesis General:

H0: No existe relación positiva entre el control interno y la competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

H1: Existe relación positiva entre el control interno y la competencia laboral en los trabajadores

del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

Regla de decisión:

- Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el H0
- Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el H0

Tabla 19.

Correlación de la hipótesis general

Correlaciones			CONTROL INTERNO	COMPETENCIA LABORAL
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	COMPETENCIA LABORAL	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 19 los datos analizados con la prueba de Rho de Spearman se observa un coeficiente de 0,861 representado una correlación positiva considerable entre las variables de estudio y p = 0,000 siendo altamente significativo. En este caso se rechaza la hipótesis nula (H0) y concluimos que se acepta la relación positiva entre el control interno y la competencia laboral.

Hipótesis Especifica 1

H0: No existe relación positiva entre el control interno y las competencias básicas laborales en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

H1: Existe relación positiva entre el control interno y las competencias básicas laborales en los

trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

Regla de decisión:

- Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el H0
- Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el H0

Tabla 20.

Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,163	46	,004	,902	46	,001
competencias básicas	,108	46	,200*	,962	46	,139

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 20 aplicaremos Shapiro-Wilk ya que en nuestra investigación contamos con una población menor a 50. Los datos analizados muestran un comportamiento no normal o no paramétrico por lo tanto en la prueba de hipótesis se aplicara Rho de Spearman.

Tabla 21.

Correlacion de la hipotesis específica 1

Correlaciones				
			CONTROL INTERNO	competencias básicas
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	competencias básicas	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 21 los datos analizados con la prueba de Rho de Spearman se observa un coeficiente de 0.727 representando una correlación positiva considerable entre las variables de estudio y un valor en $p = 0,000$ siendo altamente significativo. En este caso se rechaza la hipótesis nula (H_0) y concluimos que se acepta la relación positiva entre el control interno y las competencias básicas.

Hipótesis Especifica 2

H_0 : No existe relación positiva entre el control interno y las competencias genéricas laborales en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

H_1 : Existe relación positiva entre el control interno y las competencias genéricas laborales en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

Regla de decisión:

- Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0
- Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Tabla 22.

Prueba de normalidad de hipótesis especifica 2

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,163	46	,004	,902	46	,001
competencias genéricas	,098	46	,200*	,961	46	,130

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 22 aplicaremos Shapiro-Wilk ya que en nuestra investigación contamos con una población menor a 50. En la tabla los datos analizados muestran un comportamiento no normal o no paramétrico por lo tanto en la prueba de hipótesis se aplicara Rho de Spearman.

Tabla 23.

Correlación de hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			CONTROL INTERNO	Competencias genéricas
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
		Competencias genéricas	,865**	1,000
	Competencias genéricas	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 23 los datos analizados con la prueba de Rho de Spearman se observa un coeficiente de 0,865 representando una correlación positiva considerable entre las variables de estudio y un valor de $p = 0,000$ siendo altamente significativo. En este caso se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la relación positiva entre el control interno y las competencias genéricas.

Hipótesis Específica 3

H_0 : No existe relación positiva entre el control interno y las competencias específicas laborales en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

H_1 : Existe relación positiva entre el control interno y las competencias específicas laborales en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

Regla de decisión:

- Si $p \text{ valor} < 0,05$ en este caso se rechaza el H_0
- Si $p \text{ valor} > 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Tabla 24.

Prueba de normalidad de hipótesis específica 3

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,163	46	,004	,902	46	,001
competencias específicas	,183	46	,001	,919	46	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 24 aplicaremos Shapiro-Wilk ya que en nuestra investigación contamos con una población menor a 50. En la tabla los datos analizados muestran un comportamiento no normal o no paramétrico porque el nivel de significancia es menor a 0,05 por lo tanto en la prueba de hipótesis se aplicará Rho de Spearman.

Tabla 25.

Correlación de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			CONTROL INTERNO	competencias específicas
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	competencias específicas	Coefficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

Fuente: Reporte SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 25 los datos analizados con la prueba de Rho de Spearman se observa un coeficiente de 0.844 representando una correlación positiva considerable entre las variables de estudio y $p = 0,000$ siendo altamente significativo. En este caso se rechaza la hipótesis nula (H_0) por lo tanto se concluye que se acepta la relación positiva entre el control interno y las competencias genéricas.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación en base a los hallazgos encontrados se determinó que existe relación positiva entre el control interno y la competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.

Asimismo, se procede a evaluar diversas investigaciones de los siguientes tesis para ello se consideró los trabajos previos a nivel nacional e internacional: Arceda, S. 2015; Reynoso & Chávez, 2015; Guerrero, G. 2014; Malca, M. 2016, Carpio, D. 2016, los cuales nos ayudaran a comparar los resultados de la investigación.

Según Arceda, S. 2015 en su trabajo de investigación Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en el área de administración y contabilidad. Se concluyó la falta de segregación de funciones, no existe control de entrada y salida del personal, inexistencia de reclutamiento de colaboradores, ausencia de procedimientos, capacitaciones y promociones para los colaboradores .Se observó que las tareas o actividades se realizaban de forma empírica y que no contribuían a los objetivos de la compañía. y esto con llevaba al error humano al realizar sus actividades de forma incorrecta y por ende no daban buena información que aseguren un adecuado uso de los recursos de la organización, para un mejor desempeño de los trabajadores a fin de lograr el desarrollo de la institución.

Mientras en los resultados obtenidos en nuestra investigación como podremos ver en las (TABLAS N° 31, 34, 37 y 41) Con respecto a los controles en los procedimientos y políticas presentamos debilidades ya que no contribuyen a un control efectivo y coincidimos con la autora que este repercute en el desempeño de los trabajadores como se refleja en la tabla 31. Así mismo la ausencia de capacitaciones y promociones es otro factor determinante que incide en la motivación y desenvolvimiento del colaborador, tener informado, capacitado sobre los objetivos del control interno con llevara a que el personal realice sus actividades acorde los planeado a fin de minimizar posibles errores y puedan cumplir de forma eficaz en sus labores diarias y esto aporte a los objetivos de la organización. Además Rodríguez (2009) sostiene que una organización bien estructurada será aquella que tenga adecuadamente establecidos sus objetivos, procedimientos y políticas para que sean alcanzados ya que es de mucha importancia en la vida de la misma.

Reinoso et al., 2015 en su investigación: Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el departamento de enfermería. De las conclusiones de la

investigación se pudo observar que el personal de enfermería no cuenta con políticas públicas establecidas como normativas, además la estructura organizativa es obsoleta, provocando un estancamiento en la gestión y las actividades planificadas además de su repercusión en el desempeño, el déficit de competencias laborales se manifiesta al no contar con sistemas de gestión adecuado ya que los trabajos se realizan de manera mecánica y funcional a esto se le suma la falta de capacitaciones continuas que no se encuentran enfocadas al servicio o desarrollo de sus competencias la ausencia de un sistema de evaluación y seguimiento al desempeño ya que al aplicarlo induzca al colaborador a la mejora continua. Las consecuencias de esto se ven reflejado en la insatisfacción del cliente ya que se sienten inconforme por el servicio brindado ya que no cumplen sus expectativas.

En comparación con los resultados obtenidos en nuestra investigación como podemos ver en las (TABLAS N° 41, 43, 27 y 40) En cuanto a los competencias cognitivas y metodológicas se ven reflejados debilidades con respecto al desarrollo de sus aprendizajes. Por lo tanto se coincide con la autora que la falta de capacitaciones y preocupación en mejorar el aprendizaje del colaborador repercutirá en su desempeño, el no contar con una estructura orgánica actualizada produce un estancamiento en las gestiones y en las actividades planificadas no obstante en la investigación se hace énfasis respecto a los seguimientos y la falta de vigilancia de los mismos que es otro punto donde evidenciamos falencia en nuestra investigación por lo tanto es indispensable revertir esta situación para así mejorar el desarrollo de las competencias y asegurar el mejor desempeño de los trabajadores y puedan brindar un servicio de calidad.

Según Guerrero, G. 2014, En su trabajo de investigación: “Los procedimientos del control interno para activos fijos y su incidencia en el plan estratégico. Luego de haber procesado toda información a través de la encuesta se llegó a las siguientes conclusiones se evidenciaron que no se tienen bien definidos ni fortalecidos los procesos de control en lo que tiene que ver en la adquisición y administración de activos fijos, esto obedece porque se están aplicando parcialmente procesos para planificar, organizar, gestionar, evaluar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con el manejo de los bienes institucionales. Además el departamento financiero no ha aplicado la reglamentación, políticas y objetivos específicos en relación a los activos fijos y salvaguarda de los mismos. Todos estos puntos han contribuido a que los funcionarios en cumplimiento de las metas, objetivos se encuentren bajo por la

aplicación de un sistema de control deficiente.

Mientras en los resultados obtenidos en nuestra investigación como podremos ver en las (TABLAS N° 31, 37 y 40) se muestran debilidad tanto con respecto a los procedimientos y en los objetivos ya que no contribuye a tener una mejor planificación y establecer controles idóneos que ayuden a prevenir posibles deficiencias. Por lo tanto se coincide con la autora de la importancia de aplicar un sistema de control que ejecute seguimientos y monitoree las actividades y éstas se encuentren de manera óptima, evaluando que sean respetados y realizados de acuerdo a la normativa. Se coincide con la autora que el control interno es fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos y minimizar los posibles riesgos en la empresa obteniendo como resultado una mejorar calidad en los servicios y mejor desempeño en los trabajadores en la organización

En la investigación de Malca, M. 2016 con el título: El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las Empresas Agroindustriales de lima metropolitana. En conclusión los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita se obtenga una información de calidad para la gestión financiera y el cumplimiento de los objetivos principales de la organización se observó la falta de eficiencia en los controles correctivos y preventivos que dificulta la planificación financiera por no contar con procedimientos en el proceso de información esto se debe que la información que brinda el área de almacén no es conciliada con el área contable evidenciando desfases en la información y esto a su vez ocasiona se tomen malas decisiones financieras que no se ajustan a la realidad de la organización.

Así también en los resultados de la investigación (TABLAS N° 31, 37, 39 y 40) con respecto a los procedimientos y vigilancia se observa debilidad con respecto al cumplimiento y aplicación por lo tanto podemos afirmar que el desconocimiento o ausencia de los procedimientos coincidimos con la autora de que es de vital importancia tener empoderado a los trabajadores sobre sus procedimientos y actividades para que estos puedan realizarlos de manera óptima y que contribuyan al logro de objetivos así mismo tener implementado un control con respecto a medidas correctivas y seguimiento a las deficiencias impulsara a tomar mejores medidas y contribuirá al desempeño de los trabajadores motivándoles y realizando sus labores de acuerdo lo planificado de manera oportuna por lo tanto se evidencia relación entre

las variables de estudio. Rodríguez (2009) afirma que es imposible imaginar a una organización que se encuentre libre de controles ya que son indispensables en todas las organizaciones para lograr planes y objetivos.

Carpio, D. 2016 en su tesis: Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las Mype del sector servicio. De las conclusiones, se obtuvieron que solo la minoría de los trabajadores contaban con competencias laborales y esto se debía a que no tenían claro sus funciones, la falta de motivación, no participación en los objetivos de las Mype en la que laboran fueron los factores que influyeron en su desempeño. Con respecto a la competitividad se encontraba en su mayoría menos competitiva por falta de preocupación en obtener mejores resultados, maximizar los recursos, los tiempos de entrega, modernizar los equipos e implementar nuevas políticas de crecimiento que contribuyan al beneficio del trabajador en la entidad.

De la misma manera en los resultados de la investigación (TABLAS N° 14, 29, 36 y 47) podemos observar que las competencias laborales se encuentran en un nivel básico ya que los colaboradores no se encuentran informados sobre sus procedimientos de manera clara y coincidimos con el autor de que estos temas inciden en el desarrollo de sus competencias laborales, a esto le sumamos la falta de motivación ya que no presentamos políticas de desarrollo que brinden conocimientos de más alto nivel y posibilidades de ascensos. Con respecto a los objetivos también presentamos deficiencias ya que no son alcanzables por las competencias de los colaboradores todos estos puntos repercuten en el crecimiento de los trabajadores y en su desempeño y así lograr contribuir en los objetivos organizacionales.

V. CONCLUSION

De acuerdo a los resultados obtenidos llegamos a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que existe relación positiva entre el control interno y la competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018; para ello se realizó un análisis Rho Spearman hallándose 0,861 el cual indica una correlación positiva considerable entre las variables de estudio y un valor en $p=0,000$ siendo altamente significativo como se aprecia en la tabla 19.
- Ante lo hallazgos mencionados podemos afirmar que existe relación entre las variables y así podemos apreciarlas en las tablas 10 y 14 donde ambas se encuentran en un nivel bajo, el control interno con 50% y competencia con 41.35% respectivamente.
- Se determinó que existe relación positiva entre el control interno y las competencias básicas en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018; para ello se realizó un análisis Rho Spearman hallándose 0,727 el cual indica una correlación positiva considerable entre las variables de estudio y un valor en $p=0,000$ siendo altamente significativo como se aprecia en la tabla 21. El 52% de los encuestados ubicaron a las competencias básicas en un nivel medio como se muestra en la tabla 15 ya que la organización no se preocupa por implementar políticas para mejorar los aprendizajes del colaborador mediante las capacitaciones.
- Se determinó que existe relación positiva entre el control interno y las competencias genéricas en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018; para ello se realizó un análisis Rho Spearman hallándose 0,865 el cual indica una correlación positiva considerable entre las variables de estudio y un valor en $p=0,000$ siendo altamente significativo como se aprecia en la tabla 23. El 43.48% de los encuestados ubicaron a las competencias genéricas en un nivel medio como se muestra en la tabla 16 ya que la organización carece de estructuras orgánicas actualizadas repercutiendo en el desempeño de los trabajadores ya que omiten seguir procedimientos que no van acorde a su realidad laboral esto está produciendo un retraso en el crecimiento de esta competencia.
- Se determinó que existe relación positiva entre el control interno y las competencias específicas en los trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018; para ello se realizó un análisis Rho Spearman hallándose 0,844 el cual indica una

correlación positiva considerable entre las variables de estudio y un valor en $p=0,000$ siendo altamente significativo como se aprecia en la tabla 25. El 45.65% de los encuestados ubicaron a las competencias genéricas en un nivel bajo como se muestra en la tabla 17 ya que la organización se evidencia ausencia de políticas y oportunidades de superación a un nivel profesional pues esto produce desmotivación en los colaboradores ya que entienden que se encuentra limitado su crecimiento profesional.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que pasamos a detallar están en base a los resultados obtenidos con el fin de apuntar a la mejora continua de los procesos.

- A las jefaturas se sugiere implementar un sistema de gestión que asegure, evalúe y realice seguimientos a través de auditorías internas inopinadas verificando el cumplimiento de las normas, procedimientos, políticas, y estas se encuentren de acuerdo a rangos aceptables de su aplicación culminando con informes mensuales a la alta dirección a fin de optimizar los recursos de la organización. (VER TABLA 39, 40, 44)
- A los jefes del área logística se recomienda actualizar la estructura orgánica de tal manera que cubran las necesidades del área y estas se encuentren acordes a la realidad laboral de los trabajadores, tomando en cuenta las debilidades observadas en la investigación con el fin de mejorar el control y vigilancia de los procesos y revertir los indicadores adversos. (VER TABLA 10, 11 y 14).
- Se convoca a una reunión a las jefaturas del área logística y recursos humanos para la implementación de un plan de capacitación hacia el personal por medio de instituciones de prestigio que tengan conocimientos y dominio de los temas para que los trabajadores mejoren su desenvolvimiento y cumplan con sus funciones, actividades de manera óptima. (VER TABLA 42, 43)
- Al área de recursos humanos se sugiere motivar al personal a través de políticas de desarrollo y actividades integracionistas para fortalecer y desarrollar habilidades de comunicación efectiva y ejercer la retención del talento humano. (VER TABLA 53, 55)
- A las jefaturas del área logística se le recomienda implementación de materiales y equipos tecnológicos por medio de un análisis costo beneficio con el propósito de minimizar las demoras en las actividades de los trabajadores y así contribuir a un mejor desempeño del personal. (VER TABLA 30, 38).

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, E., & Grande, I. (2005). *Analisis de encuesta*. Madrid: ESIC.
- Acero, P. D. (2011). *La otra cara de la tragedia*. Bogota: San Pablo.
- Alles, M. (2008). *Direccion estrategica de recursos humanos*. Buenos aires: Granica.
- Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola*. Obtenido de Repositorio Institucional UNAM- MANAGUA: <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1762>
- Barquero, M. (2013). *Manual practico de control interno teoria y aplicacion practica*. Barcelona: Profit.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigacion. Tercera edicion*. Colombia: Pearson Educacion.
- Carnegie, D. (2017). *Como suprimir las preocupaciones de la vida*. Buenos Aires: Penguin Random House Grup.
- Carpio, D. (2016). *Caracterizacion de la competencia laboral y competitividad en las Mype del sector servicio (Tesis de licenciamiento)*. Juliaca: Universidad Catolica de lo Angeles de Chimbote.
- Diaz, B. (2016). *Competencias laborales de los colaboradores en el area de ventas (Tesis de grado)*. Cusco: Universidad Andina .
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogota: Eco Ediciones.
- Ferreya, A., & Lonhi, A. (2014). *Introduccion a la Metodologia de la investigacion cientifica*. Buenos Aires: Brujas.
- Gallardo, J. (2012). *Administracion Estrategica*. Mexico: Alfaomega Ediciones.
- Garcia, J. y. (2008). *El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales. Cuadeno de turismo,21 Enero*. España: Universidad de Murcia.
- Gomez, M. (2006). *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica*. Bogota: Brujas.
- Gonzales, A. L. (2013). *Metodos de compensacion basados en competencias*. Barranquilla: Universidad del norte.
- Guerrero, G. (2014). *Los Procedimientos de control interno para activos fijos y su incidencia en el cumplimiento del plan estrategico del honorable gobierno de tungurahua*. Obtenido de Repositorio de la Universidad tecnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/21270>
- Gutierrez, E. (2010). *Competencias gerenciales*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Hemeryth, F., & Sanchez, J. (2013). *Implementacion de un sistema de control interno Operativo en los almacenes, para mejorar la gestion de inventarios de la constructura (Tesis de grado)*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hernandez , R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.

- Hernandez , R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion 3era edi*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, C. (2003). *Control Interno eficaz de la Gestión de una Empresa Cooperativa de Servicios Múltiples. (Tesis Doctoral)* . Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Hernández, C. (2013). *Control Interno eficaz de la Gestión de una Empresa Cooperativa de Servicios Múltiples (Tesis de Maesria)*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto Auditores Internos de España- Coopers & Lybrand, SA. (1997). *Nuevos concepos de control interno*. España.: Coopers & Lybrand. S.A.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion*. Mexico D.F.: McGraw-INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Malca, M. (2016). *El Control interno de inventarios y su incidencia en la gestion financiera de las empresas agroindustriales. (Tesis de licenciatura)*. Lima: Universidad de San Martin de Porres.
- Matallana, M. (2005). *Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las areas de salud*. Bogota: Fundacion cultural javeriana de Artes Graficas.
- Moreno, M. (1987). *Introduccion a la metodologia de la invetigacion educativa*. Mexico: Progreso.
- North, K., & Rivas, R. (2008). *Gestion del conocimiento*. Alemania: Libros en red.
- Ponce, J. (23 de Octubre de 2016). | El FROB crea un procedimiento de revisión y control interno para evitar errores en las cuentas. *Expansión*, pág. 14.
- Porret, M. (2014). *Gestion de personas*. España : Esic.
- Reinoso Lara, M. G., & Chavez Yopez, H. F. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Pillaro*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato:
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13269>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administracion*. Mexico: PEARSON.
- Roque, R. e. (2013). *Gestion de la calidad y el control inerno en el proceso docente del Centro Nacional de Cirugia de Minimo Acceso*. Obtenido de Revita Habanera de Ciencias Medicas.:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180429299017>
- Roser, C. (2012). *Solucionario Actividades del libro Aristoles*. Mexico: Etica.
- Salkind, N. (1999). *Metodos de la investigacion*. Mexico: PRENTICE HALL.
- Sanchez, C. (2015). *Formacion y desarrollo profesional del educador social en contextos de intervencion*. Madrid: Uned.
- Sanz de Acedo, L. (2010). *Competencias cognitivas en Educacion Superior*. Madrid: Narcea S.A.

Schkolnick, M., Araos, C., & Machado, F. (2005). *Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Serrano, M. (2002). *Educación para salud del siglo XXI*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. (Tesis Doctoral). Lima: UNMSM.

ANEXOS

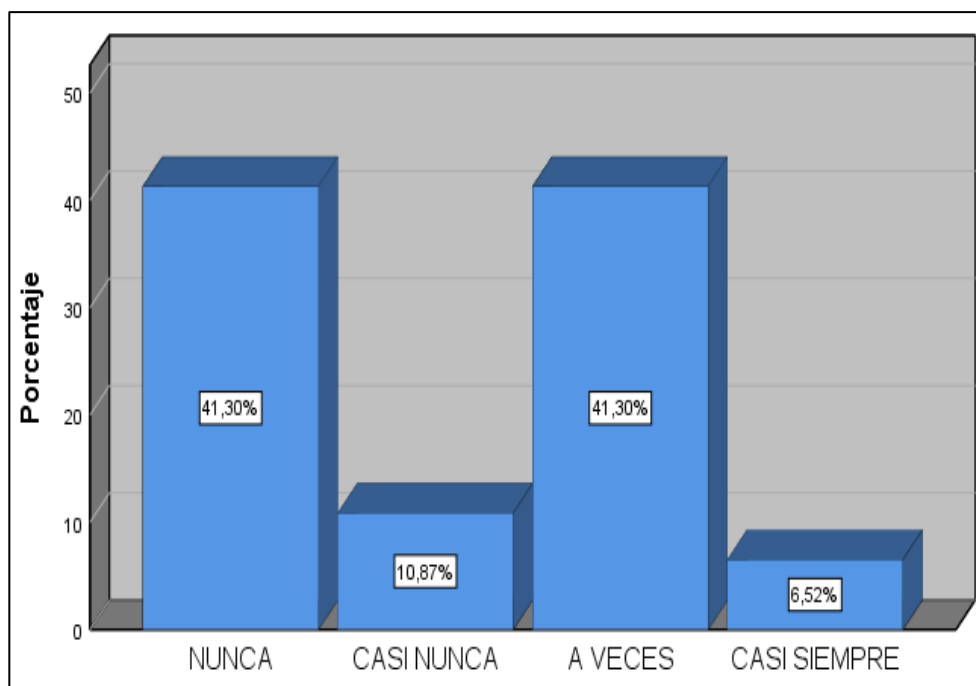
Anexo 1. Análisis descriptivos de los ítems – Control interno

Tabla 26.

Los colaboradores desarrollan sus procesos con efectividad pues han sido posicionados en el cargo según sus habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	19	41,3	41,3	41,3
	CASI NUNCA	5	10,9	10,9	52,2
	A VECES	19	41,3	41,3	93,5
	CASI SIEMPRE	3	6,5	6,5	100,0
Total		46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 10. Porcentaje de respuesta de Item 1

Interpretación:

En la tabla 26 como en la figura 10 se observa que el 41,30% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 10,87% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 41,30% en la alternativa a veces y por último el 6,52% de los encuestados se encuentran en la

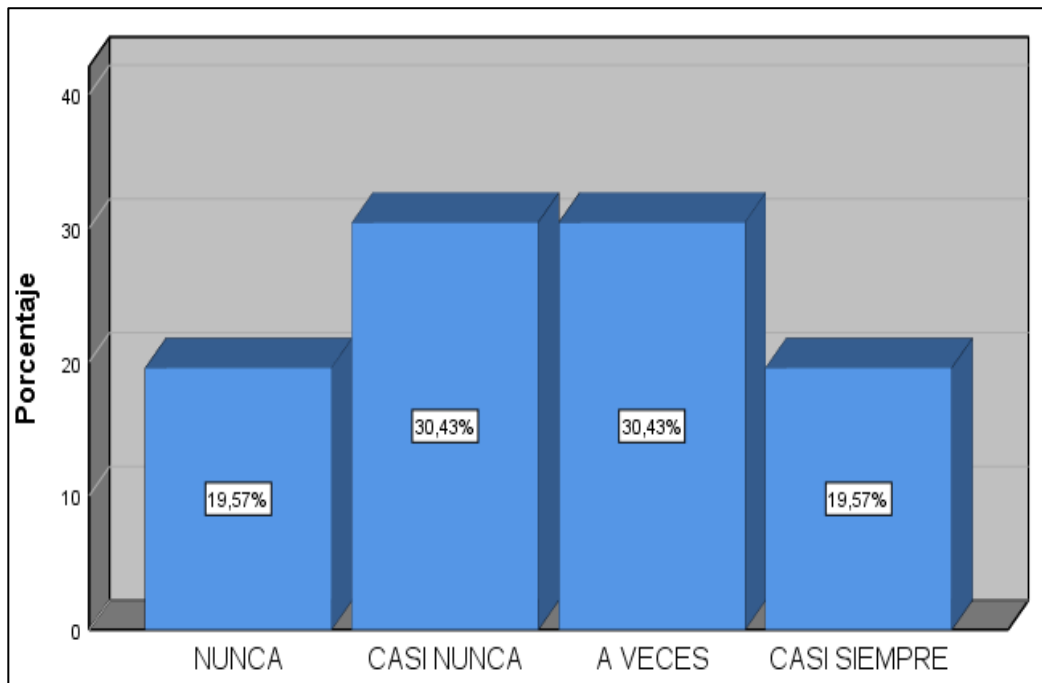
alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que los colaboradores a veces se encuentran posicionados en el cargo según sus habilidades.

Tabla 27.

La organización posee una estructura orgánica actualizada que previene los o “cuellos de botellas” y sobre carga de tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	19,6	19,6	19,6
	CASI NUNCA	14	30,4	30,4	50,0
	A VECES	14	30,4	30,4	80,4
	CASI SIEMPRE	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 11. Porcentaje de respuesta de Item 2

Interpretación:

En la tabla 27 como en la figura 11 se observa que el 19,57% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 30,43% se encuentran en la alternativa casi nunca, el

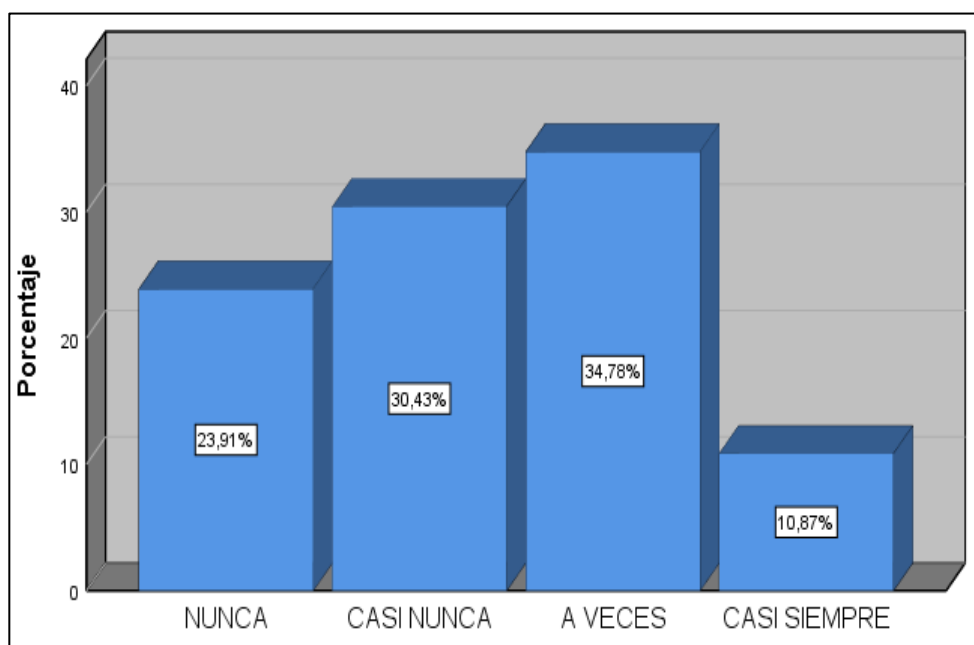
30,43 en la alternativa a veces y por último el 19,57% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces la organización previene los cuellos de botellas y la sobre cargas de tareas.

Tabla 28.

Los acuerdos tomados internamente se cumplen oportunamente pues todos los colaboradores se involucran en ella.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	23,9	23,9	23,9
	CASI NUNCA	14	30,4	30,4	54,3
	A VECES	16	34,8	34,8	89,1
	CASI SIEMPRE	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 12. Porcentaje de respuesta de Ítem 3

Interpretación:

En la tabla 28 como en la figura 12 se observa que el 23,91% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 30,43% se encuentran en la alternativa casi nunca, el

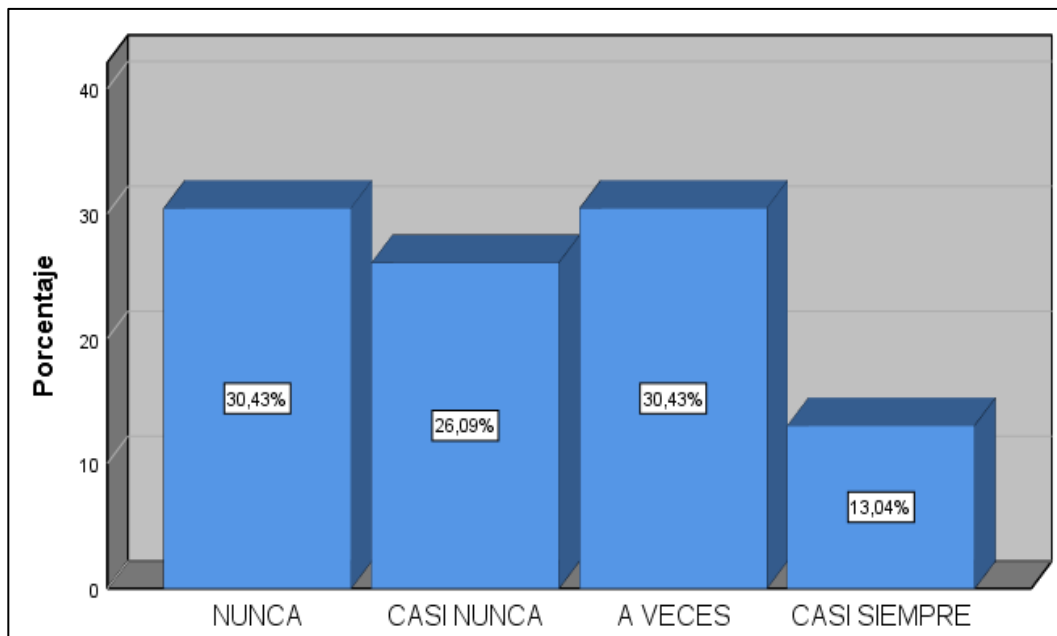
34,78% en la alternativa a veces y por último el 10,87% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces los acuerdos tomados internamente se cumplen oportunamente pues todos se involucran en ella.

Tabla 29.

Los objetivos planteados por la empresa son alcanzables por las competencias certificadas de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	30,4	30,4	30,4
	CASI NUNCA	12	26,1	26,1	56,5
	A VECES	14	30,4	30,4	87,0
	CASI SIEMPRE	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 13. Porcentaje de respuesta de Item 4

Interpretación:

En la tabla 29 como en la figura 13 se observa que el 30,43% de los colaboradores encuestados

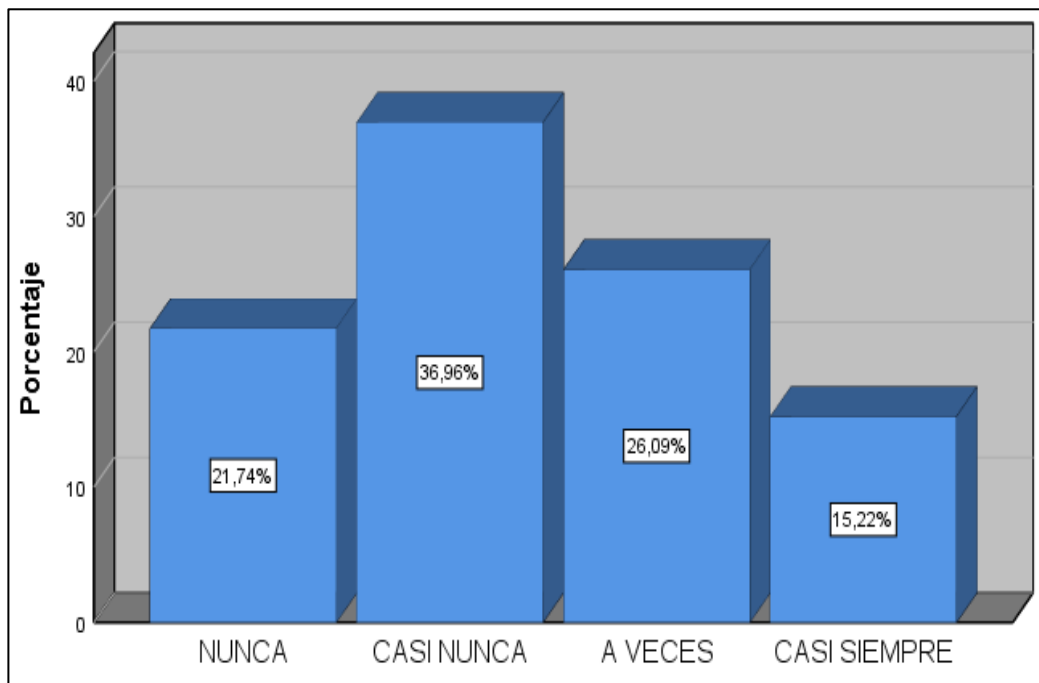
se encuentran en la alternativa nunca y el 26,09% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 30,43% en la alternativa a veces y por último el 13,04% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces los objetivos planteados en la empresa son alcanzables por las competencias certificadas de los colaboradores.

Tabla 30.

Los colaboradores en la realización de sus tareas optimizan los recursos y el tiempo por ello la jornada laboral les permite cumplir sus procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	21,7	21,7	21,7
	CASI NUNCA	17	37,0	37,0	58,7
	A VECES	12	26,1	26,1	84,8
	CASI SIEMPRE	7	15,2	15,2	100,0
Total		46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 14. Porcentaje de respuesta de Item 5

Interpretación:

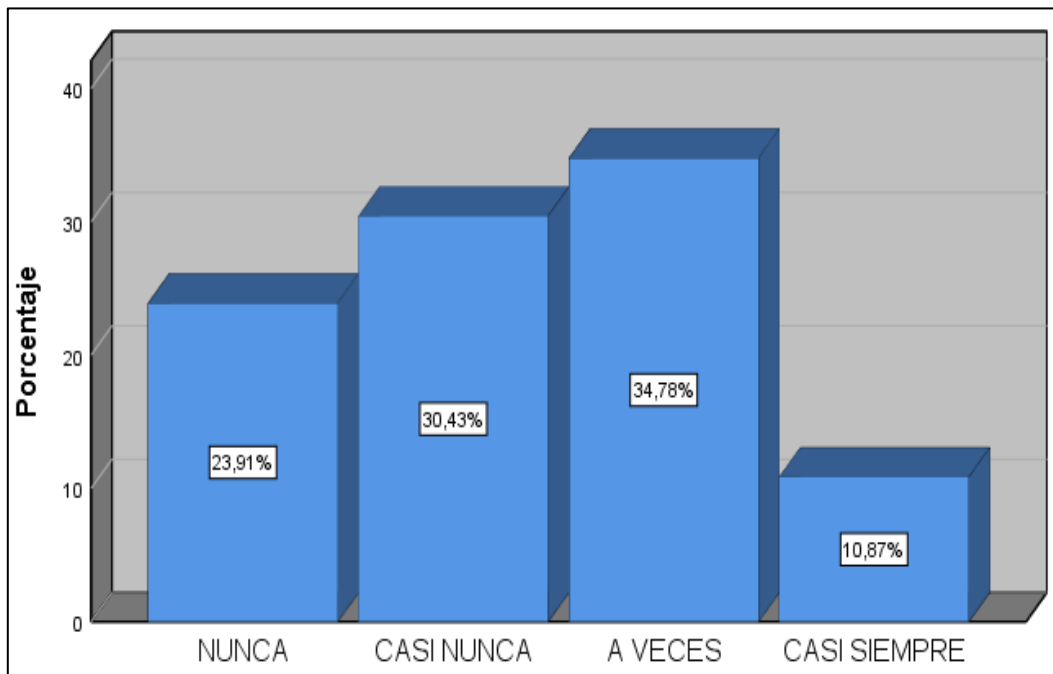
En la tabla 30 como en la figura 14 se observa que el 21,74% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 36,96% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 26,09% en la alternativa a veces y por último el 15,22% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que casi nunca los colaboradores en la realización de sus tareas optimizan los recursos y el tiempo.

Tabla 31.

Los procedimientos establecidos para el control interno se ejecutan con disciplina y en el cumplimiento de la norma.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	23,9	23,9	23,9
	CASI NUNCA	14	30,4	30,4	54,3
	A VECES	16	34,8	34,8	89,1
	CASI SIEMPRE	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 15. Porcentaje de respuesta de Item 6

Interpretación:

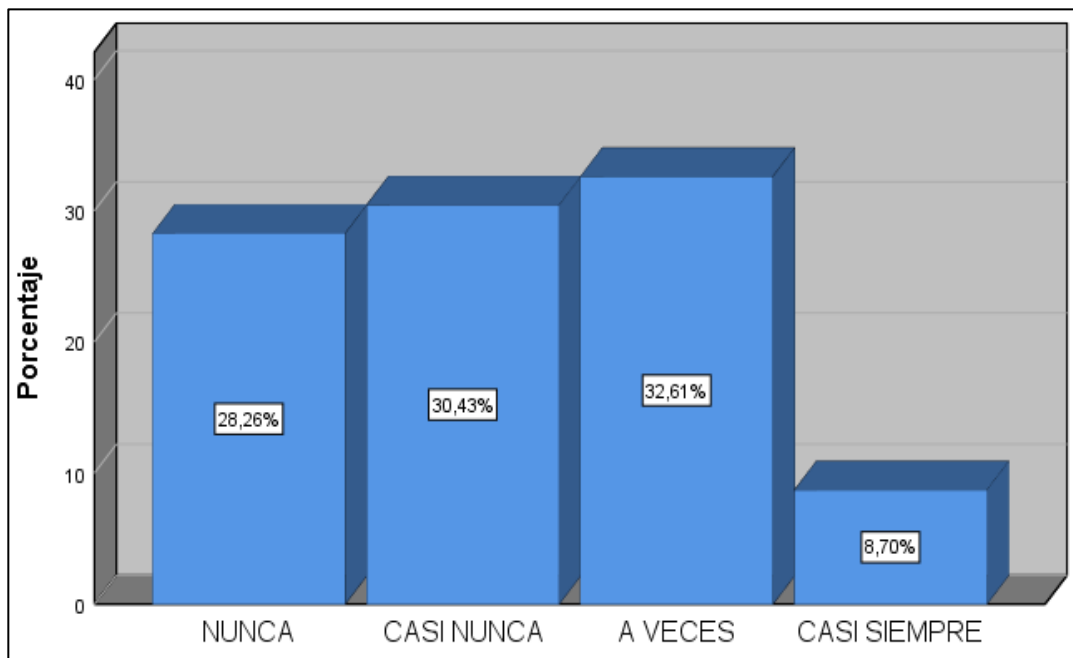
En la tabla 31 como en la figura 15 se observa que el 23,91% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 30,43% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 34,78% en la alternativa a veces y por último el 10,87% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces los procedimientos se ejecutan con disciplina y en cumplimiento de la norma.

Tabla 32.

Según normativa existe reconocimiento al colaborador por su buen desempeño en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	28,3	28,3	28,3
	CASI NUNCA	14	30,4	30,4	58,7
	A VECES	15	32,6	32,6	91,3
	CASI SIEMPRE	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 16 Porcentaje de respuesta de Item 7

Interpretación:

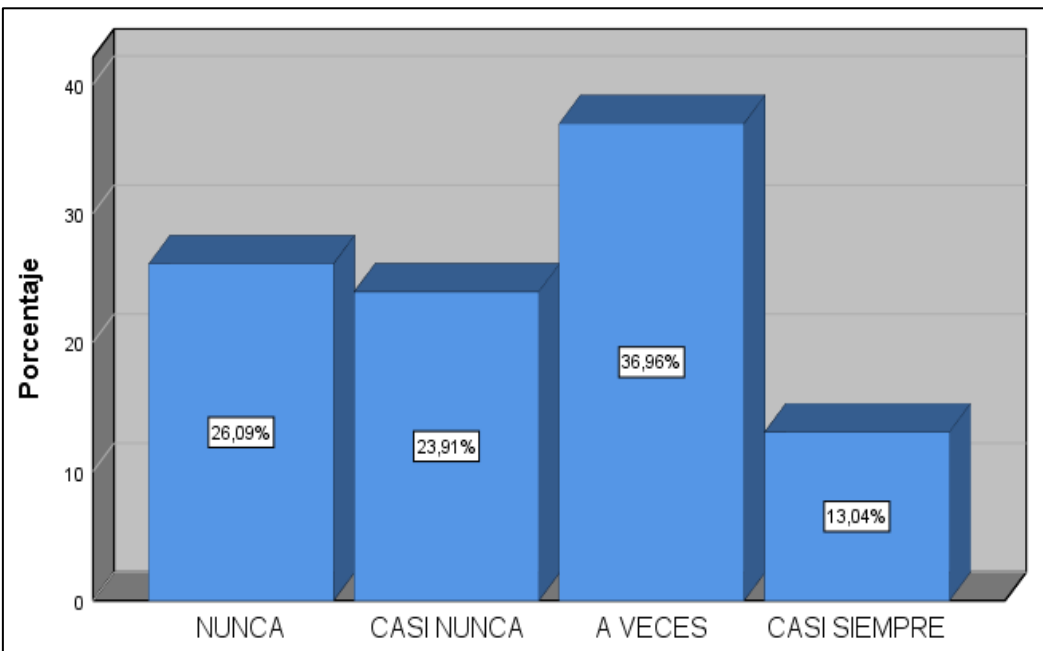
En la tabla 32 como en la figura 16 se observa que el 28,26% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 30,43% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 32,61% en la alternativa a veces y por último el 8,70% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces existe reconocimiento al colaborador por su buen desempeño.

Tabla 33.

La documentación que se realiza en la entidad es archivada de forma cronológica y de fácil utilización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	26,1	26,1	26,1
	CASI NUNCA	11	23,9	23,9	50,0
	A VECES	17	37,0	37,0	87,0
	CASI SIEMPRE	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 17. Porcentaje de respuesta de Item 8

Interpretación:

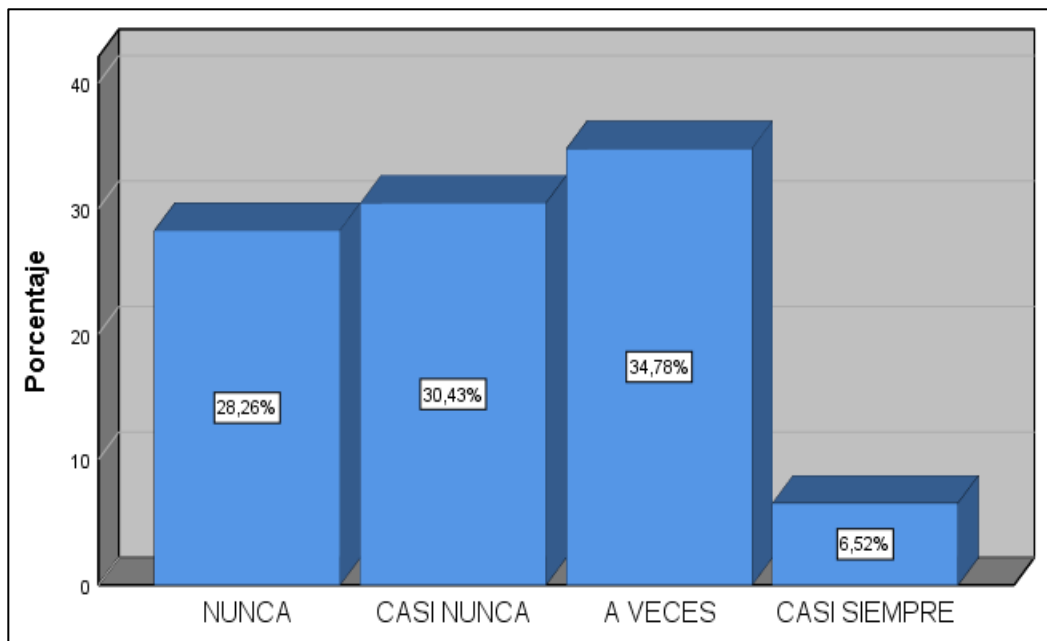
En la tabla 33 como en la figura 17 se observa que el 26,09% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 23,91% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 36,96% en la alternativa a veces y por último el 13,04% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces las documentaciones son archivadas de forma cronológica y de fácil utilización.

Tabla 34.

La política de la empresa permite reunirse periódicamente con sus jefes y supervisores para proponer estrategias de mejora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	28,3	28,3	28,3
	CASI NUNCA	14	30,4	30,4	58,7
	A VECES	16	34,8	34,8	93,5
	CASI SIEMPRE	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 18. Porcentaje de respuesta de Item 9

Interpretación:

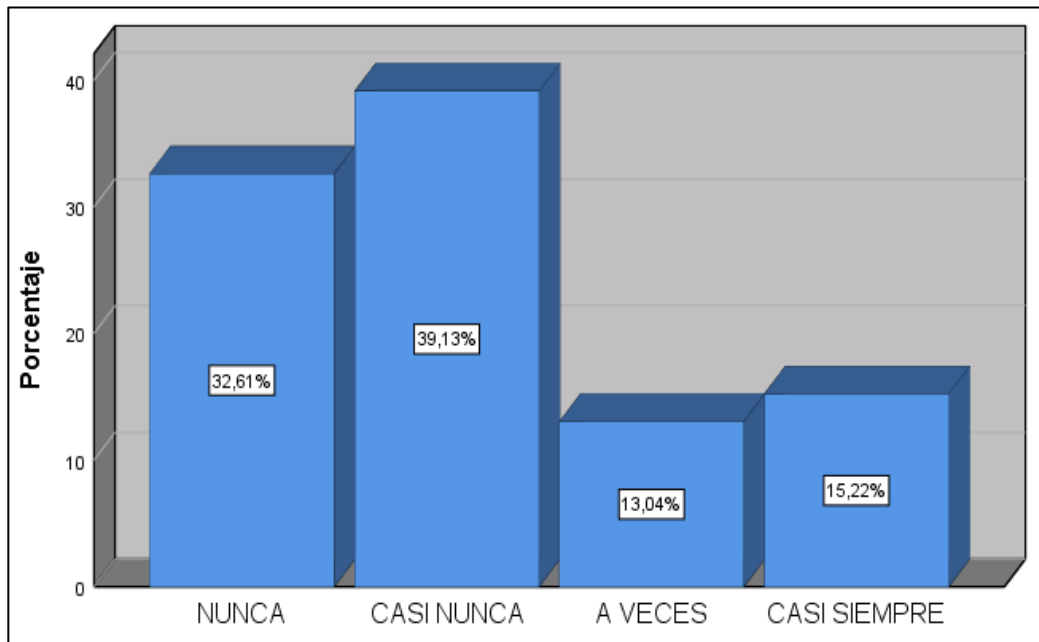
En la tabla 34 como en la figura 18 se observa que el 28,26% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 30,43% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 34,78% en la alternativa a veces y por último el 6,52% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces la política de la empresa le permite reunirse periódicamente con sus jefes.

Tabla 35.

Por política la administración recibe las sugerencias del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	32,6	32,6	32,6
	CASI NUNCA	18	39,1	39,1	71,7
	A VECES	6	13,0	13,0	84,8
	CASI SIEMPRE	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 19. Porcentaje de respuesta de Item 10

Interpretación:

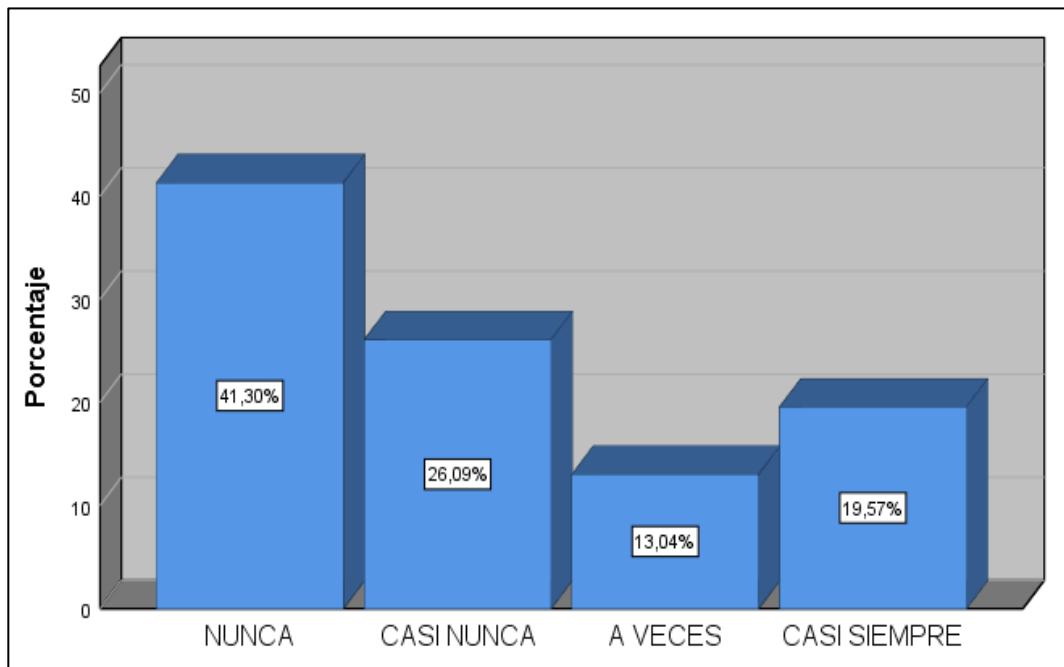
En la tabla 35 como en la figura 19 se observa que el 32,61% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 39,13% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 13,04% en la alternativa a veces y por último el 15,22% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que casi nunca la administración recibe las sugerencias del personal.

Tabla 36.

La organización le ofrece oportunidades de desarrollo pues ejerce la retención del talento humano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	19	41,3	41,3	41,3
	CASI NUNCA	12	26,1	26,1	67,4
	A VECES	6	13,0	13,0	80,4
	CASI SIEMPRE	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 20. Porcentaje de respuesta de Item 11

Interpretación:

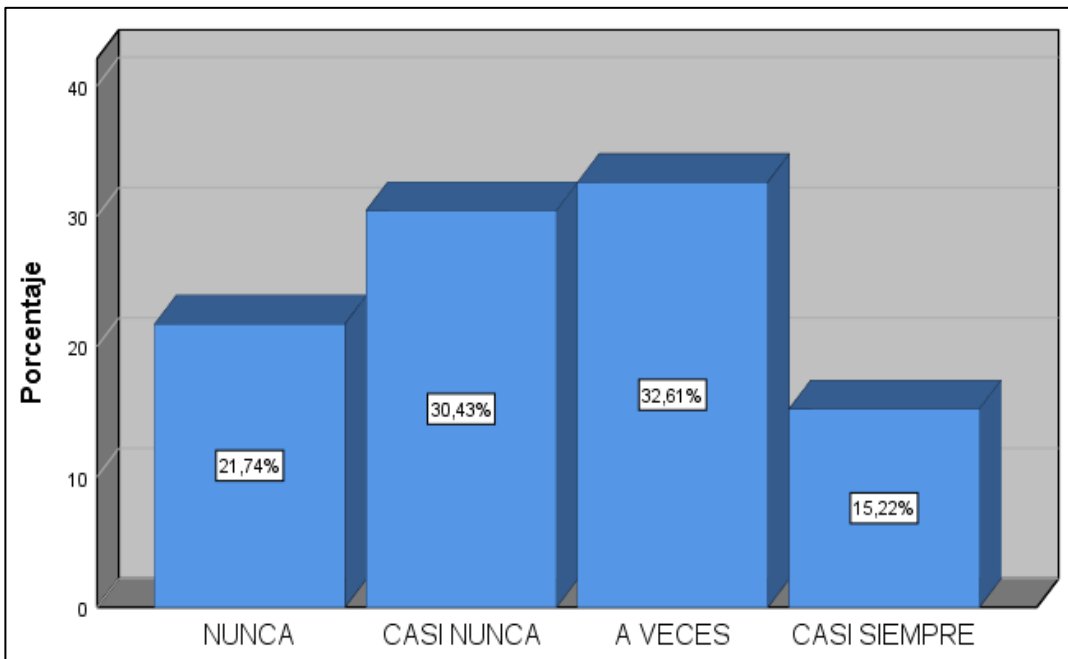
En la tabla 36 como en la figura 20 se observa que el 41,30% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 26,09% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 13,04% en la alternativa a veces y por último el 19,57% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que nunca la organización ofrece oportunidades de desarrollo pues ejerce retención del talento humano.

Tabla 37.

La Empresa informa al personal sobre los objetivos y procedimientos del control interno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	21,7	21,7	21,7
	CASI NUNCA	14	30,4	30,4	52,2
	A VECES	15	32,6	32,6	84,8
	CASI SIEMPRE	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 21. Porcentaje de respuesta de Item 12

Interpretación:

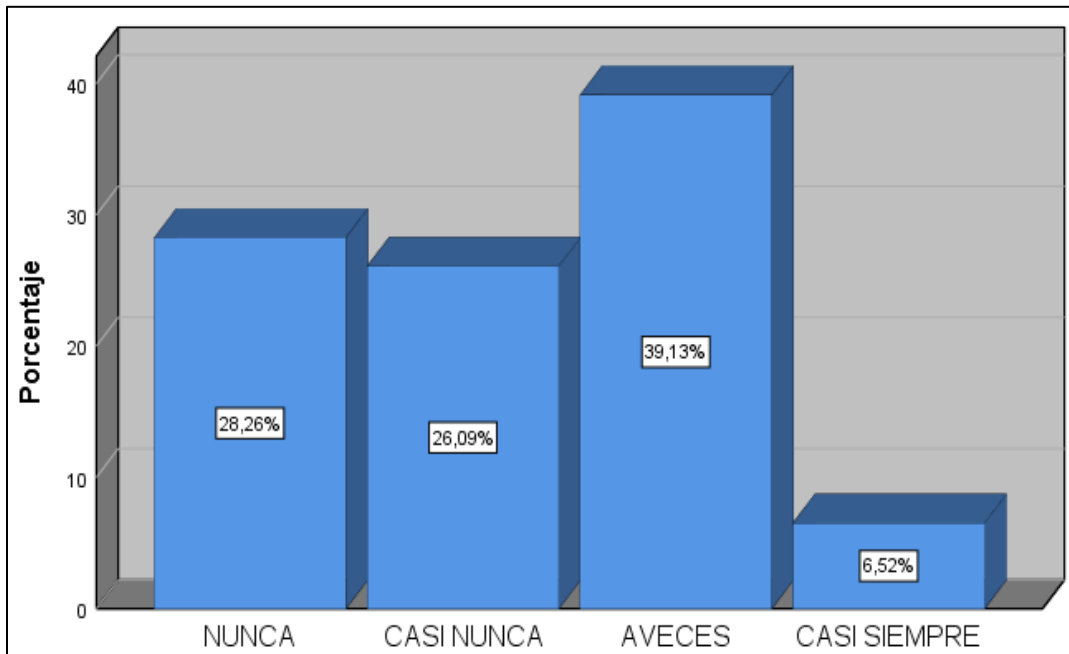
En la tabla 37 como en la figura 21 se observa que el 21,74% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 30,43% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 32,61% en la alternativa a veces y por último el 15,22% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces la organización informa sobre los objetivos y procedimientos del control interno.

Tabla 38.

La organización brinda los materiales, equipos y herramientas adecuados para su actividad laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	28,3	28,3	28,3
	CASI NUNCA	12	26,1	26,1	54,3
	A VECES	18	39,1	39,1	93,5
	CASI SIEMPRE	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 22. Porcentaje de respuesta de Item 13

Interpretación:

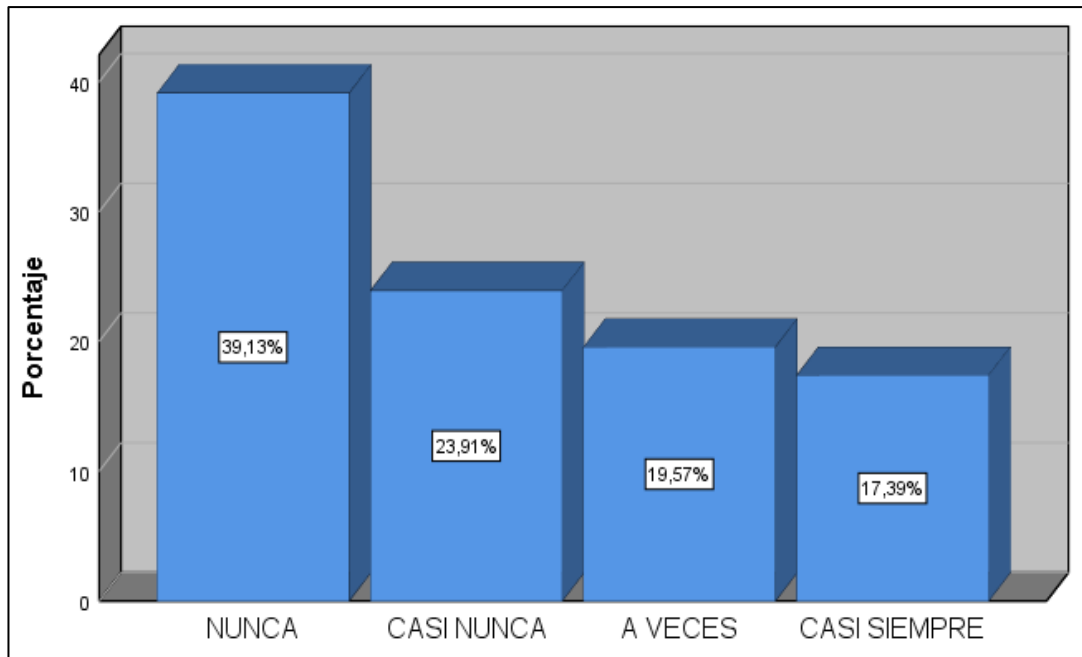
En la tabla 38 como en la figura 22 se observa que el 28,26% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 26,09% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 39,13% en la alternativa a veces y por último el 6,52% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces la organización brinda los equipos adecuados para la actividad laboral.

Tabla 39.

En el área logística se realizan medidas correctivas oportunas que dan resultados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	39,1	39,1	39,1
	CASI NUNCA	11	23,9	23,9	63,0
	A VECES	9	19,6	19,6	82,6
	CASI SIEMPRE	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 23. Porcentaje de respuesta de Item 14

Interpretación:

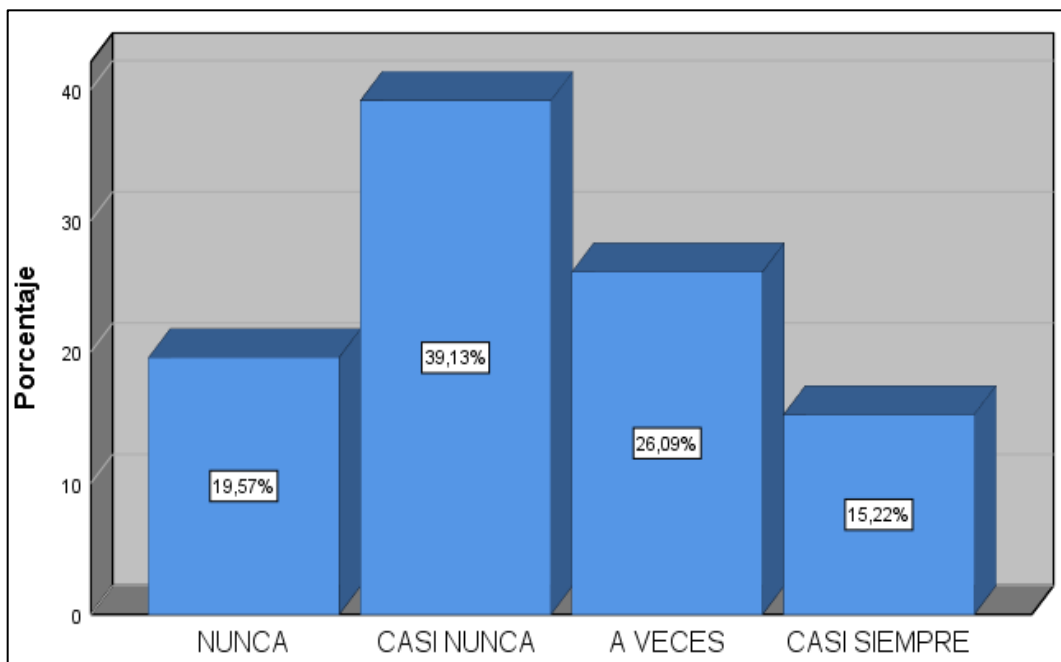
En la tabla 39 como en la figura 23 se observa que el 39,13% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 23,91% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 19,57% en la alternativa a veces y por último el 17,39% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que nunca en el área logística se realizan medidas correctivas oportunas que dan resultados

Tabla 40.

Se ejecutan seguimientos a las deficiencias encontradas en el área con disciplina.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	19,6	19,6	19,6
	CASI NUNCA	18	39,1	39,1	58,7
	A VECES	12	26,1	26,1	84,8
	CASI SIEMPRE	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 24. Porcentaje de respuesta de Item 15

Interpretación:

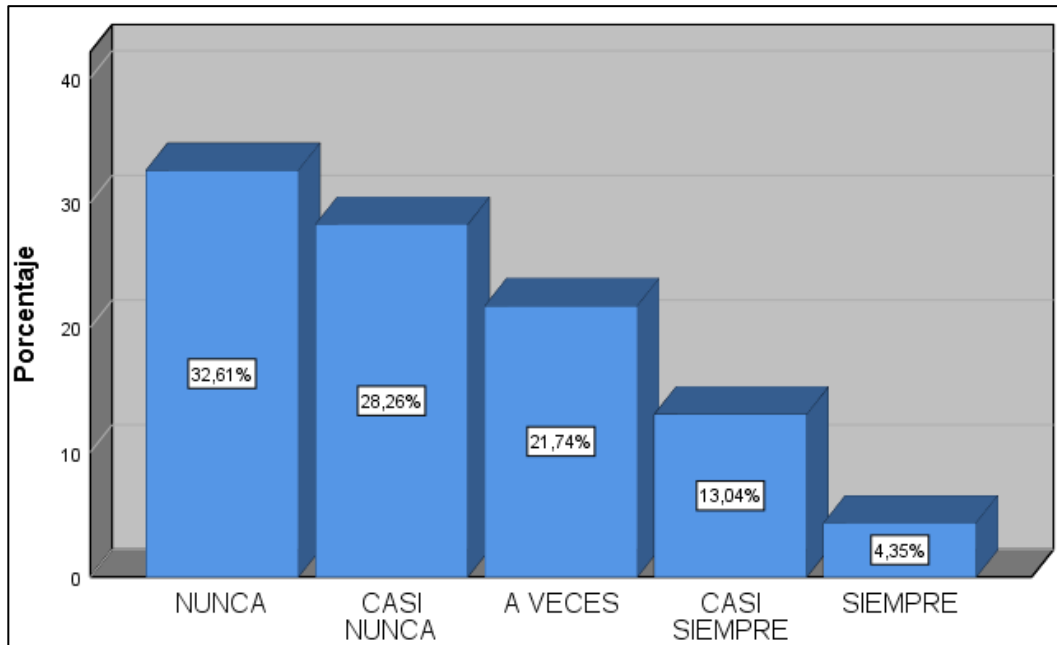
En la tabla 40 como en la figura 24 se observa que el 19,57% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 39,13% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 26,09% en la alternativa a veces y por último el 15,22% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que casi nunca se ejecutan seguimientos a las deficiencias encontradas con disciplina.

Tabla 41.

La entidad se preocupa por mejorar los aprendizajes del colaborador mediante capacitaciones óptimas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	32,6	32,6	32,6
	CASI NUNCA	13	28,3	28,3	60,9
	A VECES	10	21,7	21,7	82,6
	CASI SIEMPRE	6	13,0	13,0	95,7
	SIEMPRE	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 25. Porcentaje de respuesta de Item 16

Interpretación:

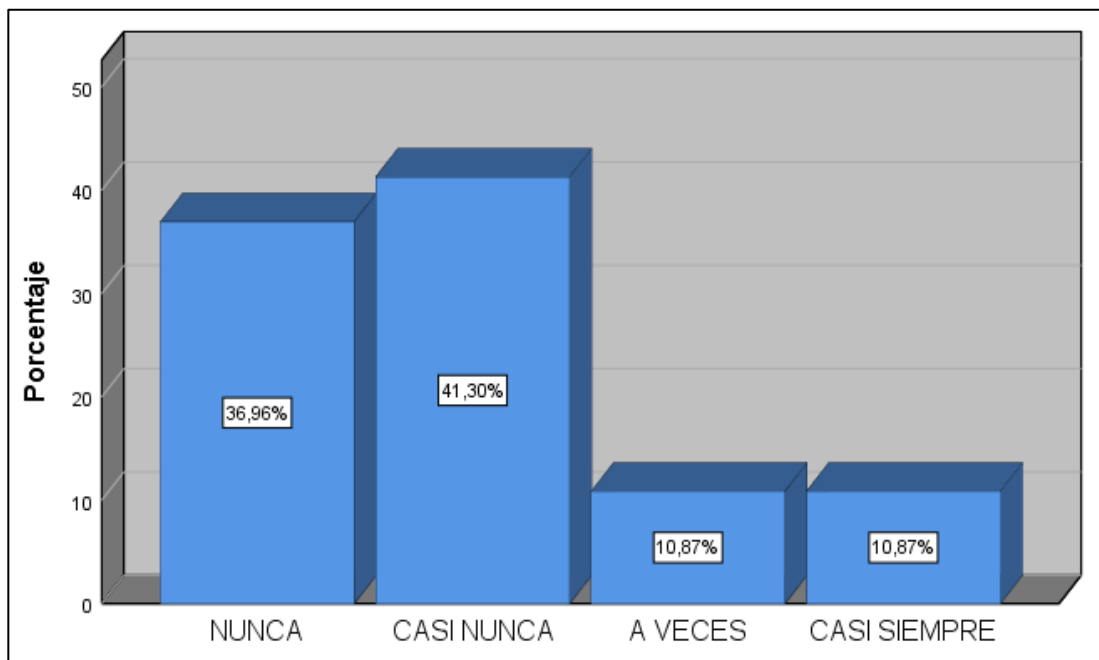
En la tabla 41 como en la figura 25 se observa que el 32,61% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 28,26% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 21,74% en la alternativa a veces el 13,04% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre y por último el 4,35 de los encuestados se encuentran en la alternativa siempre. El indicador nos muestra que nunca la organización se preocupa por mejorar los aprendizajes del colaborador mediante capacitaciones.

Tabla 42.

La organización brinda estudios, cursos de especialización para su buen desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	37,0	37,0	37,0
	CASI NUNCA	19	41,3	41,3	78,3
	A VECES	5	10,9	10,9	89,1
	CASI SIEMPRE	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 26. Porcentaje de respuesta de Item 17

Interpretación:

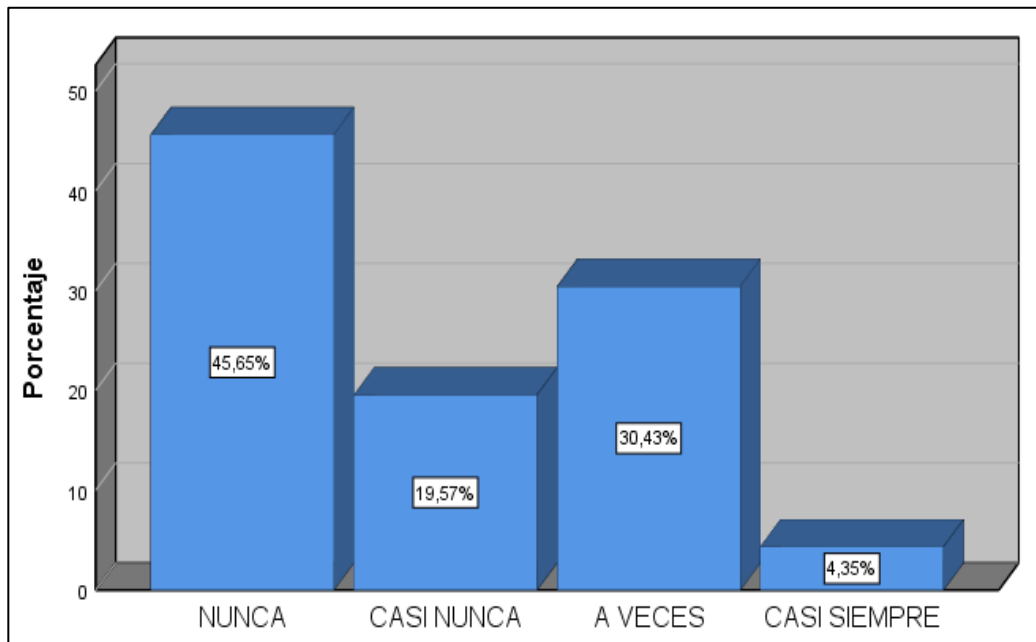
En la tabla 42 como en la figura 26 se observa que el 36,96% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 41,30% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 10,87% en la alternativa a veces y por último el 10,87% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que casi nunca la organización brinda estudios de especialización para el buen desempeño del colaborador.

Tabla 43.

Las capacitaciones hacia el personal son realizadas por una institución de prestigio que conoce la naturaleza del servicio brindado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	45,7	45,7	45,7
	CASI NUNCA	9	19,6	19,6	65,2
	A VECES	14	30,4	30,4	95,7
	CASI SIEMPRE	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 27. Porcentaje de respuesta de Item 18

Interpretación:

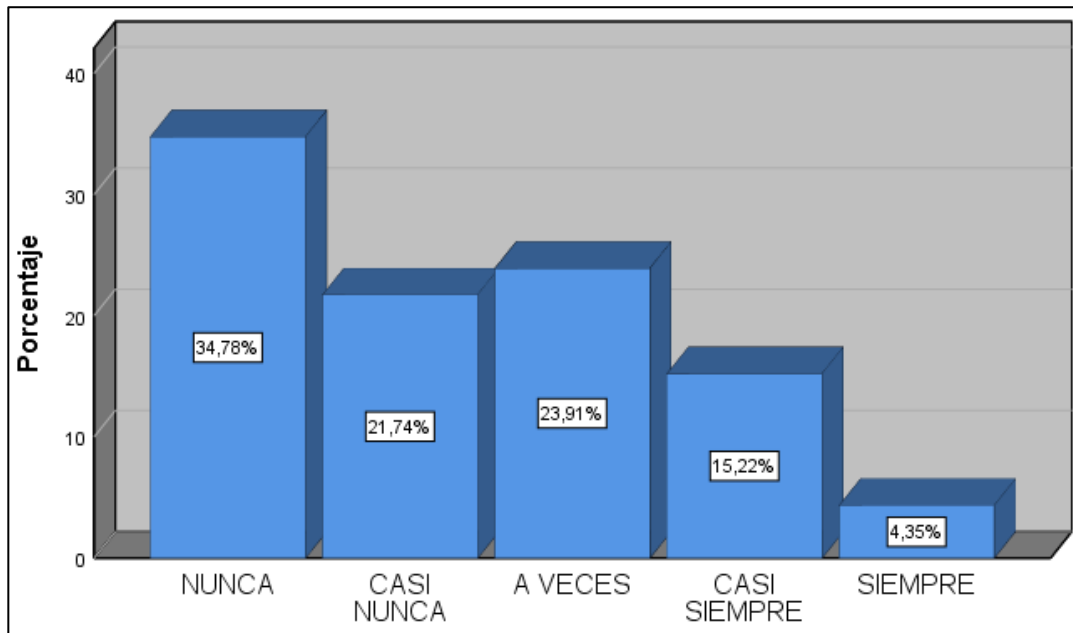
En la tabla 43 como en la figura 27 se observa que el 45,65% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 19,57% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 30,43% en la alternativa a veces y por último el 4,35% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que nunca las capacitaciones son brindadas por una institución de prestigio

Tabla 44.

El control interno de los procesos logístico se ejerce en cumplimiento de procedimientos disciplinados y confiables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	34,8	34,8	34,8
	CASI NUNCA	10	21,7	21,7	56,5
	A VECES	11	23,9	23,9	80,4
	CASI SIEMPRE	7	15,2	15,2	95,7
	SIEMPRE	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 28. Porcentaje de respuesta de Item 19

Interpretación:

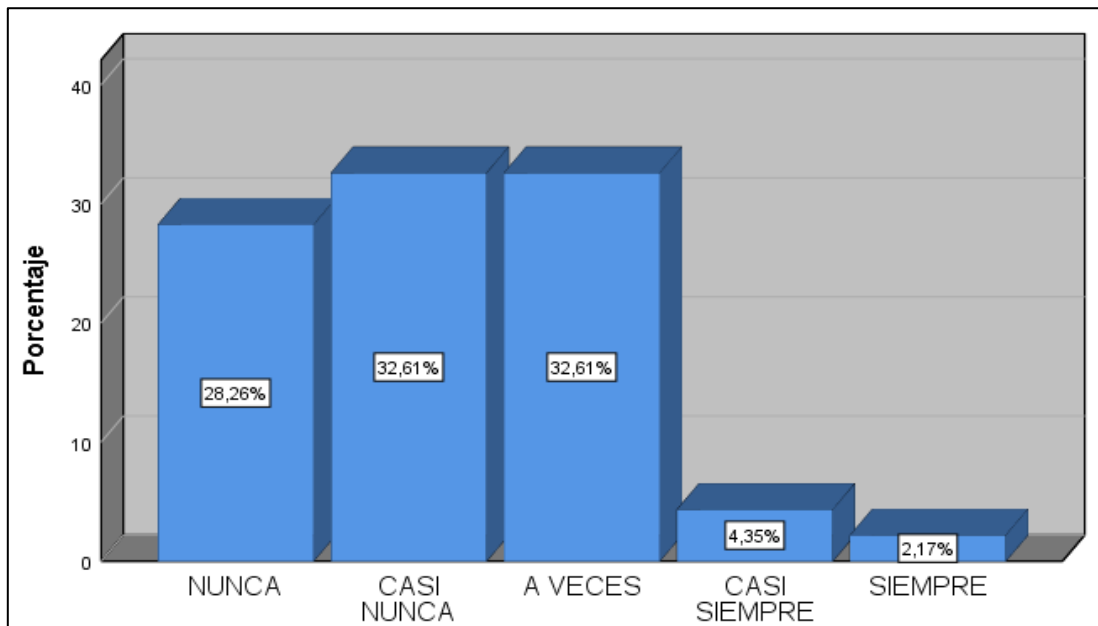
En la tabla 44 como en la figura 28 se observa que el 34,78% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 21,74% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 23,91% en la alternativa a veces el 15,22% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre y por último el 4,35 de los encuestados se encuentran en la alternativa siempre. El indicador nos muestra que nunca el control interno de los procesos se ejerce en cumplimiento de procedimientos disciplinados y confiables.

Tabla 45.

Existe un nivel adecuado de comunicación entre el personal y los jefes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	28,3	28,3	28,3
	CASI NUNCA	15	32,6	32,6	60,9
	A VECES	15	32,6	32,6	93,5
	CASI SIEMPRE	2	4,3	4,3	97,8
	SIEMPRE	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 29. Porcentaje de respuesta de Item 20

Interpretación:

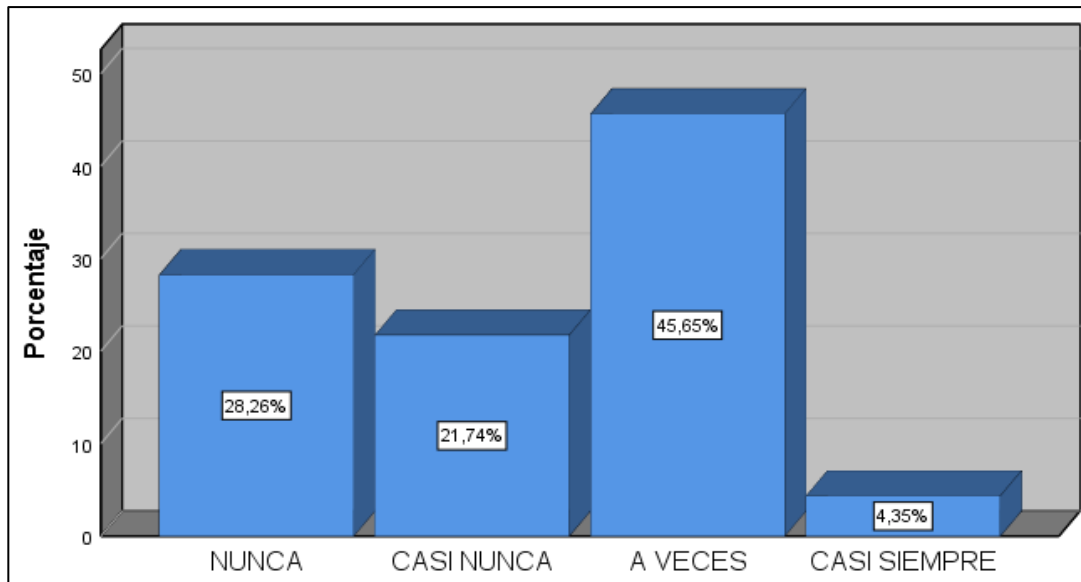
En la tabla 45 como en la figura 29 se observa que el 28,26% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 32,61% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 32,61% en la alternativa a veces el 4,35% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre y por último el 2,17 de los encuestados se encuentran en la alternativa siempre. El indicador nos muestra que a veces existe un nivel adecuado de comunicación entre el personal y los jefes.

Tabla 46.

En la empresa se promueve actividades integracionistas que fortalezcan las habilidades sociales y de comunicación entre los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	28,3	28,3	28,3
	CASI NUNCA	10	21,7	21,7	50,0
	A VECES	21	45,7	45,7	95,7
	CASI SIEMPRE	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 30. Porcentaje de respuesta de Item 21

Interpretación:

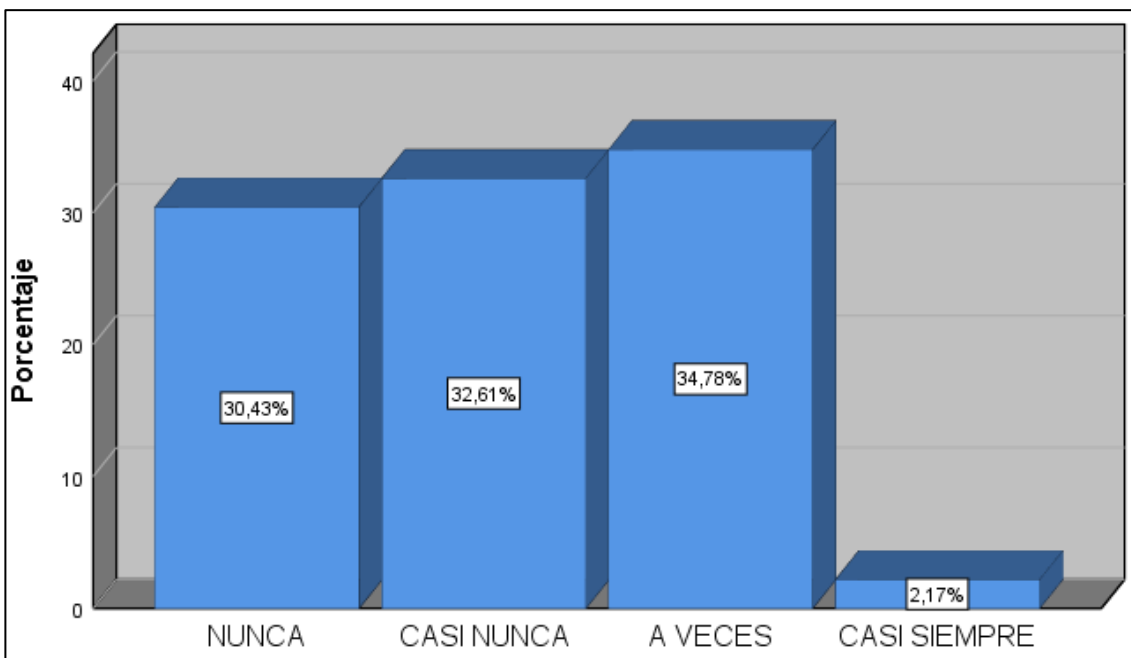
En la tabla 46 como en la figura 30 se observa que el 28,26% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 21,74% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 45,65% en la alternativa a veces y por último el 4,35% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces en la empresa se promueve las actividades integracionistas que fortalezcan las habilidades sociales y de comunicación entre los colaboradores.

Tabla 47.

El personal es informado sobre los procedimientos al realizar sus tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	30,4	30,4	30,4
	CASI NUNCA	15	32,6	32,6	63,0
	A VECES	16	34,8	34,8	97,8
	CASI SIEMPRE	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 31. Porcentaje de respuesta de Item 22

Interpretación:

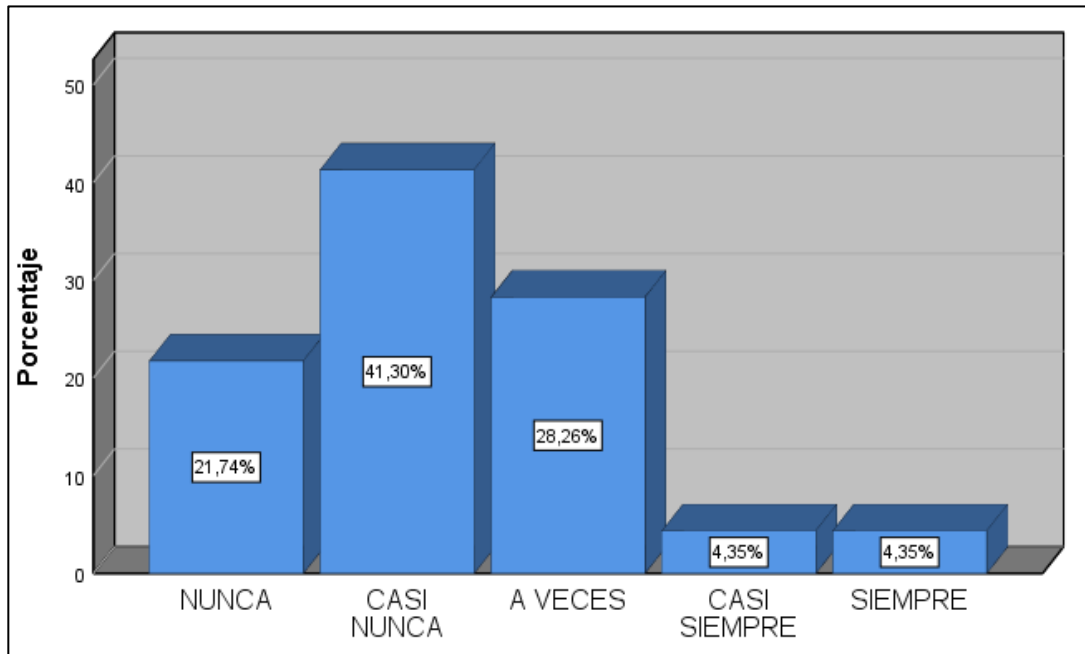
En la tabla 47 como en la figura 31 se observa que el 30,43% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 32,61% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 34,78% en la alternativa a veces y por último el 2,17% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces el personal es informado sobre sus procedimientos al realizar sus tareas.

Tabla 48.

Los colaboradores ejercitan trabajo en equipo con resultados deseables pues todos suman con sus aportes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	21,7	21,7	21,7
	CASI NUNCA	19	41,3	41,3	63,0
	A VECES	13	28,3	28,3	91,3
	CASI SIEMPRE	2	4,3	4,3	95,7
	SIEMPRE	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 32. Porcentaje de respuesta de Item 23

Interpretación:

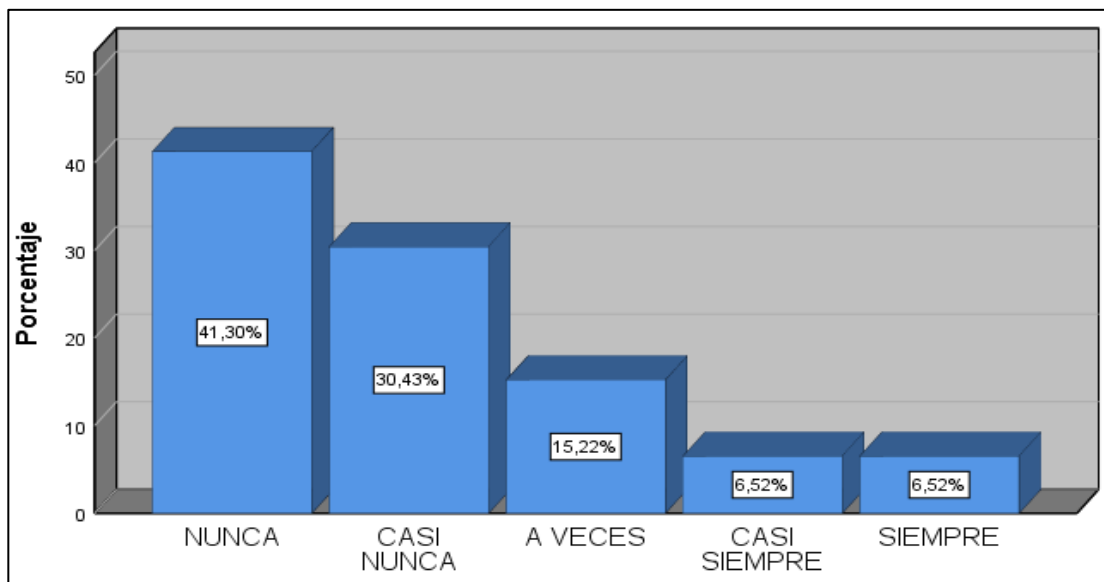
En la tabla 48 como en la figura 32 se observa que el 21,74% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 41,30% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 28,26% en la alternativa a veces el 4,35% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre y por último el 4,35% de los encuestados se encuentran en la alternativa siempre. El indicador nos muestra que casi nunca los colaboradores ejercitan el trabajo en equipo con resultados deseables.

Tabla 49.

Si un colaborador del área evidencia debilidades recibe apoyo de “los otros” para el fortalecimiento de sus procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	19	41,3	41,3	41,3
	CASI NUNCA	14	30,4	30,4	71,7
	A VECES	7	15,2	15,2	87,0
	CASI SIEMPRE	3	6,5	6,5	93,5
	SIEMPRE	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 33. Porcentaje de respuesta de Item 24

Interpretación:

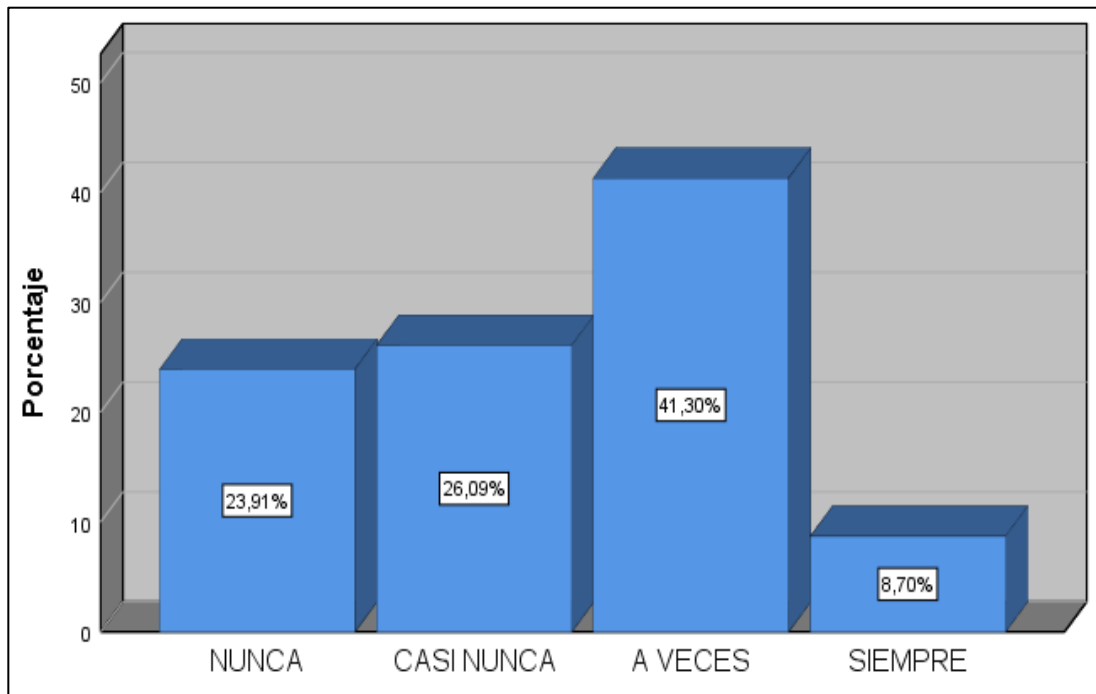
En la tabla 49 como en la figura 33 se observa que el 41,30% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 30,43% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 15,22% en la alternativa a veces el 6,52% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre y por último el 6,52% de los encuestados se encuentran en la alternativa siempre. El indicador nos muestra que nunca si un colaborador del área evidencia debilidades recibe apoyo.

Tabla 50.

Las relaciones interpersonales en el área son cordiales y predomina el respeto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	23,9	23,9	23,9
	CASI NUNCA	12	26,1	26,1	50,0
	A VECES	19	41,3	41,3	91,3
	CASI SIEMPRE	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V2

Figura 34. Porcentaje de respuesta de ítem 25

Interpretación:

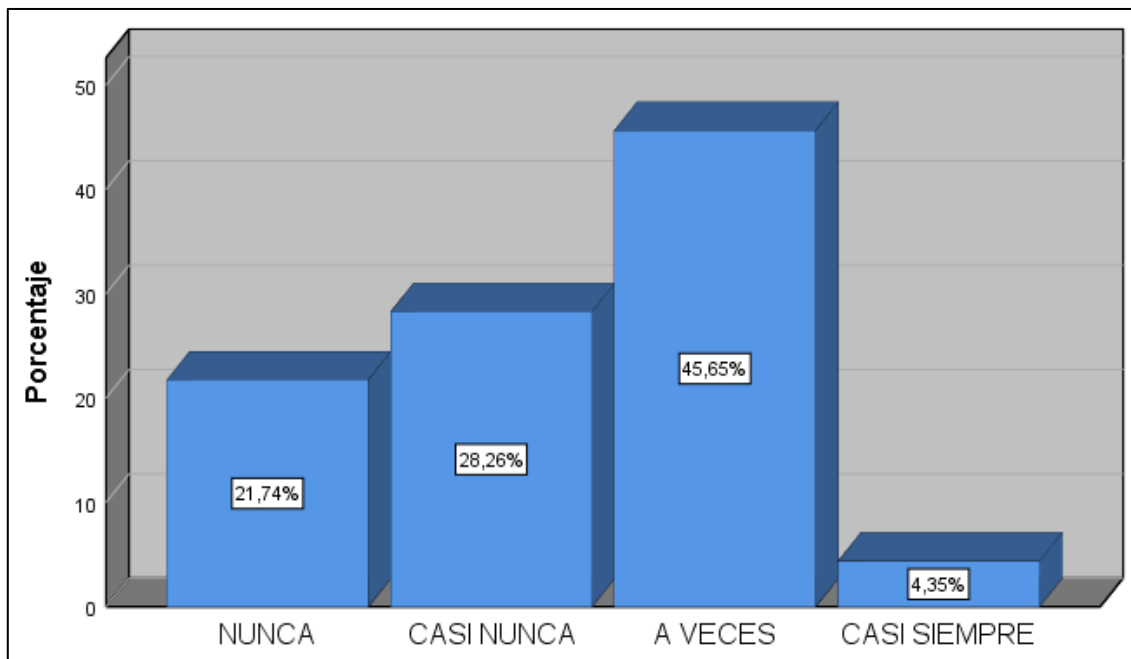
En la tabla 50 como en la figura 34 se observa que el 23,91% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 26,09% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 41,30% en la alternativa a veces el 8,70% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces las relaciones interpersonales son cordiales y predomina el respeto.

Tabla 51.

Los colaboradores ejercen inteligencia emocional para prevenir conflictos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	28,3	28,3	28,3
	CASI NUNCA	16	34,8	34,8	63,0
	A VECES	15	32,6	32,6	95,7
	CASI SIEMPRE	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 35. Porcentaje de respuesta de Item 26

Interpretación:

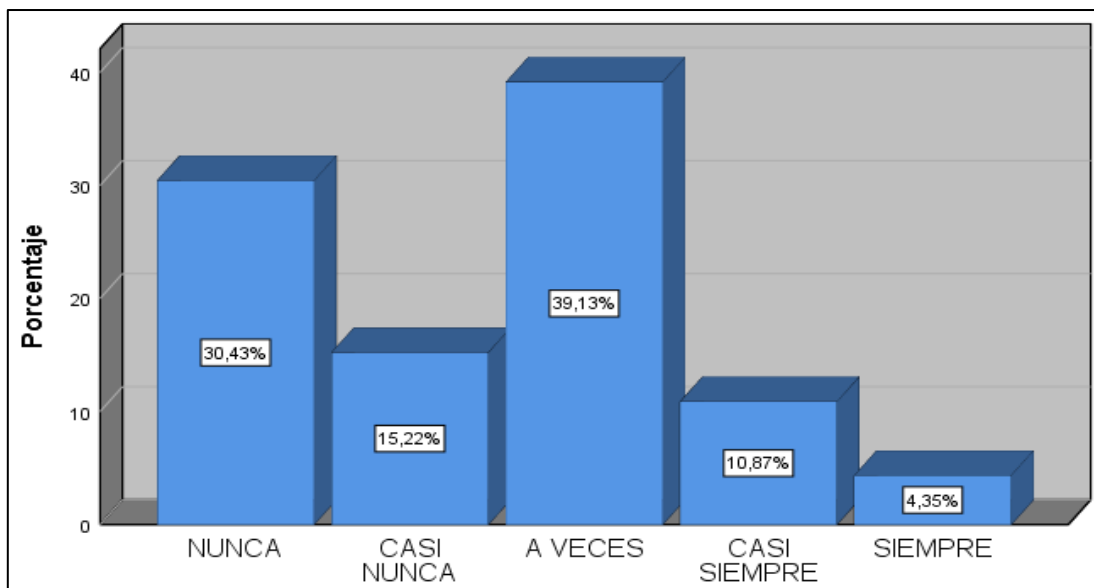
En la tabla 51 como en la figura 35 se observa que el 21,74% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 28,26% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 45,65% en la alternativa a veces el 4,35% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que a veces los colaboradores ejercen inteligencia emocional para prevenir conflictos.

Tabla 52.

Los jefes de área ejercen buen trato en el quehacer con sus equipos de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	30,4	30,4	30,4
	CASI NUNCA	7	15,2	15,2	45,7
	A VECES	18	39,1	39,1	84,8
	CASI SIEMPRE	5	10,9	10,9	95,7
	SIEMPRE	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 36. Porcentaje de respuesta de Ítem 27

Interpretación:

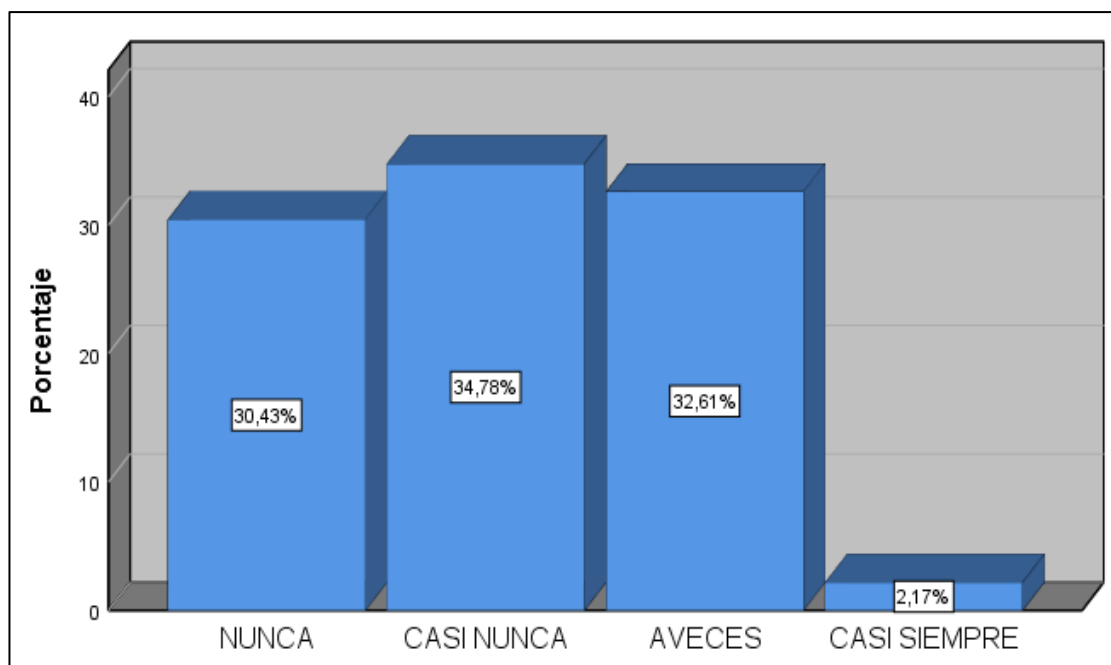
En la tabla 52 como en la figura 36 se observa que el 30,43% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 15,22% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 39,13% en la alternativa a veces el 10,87% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre y por último el 4,35% de los encuestados se encuentran en la alternativa siempre. El indicador nos muestra que a veces los jefes de área ejercen buen trato en el quehacer con sus equipos de trabajo.

Tabla 53.

Si un colaborador al ser evaluado, resulta competente se le motiva brindándole conocimientos de más alto nivel para su probabilidad de ascenso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	30,4	30,4	30,4
	CASI NUNCA	16	34,8	34,8	65,2
	A VECES	15	32,6	32,6	97,8
	CASI SIEMPRE	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 37. Porcentaje de respuesta de Item 28

Interpretación:

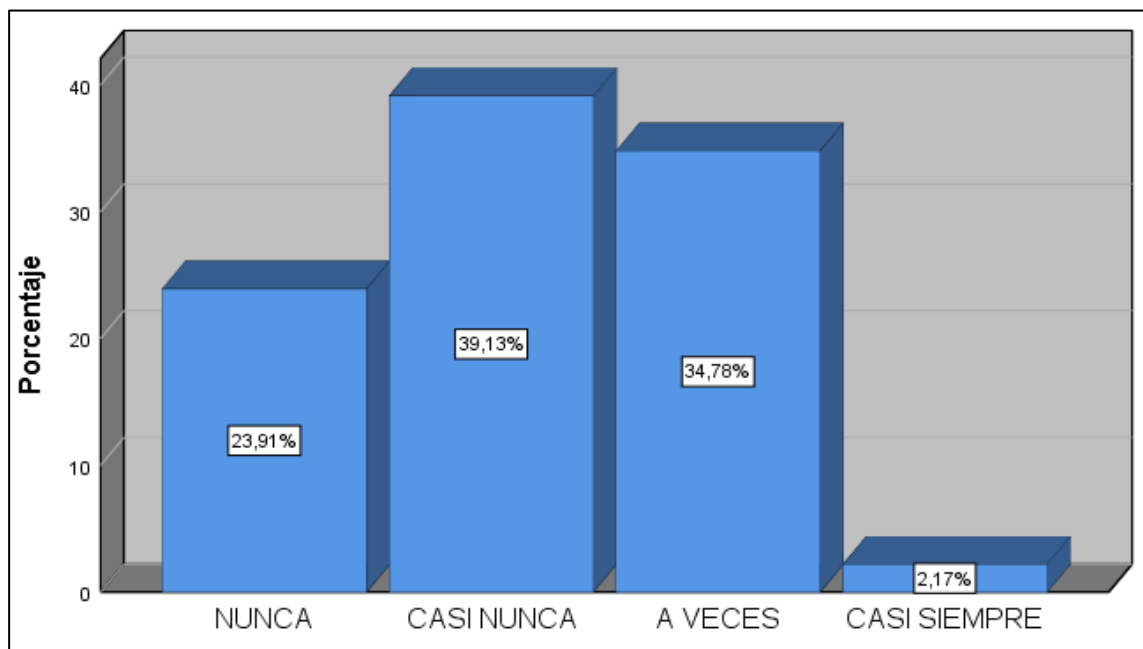
En la tabla 51 como en la figura 37 se observa que el 30,43% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 34,78% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 32,61% en la alternativa a veces el 2,71% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que casi nunca los colaboradores al ser evaluado y resultan competentes se le motiva brindándole conocimientos de alto nivel y oportunidad ascenso.

Tabla 54.

Lo colaboradores son rotados a áreas donde puedan aportar con su experiencia laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	23,9	23,9	23,9
	CASI NUNCA	18	39,1	39,1	63,0
	A VECES	16	34,8	34,8	97,8
	CASI SIEMPRE	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 38. Porcentaje de respuesta de Item 29.

Interpretación:

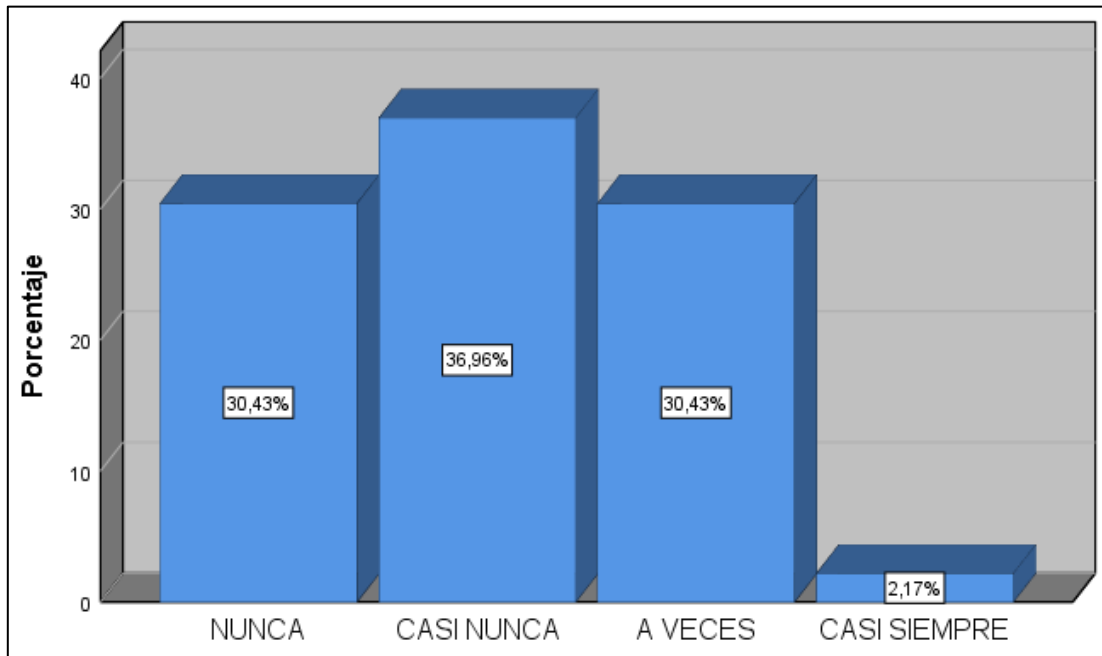
En la tabla 54 como en la figura 38 se observa que el 23,91% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 39,13% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 28,26% en la alternativa a veces el 34,78% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que casi nunca los colaboradores son rotados a áreas donde pueden aportar con su experiencia.

Tabla 55.

Si un colaborador posee competencias específicas, por su experiencia es promovido a jefaturas idóneas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	30,4	30,4	30,4
	CASI NUNCA	17	37,0	37,0	67,4
	A VECES	14	30,4	30,4	97,8
	CASI SIEMPRE	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Fuente: Reporte SPSS V25

Figura 39. Porcentaje de respuesta de Item 30

Interpretación:

En la tabla 55 como en la figura 39 se observa que el 30,43% de los colaboradores encuestados se encuentran en la alternativa nunca y el 36,96% se encuentran en la alternativa casi nunca, el 30,43% en la alternativa a veces el 2,17% de los encuestados se encuentran en la alternativa casi siempre. El indicador nos muestra que casi nunca si un colaborador posee competencias específicas por su experiencia es promovido a jefaturas idóneas.

Anexo 2. Cuestionarios

CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO

Esta encuesta es ANÓNIMA, le pedimos que sea sincero (a) en sus respuestas. La información dada tiene un carácter estrictamente confidencial y de uso reservado exclusivamente a fines de investigación.

INDICACIONES:

Marque con una "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Los colaboradores desarrollan sus procesos con efectividad pues han sido posicionados en el cargo según sus habilidades.					
2	La organización posee una estructura orgánica actualizada que previene los "cuellos de botellas" y sobre carga de tareas.					
3	Los acuerdos tomados internamente se cumplen oportunamente pues todos los colaboradores se involucran en ella.					
4	Los objetivos planteados por la empresa son alcanzables por las competencias certificadas de los colaboradores					
5	Los colaboradores en la realización de sus tareas optimizan los recursos y el tiempo por ello la jornada laboral les permite cumplir sus procesos.					
6	Los procedimientos establecidos para el control interno se ejecutan con disciplina y en el cumplimiento de la norma.					
7	Según normativa existe reconocimiento al colaborador por su buen desempeño en la organización.					
8	La documentación que se realiza en la entidad es archivada de forma cronológica y de fácil utilización.					
9	La política de la empresa permite reunirse periódicamente con sus jefes y supervisores para proponer estrategias de mejora.					
10	Por política la administración recibe las sugerencias del personal.					
11	La organización le ofrece oportunidades de desarrollo pues ejerce la retención del talento humano.					
12	La Empresa informa al personal sobre los objetivos y procedimientos del control interno					
13	.La organización brinda los materiales, equipos y herramientas adecuados para su actividad laboral.					
14	En el área logística se realizan medidas correctivas oportunas que dan resultados.					
15	Se ejecutan seguimientos a las deficiencias encontradas en el área con disciplina.					

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIA LABORAL

Esta encuesta es ANÓNIMA, le pedimos que sea sincero (a) en sus respuestas. La información dada tiene un carácter estrictamente confidencial y de uso reservado exclusivamente a fines de investigación.

INDICACIONES:

Marque con una "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La entidad se preocupa por mejorar los aprendizajes del colaborador mediante capacitaciones óptimas.					
2	La organización brinda estudios, cursos de especialización para su buen desempeño.					
3	Las capacitaciones hacia el personal son realizadas por una institución de prestigio que conoce la naturaleza del servicio brindado					
4	El control interno de los procesos logístico se ejerce en cumplimiento de procedimientos disciplinados y confiables.					
5	Existe un nivel adecuado de comunicación entre el personal y los jefes					
6	En la empresa se promueve actividades integracionistas que fortalezcan las habilidades sociales y de comunicación entre los colaboradores.					
7	El personal es informado sobre los procedimientos al realizar sus tareas.					
8	Los colaboradores ejercitan trabajo en equipo con resultados deseables pues todos suman con sus aportes.					
9	Si un colaborador del área evidencia debilidades recibe apoyo de "los otros" para el fortalecimiento de sus procesos.					
10	Las relaciones interpersonales en el área son cordiales y predomina el respeto.					
11	Los colaboradores ejercen inteligencia emocional para prevenir conflictos.					
12	Los jefes de área ejercen buen trato en el quehacer con sus equipos de trabajo.					
13	Si un colaborador al ser evaluado, resulta competente se le motiva brindándole conocimientos de más alto nivel para su probabilidad de ascenso.					
14	Lo colaboradores son rotados a áreas donde puedan aportar con su experiencia laboral.					
15	Si un colaborador posee competencias específicas, por su experiencia es promovido a jefaturas idóneas.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 3. Cuadros de conceptualización


Cuadro de conceptualización		
Indicadores del control interno		
Diseño adecuado de la estructura	Para lograr el funcionamiento de una estrategia la organización necesita adoptar la estructura correcta. Diseñar una estructura implica asignar responsabilidad de tareas y autoridad para la toma de decisiones	(Gallardo, 2012, pág. 97).
Cumplimiento de objetivos	Sostiene que un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, una imagen que la organización pretende para el futuro.	(Gallardo, 2012, pág. 197).
Optimización de la calidad	Indica que antes que los gerentes puedan revolucionar el proceso de producción, primero deben revolucionar la forma de pensar respecto a la calidad. La necesidad de una nueva filosofía de calidad es vital, ya que la antigua filosofía de mantener lo adecuado mientras el producto rinda utilidades ya no es aceptable. Hoy la meta de las compañías debe ser la excelencia.	(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 87),
Actividades	Los programas y actividades son un conjunto ordenado de acciones interrelacionadas, dirigidas a un objetivo específico, que se persigue o se establece una sola vez en un plazo largo de tiempo	(Gallardo, 2012, pág. 399).
Políticas	Las políticas son el marco regulador interno de las acciones emprendidas por la empresa, las cuales deben ser acordes a los valores de la institución.	(Gallardo, 2012, pág. 399).
Selección de personal	Es el análisis de los candidatos a un puesto de trabajo con el propósito de asegurar la contratación del más apropiado para desempeñarlo.	(Robbins & Coulter, 2014, pág. 389)

Cuadro de conceptualización		
Indicadores del competencia laboral		
Competencias Cognitivas	Son las que se relacionan, principalmente, con el sistema intelectual del ser humano; pueden ser: el análisis, la síntesis, la solución de problemas, la toma de decisiones, la búsqueda y gestión de información derivada de fuentes diversas, las habilidades críticas y autocríticas, la generación de nuevas ideas, el diseño y la dirección de proyectos y el espíritu emprendedor y la iniciativa.	(Sanz de Acedo, 2010, p. 21).
Competencias Metodológicas	Se entiende como la destreza y los conocimientos ganados en la ejecución de actividades orientadas a procesos complejos de trabajo. Por ejemplo se observa en la capacidad de pensar, crear, innovar, abstraer, decidir transferir, documentar y relacionar los elementos del conocimiento en un entorno identificable	(North y Rivas, 2008, p.125).
Capacidad Comunicativa	Es el proceso de transferencia y comunicación de significados, ideas.	(Robbins y Coulter, 2014, p.481).
Trabajo en Equipo	Es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión en común. La habilidad de dirigir logros individuales hacia objetivos organizacionales	Carnegie (como se citó en Trespalacios, 2017 p. 14)
Habilidades emocionales	Se hace referencia a la capacidad de las personas para tratar, manejar, expresar y controlar sus estados emocionales como la ira la tristeza el nerviosismo la ansiedad y la alegría.	(Acero, 2011, p. 69).
Saberes teóricos:	Son los que reflexionan sobre aquellas realidades invariables que se rigen por leyes y principios necesarios. No se buscan por su utilidad, sino tan solo para satisfacer el deseo humano de conocimiento y el placer asociado a la investigación	(Sánchez, 2015, p. 56).
Saberes prácticos	Es el valor de las acciones y su potencialidad formativa. Se requiere a su vez haya desarrollado las competencias pertinentes, esencialmente de innovación e indagación desde la acción, ampliadas por una fecunda base teórica, para dar respuesta creativas a las acciones y consolidarlas desde una base generadora del saber	(Roser, 2012, p. 21).

Anexo 4. Matriz de consistencia


TITULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION REAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El control interno y la competencia laboral en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018	Problema General ¿Qué relación existe entre el control interno y la competencia laboral en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018?	Objetivo general. Determinar la relación que existe entre el control interno y la competencia laboral en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.	Hipótesis general. Existe relación entre el control interno y la competencia laboral en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.	Control interno	Control interno es un proceso que incluye el programa para la preparación, verificación y distribución en los diferentes niveles de supervisión, de aquellos informes para que los administradores puedan mantener el control de la gran variedad de formaciones y actividades propias de una empresa. (Rodríguez, 2009, p. 48.)	El control interno se mide con los procesos de los elementos como la Estructura organizacional, procedimientos, personal, vigilancia para lo cual se elabora un cuestionario con la finalidad de recoger datos a la muestra seleccionada.	Estructura organizacional (57)	Diseño adecuado de la estructura Cumplimiento de los objetivos Optimizar la calidad
	Problema específico a.-¿Qué relación existe entre el control interno y las competencias básicas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018?	Objetivo específicos. a. Determinar la relación que existe entre el control interno y las competencias básicas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.	Hipótesis específicos. a. Existe relación entre el control interno y las competencias básicas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.				procedimientos (64-65)	Actividades Políticas
							personal (68)	Selección del personal
							Vigilancia	Condiciones laborales Medidas correctivas
	b. --¿Qué relación existe entre el control interno y las competencias genéricas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018?	b. Determinar la relación que existe entre el control interno y las competencias genéricas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.	b. Existe relación entre el control interno y las competencias genéricas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.				Competencia laboral	"Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones de ámbito productivo, tanto en su empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traduce en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio". (Gutiérrez, 2010, p. 5)
	c.¿Qué relación existe entre el control interno y las competencias específicas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018?	c. Determinar la relación que existe entre el control interno y las competencias específicas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.	c. Existe relación entre el control interno y las competencias específicas laborales en trabajadores del área logística de la empresa Cosmética, Lima 2018.	Competencias genéricas	capacidad comunicativa trabajo en equipo habilidades emocionales			
				Competencias específicas.	saberes teóricos saberes prácticos			

Anexo 5. Validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: CONTROL INTERNO Y COMPETENCIA LABORAL EN EL AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA COSMETICA, LIMA 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: WALTER RAUL AYALA PALOMINO							
Apellidos y nombres del experto: <i>CARRANZA ESTELA TEODORA</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CONTROL INTERNO	Estructura Organizacional	Diseño adecuado de la estructura	1. Los colaboradores desarrollan sus procesos con efectividad pues han sido posicionados en el cargo según sus habilidades.	Ordinal	/		
			2. La organización posee una estructura orgánica actualizada que previene los "cuellos de botellas" y sobre carga de tareas.	Ordinal	/		
		Cumplimiento de objetivos	3. Los acuerdos tomados internamente se cumplen oportunamente pues todos los colaboradores se involucran en ella.	Ordinal	/		
			4. Los objetivos planteados por la empresa son alcanzables por las competencias certificadas de los colaboradores	Ordinal	/		
			5. Los colaboradores en la realización de sus tareas optimizan los recursos y el tiempo por ello la jornada laboral les permite cumplir sus procesos.	Ordinal	/		
	Procedimientos	Actividades	6. Los procedimientos establecidos para el control interno se ejecutan con disciplina y en el cumplimiento de la norma.	Ordinal	/		
			7. -Según normativa existe reconocimiento al colaborador por su buen desempeño en la organización.	Ordinal	/		
			8. -La documentación que se realiza en la entidad es archivada de forma cronológica y de fácil utilización.	Ordinal	/		
		Políticas	9. -La política de la empresa permite reunirse periódicamente con sus jefes y supervisores para proponer estrategias de mejora.	Ordinal	/		
			10. -Por política la administración recibe las sugerencias del personal.	Ordinal	/		
			11. -La organización le ofrece oportunidades de desarrollo pues ejerce la retención del talento humano.	Ordinal	/		
	Personal	Selección y desarrollo del personal	12. -La Empresa informa al personal sobre los objetivos y procedimientos del control interno	Ordinal	/		
		Condiciones laborales	13. La organización brinda los materiales, equipos y herramientas adecuados para su actividad laboral.	Ordinal	/		
	Vigilancia	Medidas correctivas	14. -En el área logística se realizan medidas correctivas oportunas que dan resultados.	Ordinal	/		
			15. - Se ejecutan seguimientos a las deficiencias encontradas en el área con disciplina.	Ordinal	/		
Firma del experto 			Fecha <i>26/06/18</i>				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: CONTROL INTERNO Y COMPETENCIA LABORAL EN EL AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA COSMETICA, LIMA 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: WALTER RAUL AYALA PALOMINO							
Apellidos y nombres del experto: CARRANZA ESTELA TEDORO							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMPETENCIA LABORAL	Competencias Básicas	Competencias cognitivas	1.- La entidad se preocupa por mejorar los aprendizajes del colaborador mediante capacitaciones optimas.	Ordinal	/		
			2.- La organización brinda estudios, cursos de especialización para su buen desempeño.	Ordinal	/		
		Competencias metodologias	3.-Las capacitaciones hacia el personal son realizadas por una institución de prestigio que conoce la naturaleza del servicio brindado.	Ordinal	/		
			4.-El control interno de los procesos logístico se ejerce en cumplimiento de procedimientos disciplinados y confiables.	Ordinal	/		
	Competencias Genericas	Capacidad Comunicativa	5. Existe un nivel adecuado de comunicación entre el personal y los jefes.	Ordinal	/		
			6.-En la empresa se promueve actividades integracionistas que fortalezcan las habilidades sociales y de comunicación entre los colaboradores.	Ordinal	/		
			7. El personal es informado sobre los procedimientos al realizar sus tareas.	Ordinal	/		
		Trabajo en equipo	8.-Los colaboradores ejercitan trabajo en equipo con resultados deseables pues todos suman con sus aportes.	Ordinal	/		
			9.-Si un colaborador del area evidencia debilidades recibe apoyo de "los otros" para el fortalecimiento de sus procesos.	Ordinal	/		
			10. Las relaciones interpersonales en el area son cordiales y predomina el respeto.	Ordinal	/		
			11.- Los colaboradores ejercen inteligencia emocional para prevenir conflictos.	Ordinal	/		
			12.- Los jefes de área ejercen buen trato en el quehacer con sus equipos de trabajo.	Ordinal	/		
	Competencias especificas	Saberes teóricos	13.- Si un colaborador al ser evaluado, resulta competente se le motiva brindándole conocimientos de mas alto nivel para su probabilidad de ascenso.	Ordinal	/		
			14.- Lo colaboradores son rotados a areas donde puedan aportar con su experiencia laboral.	Ordinal	/		
		Saberes prácticos	15.-Si un colaborador posee competencias especificas, por su experiencia es promovido a jefaturas idóneas.	Ordinal	/		
Firma del experto 			Fecha 26/06/18				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: CONTROL INTERNO Y COMPETENCIA LABORAL EN EL AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA COSMETICA, LIMA 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: WALTER RAUL AYALA PALOMINO							
Apellidos y nombres del experto: COHAL LOLI BERNARDO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CONTROL INTERNO	Estructura Organizacional	Diseño adecuado de la estructura	1.Los colaboradores desarrollan sus procesos con efectividad pues han sido posicionados en el cargo según sus habilidades.	Ordinal	/		
			2. La organización posee una estructura orgánica actualizada que previene los "cuellos de botellas" y sobre carga de tareas.	Ordinal	/		
		Cumplimiento de objetivos	3.Los acuerdos tomados internamente se cumplen oportunamente pues todos los colaboradores se involucran en ella.	Ordinal	/		
			4.Los objetivos planteados por la empresa son alcanzables por las competencias certificadas de los colaboradores	Ordinal	/		
		Optimización de la calidad	5.Los colaboradores en la realización de sus tareas optimizan los recursos y el tiempo por ello la jornada laboral les permite cumplir sus procesos.		/		
	Procedimientos	Actividades	6.Los procedimientos establecidos para el control interno se ejecutañ con disciplina y en el cumplimiento de la norma.	Ordinal	/		
			7.-Según normativa existe reconocimiento al colaborador por su buen desempeño en la organización.	Ordinal	/		
			8.-La documentación que se realiza en la entidad es archivada de forma cronologica y de facil utilización.	Ordinal	/		
		Políticas	9.- La política de la empresa permite reunirse periódicamente con sus jefes y supervisores para proponer estrategias de mejora.	Ordinal	/		
			10.-Por política la administración recibe las sugerencias del personal.	Ordinal	/		
	Personal	Selección y desarrollo del personal	11.-La organización le ofrece oportunidades de desarrollo pues ejerce la retención del talento humano.	Ordinal	/		
			12.-La Empresa informa al personal sobre los objetivos y procedimientos del control interno	Ordinal	/		
		Condiciones laborales	13.La organización brinda los materiales, equipos y herramientas adecuados para su actividad laboral.	Ordinal	/		
	Vigilancia	Medidas correctivas	14.-En el área logística se realizan medidas correctivas oportunas que dan resultados.	Ordinal	/		
			15.- Se ejecutan seguimientos a las deficiencias encontradas en el área con disciplina.	Ordinal	/		
Firma del experto			Fecha 26/02/18				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: CONTROL INTERNO Y COMPETENCIA LABORAL EN EL AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA COSMETICA, LIMA 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: WALTER RAUL AYALA PALOMINO							
Apellidos y nombres del experto: <i>Cojari Loli Bernardo</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMPETENCIA LABORAL	Competencias Básicas	Competencias cognitivas	1.- La entidad se preocupa por mejorar los aprendizajes del colaborador mediante capacitaciones optimas.	Ordinal	/		
			2.- La organización brinda estudios, cursos de especializacion para su buen desempeño.	Ordinal	/		
		Competencias metodologias	3.-Las capacitaciones hacia el personal son realizadas por una institución de prestigio que conoce la naturaleza del servicio brindado.	Ordinal	/		
			4.-El control interno de los procesos logístico se ejerce en cumplimiento de procedimientos disciplinados y confiables.	Ordinal	/		
	Competencias Genericas	Capacidad Comunicativa	5. Existe un nivel adecuado de comunicación entre el personal y los jefes.	Ordinal	/		
			6.-En la empresa se promueve actividades integracionistas que fortalezcan las habilidades sociales y de comunicación entre los colaboradores.	Ordinal	/		
			7. El personal es informado sobre los procedimientos al realizar sus tareas.	Ordinal	/		
		Trabajo en equipo	8.-Los colaboradores ejercitan trabajo en equipo con resultados deseables pues todos suman con sus aportes.	Ordinal	/		
			9.-Si un colaborador del area evidencia debilidades recibe apoyo de "los otros" para el fortalecimiento de sus procesos.	Ordinal	/		
		Habilidades emocionales	10. Las relaciones interpersonales en el area son cordiales y predomina el respeto.	Ordinal	/		
			11.- Los colaboradores ejercen inteligencia emocional para prevenir conflictos.	Ordinal	/		
			12.- Los jefes de área ejercen buen trato en el quehacer con sus equipos de trabajo.	Ordinal	/		
	Competencias especificas	Saberes teóricos	13.- Si un colaborador al ser evaluado, resulta competente se le motiva brindándole conocimientos de mas alto nivel para su probabilidad de ascenso.	Ordinal	/		
			14.- Lo colaboradores son rotados a areas donde puedan aportar con su experiencia laboral.	Ordinal	/		
		Saberes prácticos	15.-Si un colaborador posee competencias especificas, por su experiencia es promovido a jefaturas idóneas.	Ordinal	/		
Firma del experto			Fecha: <i>21/01/18</i>				


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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		CONTROL INTERNO Y COMPETENCIA LABORAL EN EL AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA COSMETICA, LIMA 2018					
Apellidos y nombres del Investigador:		WALTER RAUL AYALA PALOMINO					
Apellidos y nombres del experto:		Favala Alfaro Fanny					
		ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CONTROL INTERNO	Estructura Organizacional	Diseño adecuado de la estructura	1.Los colaboradores desarrollan sus procesos con efectividad pues han sido posicionados en el cargo según sus habilidades.	Ordinal	✓		
			2. La organización posee una estructura orgánica actualizada que previene los "cuellos de botellas" y sobre carga de tareas.	Ordinal	✓		
		Cumplimiento de objetivos	3.Los acuerdos tomados internamente se cumplen oportunamente pues todos los colaboradores se involucran en ella.	Ordinal	✓		
			4.Los objetivos planteados por la empresa son alcanzables por las competencias certificadas de los colaboradores	Ordinal	✓		
			5.Los colaboradores en la realización de sus tareas optimizan los recursos y el tiempo por ello la jornada laboral les permite cumplir sus procesos.		✓		
	Procedimientos	Actividades	6.Los procedimientos establecidos para el control interno se ejecutan con disciplina y en el cumplimiento de la norma.	Ordinal	✓		
			7.-Según normativa existe reconocimiento al colaborador por su buen desempeño en la organización.	Ordinal	✓		
		Políticas	8.-La documentación que se realiza en la entidad es archivada de forma cronologica y de facil utilización.	Ordinal	✓		
			9.- La política de la empresa permite reunirse periódicamente con sus jefes y supervisores para proponer estrategias de mejora.	Ordinal	✓		
	Personal	Selección y desarrollo del personal	10.-Por política la administración recibe las sugerencias del personal.	Ordinal	✓		
			11.-La organización le ofrece oportunidades de desarrollo pues ejerce la retención del talento humano.	Ordinal	✓		
		Condiciones laborales	12.-La Empresa informa al personal sobre los objetivos y procedimientos del control interno	Ordinal	✓		
	Vigilancia	Medidas correctivas	13.La organización brinda los materiales, equipos y herramientas adecuados para su actividad laboral.	Ordinal	✓		
			14.-En el área logística se realizan medidas correctivas oportunas que dan resultados.	Ordinal	✓		
			15.- Se ejecutan seguimientos a las deficiencias encontradas en el área con disciplina.	Ordinal	✓		
Firma del experto		Fecha					
		24/06/18					

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: CONTROL INTERNO Y COMPETENCIA LABORAL EN EL AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA COSMETICA, LIMA 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: WALTER RAUL AYALA PALOMINO							
Apellidos y nombres del experto: Zavala Alvaro Faony							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA -	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMPETENCIA LABORAL	Competencias Básicas	Competencias cognitivas	1.- La entidad se preocupa por mejorar los aprendizajes del colaborador mediante capacitaciones optimas.	Ordinal	/		
			2.- La organización brinda estudios, cursos de especializacion para su buen desempeño.	Ordinal	/		
		Competencias metodologias	3.-Las capacitaciones hacia el personal son realizadas por una institución de prestigio que conoce la naturaleza del servicio brindado.	Ordinal	/		
			4.-El control interno de los procesos logístico se ejerce en cumplimiento de procedimientos disciplinados y confiables.	Ordinal	/		
	Competencias Genericas	Capacidad Comunicativa	5. Existe un nivel adecuado de comunicación entre el personal y los jefes.	Ordinal	/		
			6.-En la empresa se promueve actividades integracionistas que fortalezcan las habilidades sociales y de comunicación entre los colaboradores.	Ordinal	/		
			7. El personal es informado sobre los procedimientos al realizar sus tareas.	Ordinal	/		
		Trabajo en equipo	8.-Los colaboradores ejercitan trabajo en equipo con resultados deseables pues todos suman con sus aportes.	Ordinal	/		
			9.-Si un colaborador del area evidencia debilidades recibe apoyo de "los otros" para el fortalecimiento de sus procesos.	Ordinal	/		
		Habilidades emocionales	10. Las relaciones interpersonales en el area son cordiales y predomina el respeto.	Ordinal	/		
			11.- Los colaboradores ejercen inteligencia emocional para prevenir conflictos.	Ordinal	/		
	Competencias especificas	Saberes teóricos	12.- Los jefes de área ejercen buen trato en el quehacer con sus equipos de trabajo.	Ordinal	/		
			13.- Si un colaborador al ser evaluado, resulta competente se le motiva brindándole conocimientos de mas alto nivel para su probabilidad de ascenso.	Ordinal	/		
		Saberes prácticos	14.- Lo colaboradores son rotados a areas donde puedan aportar con su experiencia laboral.	Ordinal	/		
			15.-Si un colaborador posee competencias especificas, por su experiencia es promovido a jefaturas idóneas.	Ordinal	/		
Firma del experto 			Fecha 26/04/18				

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



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

control interno y competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa cosmética, lima 2018.

Del (de la) estudiante AYALA PALOMINO WALTER RAUL constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 27 de noviembre 2018




Firma
TERESA GONZALES MONCADA
DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

Ayala Palomino Walter Raul

D.N.I. : 40425334

Domicilio : Asoc. Santa Rosa Mz B lote 23 SMP

Teléfono : Fijo : Móvil : 952321604

E-mail : r4ul323@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ayala Palomino Walter Raul

Título de la tesis:

Control interno y competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa cosmética, lima 2018

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 28/11/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ayala Palomino Walter Raul

INFORME TÍTULADO:

Control interno y competencia laboral en los trabajadores del área
logística de la empresa cosmética, lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONTROL INTERNO Y COMPETENCIA LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA
COSMÉTICA, LIMA 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

AYALA PALOMINO WALTER RAUL

ASESOR:

DR. VASQUÍZ ESPINOZA JUAN MANUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES



nero de palabras: 12091

Resumen de coincidencias

23 %

1	cybertesis.unmsm.edu...	2 %
2	itzamna.bnct.ipn.mx:8...	2 %
3	repo.uta.edu.ec	2 %
4	biblioteca2.ucab.edu.ve	1 %
5	html.rincondelvago.com	1 %
6	www.courserhero.com	1 %
7	redsocialeducativa.eur...	1 %
8	biblioteca digital.usbcal...	1 %
9	cdigital.uv.mx	1 %
10	repositorio.unasam.ed...	1 %

Text-only Report | High Resolution

Activado