



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DEL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SIPAN DISTRIBUCIONES S.A.C. DISTRITO LA VICTORIA – 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor

Alvarez Guevara, Royser

Asesora

Dra. Carbajal Cornejo Katherine

Línea de Investigación

GESTION DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2017

DEDICATORIA

A Dios, por haberme darme la vida y permitirme el haberme llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional y que ha sabido formarme con buenos hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia me ayudado con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional, y a mi hermana que siempre ha estado junto a mí y brindándome su apoyo.

Royser

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado. También a mis padres, hermana, mejores amigos y amigos por cada una de las veces que me alentaban para concluir con éxito mi carrera profesional.

A la Dra. Katherine Carbajal por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su ayuda profesional, así como también haberme tenido una gran paciencia ante todo el desarrollo de la presente tesis. Finalmente a la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

El Autor.

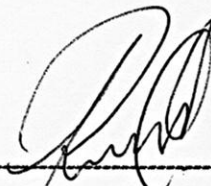
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Royser Alvarez Guevara** con DNI N° 76186881, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de **Desarrollo de Proyecto de Investigación**, de claro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente investigación 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 César Vallejo.

Chiclayo, Diciembre de 2017



Alvarez Guevara royser

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Estrategias de control interno en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan Distribuciones S.A.C. distrito La Victoria – 2017”, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en economía.

Los resultados de la investigación condujeron a determinar que la aplicación de las estrategias del control interno mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan Distribuciones S.A.C.

Señores miembros del Jurado Calificador, estoy convencido de que con su alto criterio profesional sabrán reconocer los esfuerzos realizados con dedicación y perseverancia para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación. Del mismo modo, espero sus valiosas sugerencias que permitirán enriquecer aún más esta investigación, sirviendo de apoyo a la comunidad educativa en la noble tarea de lograr la formación integral del futuro profesional.

El Autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURA.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	29
1.3.1. Teorías relacionadas a las estrategias de control interno.....	29
1.3.2. Dimensiones del control interno.....	31
1.3.3. Clases de control interno.....	33
1.3.4. Importancia del control interno.....	35
1.3.5. Teorías del desempeño laboral.....	36
1.3.6. Tendencias del desempeño laboral.....	38
1.3.7. Dimensiones del desempeño laboral.....	39
1.3.8. Marco conceptual.....	42
1.4. Formulación del problema.....	43
1.5. Justificación del estudio.....	43
1.5.1. La justificación científica.....	43

1.5.2. La pertinencia tecnológica.....	43
1.5.3. La relevancia del proyecto	44
1.6. Hipótesis	44
1.7. Objetivos de la investigación	44
1.7.1. Objetivo General	44
1.7.2. Objetivos Específicos	44
II. MÉTODO.....	46
2.1. Diseño de Investigación	46
2.2. Variables, operacionalización	46
2.2.1. Variable independiente: Control Interno	46
2.2.2. Variable dependiente: Desempeño Laboral.....	47
2.3. Población y muestra	49
2.3.1. Población:	49
2.3.2. Muestra:	49
2.3.3. Unidad de Análisis:	49
2.3.4. Criterios de Selección:	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	49
2.4.1. Técnica:	49
2.4.2. Instrumento:	50
2.4.3. Validez:	50
2.4.4. Confiabilidad:	50
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos Éticos.....	50
III. RESULTADOS	52
Resultados del Pre Test	52
Objetivo específico 1.	52

Objetivo específico 2.	53
Resultados del Post Test.....	56
Objetivo específico 3..	56
Objetivo específico 4.	58
Objetivo general.	59
IV. DISCUSION	61
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	71
Anexo 1: CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS	71
Anexo2: CUESTIONARIO	75
Anexo 3: BAREMACION	78
Anexo 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	80
Anexo 5: ENTREVISTA.....	81
Anexo 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	84
Anexo 7: VALIDACION DE EXPERTOS.....	85
Anexo 8: FOTOS.....	94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población del área logística de la empresa	49
Tabla 2: Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral actual de los colaboradores de la empresa Sipán Distribuciones S.A.C.....	52
Tabla 3: Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.....	53
Tabla 4: Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral actual de los colaboradores de la empresa Sipán Distribuciones S.A.C.....	56
Tabla 5: Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.....	57
Tabla 6: Dimensión de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C., según Pre test – Post test.....	58
Tabla 7: Comparación del Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C. entre pre test y post test	59

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Nivel de la variable desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.....	52
Figura 2. Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.....	53
Figura 3. Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. mediante un post test.....	56
Figura 4. <i>Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.....</i>	<i>57</i>
Figura 5. Dimensión de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C., según Pre test – Post test.....	58
Figura 6. <i>Comparación del Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C. entre pre test y post test</i>	<i>60</i>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida las estrategias del control interno mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan Distribuciones S.A.C. La Victoria – 2017. Se trabajó con una muestra de 36 colaboradores, en quienes se evaluó el nivel de desempeño que ha mejorado los colaboradores en la empresa, teniendo un resultado negativo. El presente estudio de tipo aplicativo desarrollo el diseño de investigación pre experimental con un pre y pos test a un solo grupo de estudio. Se implementó estrategias de control interno para determinar en qué medida las estrategias del control interno mejora en el desempeño laboral de los colaboradores. Al comparar los resultados del pre y el pos test se determinó que la eficiencia operacional pasó de ser deficiente y regular a un nivel aceptable.

Palabras claves: Control interno, Desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the extent to which internal control strategies improve the work performance of the employees of the company Sipan Distribuciones S.A.C. La Victoria - 2017. We worked with a sample of 36 employees, in whom the level of performance that has improved the collaborators in the company was evaluated, having a negative result. The present study of the application type developed the design of pre-experimental research with a pre and post test to a single study group. Internal control strategies were implemented to determine the extent to which internal control strategies improve the employees' work performance. When comparing the results of the pre and post test it was determined that the operational efficiency went from being deficient and regular to an acceptable level.

Keywords: Internal control, Work performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente en el mundo, según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras del diario Forbes de México (2014), define que el ambiente interno es uno de los componentes del control interno que a la vez constituye una parte principal de su estructura, ya que existen principales características que son fundamentales para la empresa como los conocimientos, actitudes, acciones de los directores, miembros de consejos de administración y finalmente el personal, que son parte fundamental para toda organización pueda funcionar, además al existir un buen control en una empresa, pues teniendo un buen personal eficiente, esto genera una confiabilidad en los informes financieros y la parte interna que exista dentro de una organización, ya que para obtener una buena calidad de control es importante que exista un buen apoyo y un excelente clima para que así haya una buena administración por parte de los colaboradores, y a la vez exista un buen desempeño de cada uno de ellos.

Según San José en el diario La Nación (2013), afirma que para lograr obtener una buena evaluación de desempeño en una organización es fundamental que exista una buena comunicación y cordialidad entre el jefe y el colaborador, pues ayuda a generar buenas actitudes y conductas entre ellos, por ejemplo en algunas empresas se dan cuenta de que sus colaboradores no están rindiendo como debe ser, y ellos brindan aumentos de sueldos para que sus colaboradores puedan generar más resultados, ya que eso no sería lo correcto, porque no está existiendo una evaluación de desempeño, y es por ello que debemos brindar aumentos de sueldos solo para las personas que están logrando obtener buenos resultados, para los que ponen más empeño en sus funciones.

En nuestro país, según Yong en el diario Gestión (2013), informa que el control interno es el conjunto de medidas que favorece a las organizaciones de reducir los riesgos en sus operaciones ya sea en la parte financiera, por

ejemplo esto sucede en nuestra vida diaria, como nosotros protegemos nuestras cosas en casa con acciones, cerramos nuestras puertas con candado para que nada malo ocurra, es así que esto pasa en las empresas que ellos también se encuentran protegidos de cualquier riesgo que pueda suceder, ya que para cualquier empresario que pueda conversar su negocio y pueda crecer, es por ello que debe tener un control interno para prevenir cualquier problema; y proteger las acciones y operaciones de la organización, o de lo contrario llegaría al fracaso.

En el Perú, según PwC en el diario El Comercio (2014), define que extendidas para retener a su personal se encuentra el reclutamiento y selección de personal, implementado en el 73% de compañías cuya rotación es menor al 10%. La gestión del clima y cultura organizacional, otra práctica muy utilizada, cuenta con un 70% de El 91% de las compañías se esfuerza por reducir la rotación de su personal a menos del 10%. El activo más valioso de una organización es su personal. Sin embargo, solo la mitad de compañías en el Perú logra mantener la rotación de su personal en el nivel que desea... Los ejecutivos nacionales señalaron que entre las prácticas más penetración en organizaciones de igual proporción de personal en rotación (párr... 1)

Según el diario Gestión (2015) afirma que el grupo Scottland anuncia que el capital humano es una herramienta que ayuda a las empresas a tener una buena gestión integral del talento de sus empleadores, ya que las personas vendrían a generar mayor valor para las organizaciones, pues las personas en las empresas son la parte clave para que pueda tener una buena gestión, ya que se logra obtener más aumento en la productividad, mejor en las competencias, un buen alineamiento de las metas y así lograr convertir a la empresa de excelencia como toda empresa desea llegar, a la vez sus empleados también se beneficiarían porque obtendrían aumento de su empleabilidad, ya que esto se lograría un buen ambiente tranquilo y buena satisfacción laboral

Según el diario Primera Hora (2016), afirma que en China, ocho colaboradores de un banco fueron maltratados y azotados en público por motivo que tenían un bajo desempeño laboral, ya que se evidencia un video donde los colaboradores eran azotados con un palo en sus cuerpos, también se dice que otros medios reportan que se les rapaba la cabeza a hombres y mujeres, pues esta forma de tratar al personal en ese país es lamentable porque en vez de ayudarles y apoyarles, les perjudica a ellos mismos y no es la manera correcta de solucionar un problema, pues el personal es una pieza clave para una buena gestión.

En nuestra región de Lambayeque, según Cotos (2015), informa que nos informan que seis servidores penitenciarios habían sido detenidos en la cárcel y también 25 personas han afrontado procesos administrativos disciplinarios por motivo de actos de corrupción que han sido generados en los penales del norte del país, además el funcionario informó estas declaraciones en diferentes medios sobre las denuncias de estos abusos y actos graves de corrupción que presentaban por parte de los colaboradores del INPE de los penales de las ciudades de Piura y de Chiclayo, entre otros, pues se dice que existía 6 agentes del INPE que se encontraban presos y 25 personas en proceso de control interno por presuntos de actos de corrupción, también uno de los graves más problemas que existe en la cárcel de la ciudad de Chiclayo, cuyas instalaciones fueron construidas para atender a unos 800 internos y que ahora albergan cerca de 3,300 presos.

Según el diario Gestión (2014), afirma que un estudio realizado informa estrictamente a los jefes que antes de contratar a un personal, lo primero que deben revisar son sus perfiles en las redes sociales como por ejemplo el Facebook, pues de acuerdo a esos perfiles demuestran la actitudes, personalidades y comportamiento de las personas, y a la vez esto genera pruebas para escoger a un buen candidato para su respectivo puesto, y esto sería un nuevo método para ser más preciso en las elecciones, pues esto nos da a evidenciar a las personas antes de ser contratadas y también darnos cuenta como sería su desempeño laboral en sus puestos.

En la empresa Sipan Distribuciones S.A.C., la problemática que se está generando en esta organización es que no hay un buen control interno, como por ejemplo no existe un control de asistencia donde podamos verificar la puntualidad de cada uno de los colaboradores, ya que eso nos ayuda a saber cuánta responsabilidad y compromiso tienen ellos con su trabajo diario, además el control, verificación y el estado del producto es muy importante ya que eso nos ayuda a ver como se encuentra el producto, porque a veces llega a ser vencido y es por ello que puede existir perdidas, y es así que se debe aplicar el buen control en ello. Además las capacitaciones son muy importante en la empresa y es por ello que no está existiendo muchas capacitaciones hacia los colaboradores, siempre es importante realizarlas porque ayuda al personal a tener mejores capacidades, mas conocimiento en sus labores diarias, ya que la motivación y los incentivos son muy importantes para que el colaborador se sienta más animado y más empeño en sus funciones.

A veces los sistemas de información son muy afectados en ellos, ya que a veces ha ido ocasionando problemas y es por eso que los colaboradores son los más afectados, se retrasan en sus funciones, les causa molestias y es así que se debe mejorar en ese punto, y esto ocasiona un bajo desempeño laboral en la empresa. También la falta de comunicación entre colaboradores está siendo afectada, ya que a veces el precio de los productos cambia y es por eso que no se comunican entre ellos mismos y eso les ocasiona problemas o momentos incómodos, y por lo tanto el producto es vendido y eso genera pérdidas para la empresa, finalmente la falta de control interno es afectado en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que el desempeño de los colaboradores es importante y fundamental para la funcionalidad y el éxito de la empresa, pero siempre y cuando obteniendo un buen control interno.

1.2. Trabajos previos

En cuanto a los antecedentes de esta investigación, han tenido difusión fundamentalmente dos teorías que sostendrían diferentes doctrinarios.

Internacionales

Barrios (2014) en su trabajo de investigación: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos nativos activos Eco hotel la Cocotera”, El autor concluye que el control interno proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones (p. 84)

Esta investigación nos indica que el control interno que se da en las organizaciones es de mucha importancia porque un buen control nos percibe una buena seguridad en las operaciones, confiabilidad en lo financiero, ya que esto nos lleva a tener una buena organización de la parte de interna de la empresa, a la vez nos genera mejor confianza, mayor comunicación entre las distintas áreas que puedan presentar en la empresa, pues un excelente control interno que exista te ayudará a tener más confianza de lo que realizas, y la empresa se va a ver más organizado, y así se lograra un mejor éxito empresarial como toda empresa desea llegar.

Jaya (2015) en su tesis: “Diseño del sistema de control interno mediante el método Coso II para PRONTOCASA Construcciones CIA LTDA”. Concluye que la constructora no cuenta con un control interno formal y documentado que le permita tener una seguridad razonable sobre la utilización de los recursos humanos y económicos. Por lo tanto no controlan de forma eficiente las operaciones y recursos (p. 101).

Este trabajo de investigación nos refiere que esta empresa constructora no está contando con un control interno formal, ya que eso presenta riesgos para la organización y a la vez genera desconfianza, pues al no existir un buen control en una empresa probablemente pueda existir problemas dentro de ella, ya sea en la parte operativa o financiero, también no existe un compromiso entre colaboradores o acuerdo para realizar de manera adecuada la administración, y es así que toda empresa debe presentar un

control eficiente para mantener una seguridad, de lo contrario los colaboradores no llegarían a realizar un buen desempeño laboral en su gestión.

Guzmán y Vera (2015) en su investigación: “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: centro de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil”. Afirma que:

...el analizar los productos del control interno en la investigación de recursos, se concluye que no existe formalización de procesos, en la entrevista realizada a la Ing. Yolanda Zerega indica que no existe un manual, ni un procedimiento por escrito. No existe documento de soporte que indiquen gestión y/o control de los procesos... (p. 69)

Esta investigación nos concluye que según la Ing. Zerega indica que esta empresa no está existiendo un control interno, ya que no existe un manual ni detalle documentado para realizar una buena gestión o control, pues toda empresa para generar buenos resultados, o tener una buena administración, creo que todos deben presentar un seguimiento interno para saber que riesgos presentan cada área, para así mejorarla cada vez más, poniendo compromiso en cada uno de los colaboradores, pues el trabajo en equipo es fundamental para lograr el éxito en las empresas.

Gonzales (2014) en su trabajo de investigación: “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Sltense de Quetzaltenango). Indica que:

Por lo tanto cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad. (pp. 71, 72)

Este trabajo de información nos indica que para lograr un buen desempeño laboral en las empresas, siempre hay que tomar varios factores

para que a ninguno de los colaboradores se sienta afectado, pues en toda organización hay estrés laboral, donde eso puede afectar en el rendimiento de ellos, y es por eso que nosotros como futuros administradores debemos evitar este factor negativo, para que nuestros colaboradores no tengan un bajo desempeño y presenten cada día mejor énfasis en su laboral que realizan, ya que últimamente en las empresas no se están preocupando el estado de los trabajadores, pues más interés toman en los resultados que ellos logren, y no se están dando cuenta que el personal es la pieza clave para que una empresa pueda realizar una buena gestión.

Enríquez (2014) en su tesis: “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”. Sostiene que la presente investigación tuvo como fin conocer si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los empleados. El autor concluye que: “se logró determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados”. (p. 110).

Esta investigación nos refiere que en toda organización debe existir una motivación por parte de tus jefes, ya que eso genera más confianza y cordialidad entre ellos, pues la motivación influye mucho en el desempeño de los colaboradores, y es por ello que los jefes deben preocuparse más por ellos, ya que el personal es fundamental para las empresas, siempre y cuando apoyándoles, guiándoles para que así exista una excelente gestión y ellos mismos se sientan parte de la empresa, pues hay organizaciones que en lugar de apoyar a sus colaboradores o de incentivarlos cada vez, más les importa los resultados que ellos presenten, y eso da entender que también hay falta de comunicación entre ellos.

Sum (2015) en su investigación: “Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”. Concluye que:

La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos (...), realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. (p. 63)

Este trabajo de investigación nos concluye que para tener un buen desempeño o rendimiento laboral en las empresas, es importante que los jefes inmediatos nos motiven para realizar bien nuestras funciones, también los incentivos o las recompensas ayudan a levantar más el ánimo a los colaboradores, a realizar mejor la gestión, ponemos más empeño en nuestras funciones, y eso nos lleva a tener buenos logros, a la vez son recompensados, pues eso nos hace sentir parte de la empresa y nos brinda más motivación en lo que realizamos, y al generar buen desempeño en los colaboradores, nos obtendría buenos resultados.

Nacionales

Rodríguez (2016) en su trabajo de investigación: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E AGALLPAMPA”, argumenta que:

Las empresas del rubro comercial sin importar el tamaño que sean necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, pues el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial. (p. 53)

Esta investigación nos indica que gracias a un buen control interno que pueden tener las organizaciones, es de gran ayuda para lograr tener un futuro empresarial que todas las empresas desean llegar, ya que el éxito depende de ellos, como por ejemplo realizando una buena estructuración, y comunicación efectiva, también al manejar un control bien organizado protege y evita los errores que puedan existir dentro de ella, al tener un mejor sistema de control interno, es aquel que no afecta las relaciones de empresa a clientes

y mantiene en un nivel de alta dignidad humana en las relaciones de jefe a colaborador.

Inoñan (2016) en su tesis: “Implementación de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa negociaciones Oblitas E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo” afirma que:

Los controles internos en la empresa no eran los más adecuados, pues como se logra identificar la empresa (...) carecía de un organigrama estructural, un manual de organización y funciones, un manual de procedimientos y políticas de trabajo; siendo estos documentos básicos e importantes para el desempeño óptimo del personal que labora en la empresa (p. 113).

Esta investigación nos refiere que los controles internos que existen en cada organización influyen mucho en el desempeño laboral de los colaboradores, pues al no existir buenas estructuras, políticas, principios esto no se lograría nada ya sea ninguna meta trazada ni objetivo planificado y es por ello donde los colaboradores comienzan a bajar su rendimiento, su motivación en realizar una acción, además el control interno es una tarea importante para aquellos que desea lograr una competitividad buena como por ejemplo para los negocios, para evitar los fraudes financieros, como pasan en casos de algunas empresas que fracasan por eso motivo de no tener una buena estructuración y existe un mal control empresarial.

Irigoin (2015) en su investigación: “Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ferretera MACONSA S.A.C. de la ciudad de Trujillo” indica que:

Las actividades en el área de almacén presentan deficiencias tales como los reportes mensuales de mercadería que arroja contabilidad no coincide con el informe realizado por el encargado de logística en los meses de febrero, marzo, abril, Julio, agosto y setiembre (...) no cuenta con implementos de seguridad en el área de almacén, por otro lado, cuando los

carros repartidores con abastecidos con mercaderías, en muchos de los casos el encargado del área de almacén no verifica los productos que salen con la orden de pedido, boleta o factura. En muchos de los casos se cancelaron ventas por falta de stock. Todo ello por la falta de un control interno en el área de almacén (p. 50).

Este trabajo de investigación nos concluye que las actividades que existen en el área de logística de esta empresa esta desorganizado, pues hay un descontrol en el almacén, pues no coinciden con los reportes de la mercadería, con la contabilidad, y es así que se genera problemas y riesgos en la empresa, ya que el jefe no implementa medidas de mejora para la buena organización, además los subordinados no se encuentran comprometidos y esto genera un bajo de rendimiento laboral, también hace falta los implementos de seguridad, y es por ello que no hay coordinación entre jefes y colaboradores. Además las consecuencias que se originaria sería la perdida de utilidades, sin embargo al no tener un buen control en el área de almacén, las ventas bajarían cada vez más.

Nieves y Pacheco (2015) en su trabajo de investigación: “Influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores del área de personal de la gerencia de red asistencial de Es Salud Arequipa” argumentan que:

... Existe eficiencia y eficacia en las tareas designadas al personal, ya que la investigación muestra resultados favorables en este aspecto... Confirmamos con la entrevista que el proceso de solución de problemas se da de forma rápida y eficaz ya que existe gran número de personal altamente especializado en las funciones que desarrolla. (p. 178).

Este trabajo de investigación nos indica que en esta empresa está existiendo un buen desempeño laboral de los colaboradores, pues siempre con eficiencia y eficacia a cada función que realice y eso es favorable para el mejoramiento de la empresa, además para tener un buen rendimiento en las empresas siempre es importante el apoyo de jefe a colaborador, incentivarlos y motivarlos cada día más para que tenga un buen desempeño en las

funciones, ya que las personas son la pieza clave de una gestión, por ellos son quien dependen del éxito de las organizaciones.

Larico (2014) en su tesis: “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román Juliaca” Concluye que “Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores...” (p. 124).

Este trabajo de investigación nos refiere que en las empresas o entidades, para que sus colaboradores tengan un buen alto nivel de desempeño laboral siempre es importante saber manejar los factores que puedan afectar en su desenvolvimiento, y es así que debemos tener un buen clima laboral para que las personas tengan un buen desarrollo en sus funciones, además el ambiente donde se encuentran los colaboradores, debe ser ambiente tranquilo, limpio y adecuado.

Quevedo (2015) en su investigación: “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa molinera Inca S.A. planta galletas” concluye que:

Al evaluar el nivel de desempeño laboral, se encontró que más del 50% de los colaboradores muestra un buen nivel de desempeño asimismo los jefes inmediatos de cada área, calificaron con más puntuación las dimensiones: resultados (8.03), iniciativa (11.78) y conocimientos del puesto (8.16), dando a conocer a la dimensión relaciones interpersonales como deficiente con un puntaje de (5.38), estableciendo según la escala determinada de desempeño que los colaboradores tienen un nivel de desempeño laboral bueno. (p. 104)

Esta investigación nos concluye en esta empresa tienen un buen desempeño laboral, pues más de la mitad de ellos tienen un buen desarrollo y desenvolvimiento, y eso es muy favorable, porque gracias al buen

desempeño de ellos ayuda a lograr a cumplir los objetivos de la organización, las metas planificadas, además la iniciativa que cada uno tienen al realizar un labor, tienen la experiencia, la capacidad y habilidad, es por ello que gracias a esas características que presentan, la empresa comenzaría a generar mejores expectativas y lograr buenos resultados.

Locales

Chancafe (2016) en su trabajo de investigación: “Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque” concluye que:

La evaluación al control interno (...) se identificaron las siguientes deficiencias: El personal desconoce la operatividad del área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arqueos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el área de tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal. (p. 97).

Este trabajo de investigación nos refiere que existen varias dificultades y problemas que son ocasionados por el mal control interno que existe en una empresa, pues toda empresa debe presentar un ordenamiento de estructura, ya que no existe un compromiso y políticas donde se les asigne estrictamente las funciones a cada colaborador, porque va existir diferentes desacuerdos, se deduce que no hay objetivos ni metas trazadas ni planificadas, es por ello que hay falta de liderazgo entre ellos mismos, además para tener un alto desempeño de personal, se le debe capacitarlos constantemente para así tener un mejor desarrollo y evolución en sus funciones.

Verona y Wong (2016) en su tesis: “El control interno en la aplicación de medidas preventivas para la reducción de riesgos en los procesos de compras y producción en el molino la estrella S.A.C”. Indican que:

... Se detectó que la empresa opera sin ningún manual de procedimientos, ni cuenta con políticas organizativas que le permitan optimizar sus recursos. Al evaluar el área de compras deducimos que debe haber transparencia en la selección de proveedores, porque de lo contrario, se generan conflictos de intereses por parte del personal involucrado en el proceso y muchas irregularidades. El no tener un orden se presta a que los procesos se realicen fuera de tiempo, lo que retrasa el proceso de producción. (p. 62)

Esta investigación nos concluye que la empresa no está contando con un manual, de la cual que les ayude a optimizar los recursos, es por ello que debe existir un seguimiento para mejorar las diferentes áreas internas de la empresa, porque de lo contrario, generaría conflictos entre los mismos colaboradores y jefes de la empresa, y así la organización no podría llegar al éxito, además al no tener un buen control ni estructura en la empresa, llegaría a ocasionar problemas e irregularidades, como la falta de orden y organización, y se origina un retraso en los procesos.

Quijano y Silva (2016) en su investigación: “Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA Chiclayo”, concluye que:

Se elaboró una propuesta de mejora basadas en estrategias de selección de personal tomando en cuenta las dimensiones de mayor influencia para trabajadores y clientes de la empresa a fin de mejorar el desempeño laboral permitiendo así generar un cambio para beneficio de la organización. (p. 203)

Este trabajo de investigación nos refiere que actualmente en las empresas elaboran diferentes propuestas o estrategias para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores para así tener una buen gestión y lograr obtener buenos resultados satisfactorios en la empresa, pues las empresas siempre se preocupan por obtener resultados exitosos y es por ello que implementan nuevas ideas, y eso es muy importante porque motiva al

personal, se preocupa de ellos y eso les hace ser parte de la empresa, porque el desempeño de ellos es satisfactorio para cualquier organización.

Sánchez (2013) en su investigación: “Evaluación del proceso de implementación del sistema de control interno en la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque EPSEL S.A” concluye que:

Existe un nivel básico en la implementación del Sistema de Control Interno (...) siendo que además de no estar actualizado, no contempla procedimientos por ejemplo para elaboración de cheques, para la supervisión de una obra, para la aprobación de adicionales de obra, para la aprobación de liquidaciones de obra, etc. (p. 135)

Este trabajo de investigación nos indica que todo lo que afectaría a una empresa por una mala organización, la falta de un buen control interno o por la falta de monitoreo, es por eso que las empresas llegan a fracasar por esos motivos, pues ahora las organizaciones o entidades de ahora deben preocuparse más por su control que deben tener diariamente su empresa, y por la contratación de un buen talento humano, para tener un buen desempeño laboral y generar buenos resultados, ya que si el control interno está fallando, es probable que la gestión se dirija mal y comenzara a fracasar.

Mino (2014) en su trabajo de investigación: “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque” concluye que:

La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente. (p. 57)

Este trabajo de investigación nos indica que para tener un buen desempeño laboral en las empresas existen muchos factores que influyen como uno de ellos es el clima laboral, que es el ambiente donde los colaboradores se encuentran desempeñando sus funciones y es por ello si existen un mal clima en un trabajo, es probable que el personal no se pueda desenvolverse bien y no se encontraría a gusto de realizar su trabajo, otro de ellos es la falta de compromiso de las personas, pues no todos se encuentran comprometidos y es por eso que algunas empresas tienen dificultades en las gestiones, y por ultimo tenemos a la falta de trabajo en equipo, no todos tenemos la habilidad de trabajar juntos y realizar un buen trabajo o proyecto, y es así donde fracasan las empresas de que su personal no rindan buenas acciones en sus áreas de trabajo.

Checa y Flores (2013) en su tesis: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque” concluye que:

En todos los casos los adultos que comprenden entre 36 a 65 años de edad son trabajadores que conocen y desarrollan sus labores mejor que los jóvenes, y de igual manera, en todos los sub test la significación determina que los adultos tiene mayor conocimiento de cargo. (p. 122)

Esta investigación nos concluye que las personas adultas presentan mejores habilidades y conocimientos en las organizaciones, ya sea porque desempeñan mejor sus laborales o funciones, además los adultos tienen más experiencias laborales, en cambio los jóvenes aún están aprendiendo y ganando experiencia, aún no saben el manejo de las empresas, aun no gestionan eficientemente, y es por ello que no están a la altura de las personas adultas en sus capacidades y aportaciones para las empresas, además las personas adultas son personas que han ido poco a poco aprendiendo y ya conocen la gestión empresarial, y es así que los adultos desarrollan mejor sus labores que los jóvenes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías relacionadas a las estrategias de control interno

1.3.1.1. Teoría de la Gestión de calidad

La calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso. (Juran, 1951)

La trilogía de Jurán son: la planeación de la calidad, el control de la calidad, el mejoramiento de la calidad

Los tres procesos se relacionan entre sí. Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

1.3.1.2. Teoría de procesos

Un proceso es una entidad activa que tiene asociada un conjunto de atributos: código, datos, registros e identificador único. Un proceso es la entidad de ejecución reconocida por el sistema de operación. Un proceso es un programa en ejecución. Esta ejecución es secuencial. Un

proceso requiere de recursos (memoria, CPU, dispositivos) para su ejecución. Los procesos también son llamados frecuentemente tareas. Un programa, por su parte representa una entidad pasiva. Cuando un programa es reconocido por el sistema de operación y tiene asignado recursos, éste se convierte en proceso. (Cardinale, 1998).

1.3.1.3. Teoría clásica

El primer enfoque lo formulo Henri Fayol (1841-1925), ingeniero francés que inauguro el enfoque anatómico y estructural de la empresa al sustituir el enfoque analítico y concreto de Taylor por una visión, sintética, global y universal...

Según Fayol, toda empresa posee seis funciones básicas:

- Funciones Técnicas: Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.
- Funciones Comerciales: Relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- Funciones Financieras: Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
- Funciones de Seguridad: Relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.
- Funciones Contables: Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.
- Funciones Administrativas: Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa.

No obstante, la función administrativa no es privilegio de alta cúpula, pues ella se reparte proporcionalmente en todos los niveles de la jerarquía de la empresa.

Existe una proporcionalidad de la función administrativa, ya que esta no se encuentra exclusivamente en la cúpula de la empresa ni es privilegio de los directores, sino que está distribuida proporcionalmente en todos los niveles jerárquicos

En los niveles más altos predominan las funciones administrativas, mientras que en los niveles inferiores predominan las demás funciones (no administrativas)

Las funciones administrativas son las mismas funciones del administrador e implican los denominados elementos de la administración que, según Fayol, son:

- ✓ Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- ✓ Organizar: Construir tanto el organismo material como el social de la empresa.
- ✓ Dirigir: Guiar y orientar al personal.
- ✓ Coordinar: Juntar, unir, armonizar todos los actos y los esfuerzos colectivos.
- ✓ Controlar: Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas

1.3.2. Dimensiones del control interno

Según el ISO 9001(2008), indica que la gestión de calidad, se ha planteado las siguientes dimensiones:

➤ Ambiente de control

El ambiente de control, es aquello que nos ayuda a demostrar, promover la integridad y evaluar una estructura organizativa. También nos ayuda a mejorar las relaciones, responsabilidad y comunicación para lograr buenos procesos; en las cuales se ha considerado como indicadores a los factores físicos y ambientales que son el ruido, la temperatura, la

iluminación, etc.; también como indicador son los factores humanos que vienen a ser las personas, capital humanos y el talento humano.

➤ Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Se ha considerado entre ellas como indicadores al servicio de apoyo, que son fundamentales en una empresa que viene a ser el transporte, la comunicación o sistemas de información; otra de ellas sería el equipo que es importante para los procesos que se aplican en la organización; y finalmente el espacio de trabajo que es ideal para cualquier colaborador mantenerse un ambiente tranquilo y motivado.

➤ Clima laboral

Es el ambiente donde se desarrolla el colaborador, pues es ideal que el ambiente sea tranquilo, saludable para que así el personal pueda desempeñarse de la mejor manera; es por ello que se ha considerado como indicadores a los horarios de trabajo, remuneración salarial del trabajador, relación interpersonal y conocer las exigencias del puesto.

➤ BPM (Buenas Prácticas de Manipulación)

Las buenas prácticas de manipulación ayudan a mejorar el buen estado de los productos, así obteniendo la buena higiene, las recepciones de la materia prima y las instalaciones del área. Es por ello que se ha considerado como indicadores al control de limpieza, estado de los productos, y el transporte de productos.

➤ BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento)

Las buenas prácticas de almacenamiento, es importante porque ayudan a lograr mantener una adecuada conservación y almacenamiento de los productos; por la cual se ha considerado como indicadores a la

organización del producto, riesgos de contaminación del producto, productos devueltos y los reclamos.

1.3.3. Clases de control interno

Según Granada (2011) nos informa que existen diversas clases de control interno y son las siguientes:

a) Control interno administrativo

El control interno administrativo, tiene que ver con la eficiencia en las operaciones y con las políticas prescritas en los departamentos de la organización, pues incluye el plan organizativo, los procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión conducentes a la autorización gerencial de transacciones.

Este control también se ejerce, a través de la auditoría operativa, por la cual se realiza evaluaciones constructivas y objetivas de las distintas actividades o gestiones ejercidas por las organizaciones, en esa medida determina el grado de eficiencia, y efectividad con que la administración realiza sus planes, también como políticas y programas, pues se han logrado los objetivos propuestos o planeados en el ejercicio de sus actividades.

b) Control interno contable

Consiste el plan de organización, procedimientos y registros relacionados con los activos y la confiabilidad de los registros financieros, a la vez genera un grado de seguridad de manera que las transacciones sean ejecutadas por medios de autorización específicos o generales, también sean registradas como es requerido, se tenga acceso a los activos mediante autorización de la gerencia.

El control interno contable se realiza a través de la auditoría financiera, que consiste precisamente en la revisión o exploración crítica, de manera objetiva, sistemática, profesional, efectuada a las operaciones y de conformidad con las normas y procedimientos de auditoría establecidas, a los controles fundamentales, a los libros y registros de contabilidad que realiza una organización, con el propósito de expresar una opinión sobre la razonabilidad y confiabilidad de sus estados financieros; todo ello en acuerdo con los principios de contabilidad que sean aceptados y con las disposiciones legales.

c) Controles generales

Son aquellos por las cuales se forma el medio ambiente de la empresa. Se refieren a la conciencia de control, actitud de las personas responsables de los controles, logrando el cumplimiento de sus responsabilidades y competencia del personal, la capacidad del personal de la organización para ejecutar efectivamente sus responsabilidades de control.

d) Controles específicos

Son procedimientos diseñados para prevenir o detectar riesgos o errores en el procesamiento de la información y en el mantenimiento de la custodia sobre los activos, que pueden ser:

➤ En el límite

Es el lugar o el medio donde suceden los intercambios, pues se crean los datos y la información sobre las transacciones realizadas.

➤ De procesamiento

Son aquellos que impiden o detectan errores, ya sea riesgos durante el proceso o transferencia de la información.

➤ **De custodia**

Son aquellos que impiden o detectan el uso no autorizado de activos durante el periodo en que están bajo la custodia de un individuo o departamento de la organización.

➤ **De población**

Se diseñan con el fin de evitar o descubrir errores en el número de elementos de información que se captan o se procesan.

➤ **De exactitud**

Se diseñan con el fin de ubicar riesgos o dificultades entre los elementos de información que se captan o se procesan y los verdaderos elementos de información.

➤ **Preventivos**

Los que se aplican mientras ocurre la actividad que se verifica, e incluyen segregación, documentación y repetición de las funciones realizadas por otra persona.

➤ **De detección**

Una vez que la actividad ha ocurrido se aplican e incluyen las conciliaciones, revisiones y comparaciones realizadas por individuos que no estén involucrados en la actividad que se controla.

1.3.4. Importancia del control interno

Es importante porque sirve como parámetro para medir planes y programas, brinda seguridad razonable a los estados financieros, establece pautas de responsabilidad y autorización, permite una coordinación estructural armónica, es un instrumento para la toma de decisiones, salvaguarda los activos de las organizaciones, protege

contra los errores humanos y fraudes, permite una retroalimentación constante, garantiza el cumplimiento de la ley, facilita la delegación de autoridad, vence la resistencia a delegar, facilita operaciones efectivas, relaciona costo-beneficio, pretende el autocontrol, promueve el cambio.

La importancia de este tema del control interno es porque ayuda a reducir los riesgos de errores o irregularidades que pueden llegar a tener las empresas, pues al tener menores riesgos menos problemas habrá para las organizaciones y mejores resultados se lograrán. Pues este tema es de gran aporte para proteger y a la vez mantener el control de las empresas, ya que hoy en día las empresas fracasan por no tener una buena administración, o por un buen control, y es por ello que deben preocuparse un poco más en la parte interna de su empresa para cumplir con sus objetivos o metas trazadas.

1.3.5. Teorías del desempeño laboral

1.3.5.1. Teoría de Chiavenato

Chiavenato (2004) El desempeño es el proceder evaluado del trabajador en la búsqueda de las metas establecidas. Constituye una estrategia personal para lograr los objetivos deseados (p. 359)

1.3.5.2. Teoría de Robbins

El desempeño laboral según Robbins (2004), es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño.

1.3.5.3. Enfoque de la evaluación de 360° grados

Según Chiavenato (2009) nos indica que la evaluación de desempeño se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación circular de todos los elementos

que tienen alguna interacción con el evaluado. Así, el superior, los compañeros y pares, los subordinados, los clientes internos y externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno del evaluado participan. Es una forma más rica de evaluación porque produce diversas informaciones proceden de todas partes. La evaluación de 360° proporciona condiciones para que el colaborador se adapte y ajuste a las distintas demandas que le imponen su contexto de trabajo o sus diferentes asociados.

Así, la evaluación es una pasarela a la vista de todos, lo cual no es nada fácil. La persona queda en una posición muy vulnerable si no está bien preparada o si no tiene la mente abierta y es receptiva ante este tipo de evaluación amplia y envolvente.

Se trata de una herramienta de desarrollo profesional y personal porque identifica potencialidades y áreas neurálgicas del evaluado. El enfoque es predominantemente administrativo y conductual. Se basa en el empleo de formularios impresos vía internet, los cuales generan informes individuales que proporcionan las acciones futuras y los planes para la mejora individual.

Cada evaluador, inclusive el colaborador evaluado, recibe un formulario en el cual registra su respuesta sobre el evaluado. El gerente, dos o más compañeros del mismo nivel y dos o más subordinados alimentan el proceso, el cual involucra también la autoevaluación del propio colaborador, proporcionando una constelación de percepciones comparativas. En algunos casos, otros proveedores y clientes internos también toman parte en el proceso. A final de cuentas, una vez tabulados los datos, el evaluado recibe realimentación por medio de un informe individual y reservado de los mapas que resultan de la evaluación. Con esta base, puede elaborar con su gerente, y el apoyo de recursos humanos, un plan individual de desarrollo.

La evaluación de desempeño funciona como elemento que integra las prácticas de la administración de recursos humanos. (pp. 265,272)

1.3.6. Tendencias del desempeño laboral

Chiavenato (2007) refiere que la era de la información trajo dinamismo, cambio y competitividad. En ese entorno, la única alternativa de supervivencia que tiene las empresas es buscar la excelencia sustentada. Esta es la base de la rentabilidad. Una de sus efectos fue la reducción de los niveles jerárquicos debido a las prácticas del adelgazamiento, la cual disminuyó notablemente la distancia entre jefes y subordinados.

Este acercamiento, debido a que se comprimió la jerarquía, trajo consigo, inevitablemente, nuevas tendencias en la evaluación del desempeño humano, tanto en el ámbito del desempeño individual, como en el colectivo que se desprende del trabajo en equipo. Con esto, los complicados procesos estructurados y formalizados de la evaluación del desempeño están en desuso, actualmente prevalece el desempeño en equipo, actualmente prevalece el esfuerzo por una evolución cualitativa de las personas, en este contexto, las principales tendencias de la evaluación del desempeño son:

- ❖ Los indicadores suelen ser seleccionados y escogidos con distintos criterios de evaluación, esto depende de que sean para premiaciones, remuneración variable, participación en los resultados, promociones etc. Es dificultoso que un único indicador sea lo bastante flexible y universal como para servir mejor por igual para criterios diferentes. De ahí la necesidad de identificar los indicadores adecuados para cumplir con cada uno los criterios específicos.

- ❖ Los indicadores pueden ser seleccionados en conjunto para evitar posibles distinciones y para no dañar a otros criterios de evaluación.
- ❖ Evaluación del desempeño como elemento integrado de las prácticas de recursos humanos. Hoy en día las organizaciones buscan identificar aquellos talentos y habilidades que serán los encargados y los responsables del resultado final global de sus unidades de negocio.

1.3.7. Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo a las investigaciones y hallazgos (Viswesvaran, 1996) consideramos que los principales factores que determinan el desempeño laboral son:

- Evaluación global del trabajo (suma de todas las que vienen a continuación).

Se ha considerado como indicadores al trabajo en equipo, porque es importante el apoyo entre compañeros para realizar una mejor función o actividad; también el cumplimiento de objetivos es fundamental que toda empresa desea que todos logren esa meta trazada.

- Productividad (cantidad de trabajo producido).

Dentro de la productividad encontramos el nivel de cumplimiento, como la culminación de una actividad o labor, a la vez ayuda al mejoramiento continuo de la organización; también considere como indicador a las relaciones laborales, porque la relación que se debe tener entre compañeros es importante para generarse un apoyo , confianza, y un buen equipo.

- Esfuerzo (cantidad para un buen producto).

Dentro de ella hemos considerado al tiempo en realizar tareas, es decir el tiempo que un colaborador realiza para culminar una actividad otorgada; por otro lado los resultados obtenidos, son aquellos procesos que se desarrollan para obtener un resultado positivo.

- Conocimiento

Los conocimientos que presentan cada uno de los colaboradores es ideal para la empresa, sus aportes son de gran ayuda para el éxito de la organización, pues se consideró como un indicador la capacidad de los colaboradores en sus actividades, ya que cada colaborador tiene la capacidad para lograr buenos resultados positivos, y así cada uno de ellos son capaces de realizar cualquier tarea o actividad. Además las capacitaciones son fundamentales porque ayuda a potenciar más la productividad y el desempeño de los colaboradores.

- Competencia interpersonal (capacidad para empezar y mantener relaciones interpersonales).
- Competencia administrativa (cómo se coordina con otros para la ejecución de su trabajo).
- Calidad de sus productos (grado en el que el producto o servicio satisface la necesidad del cliente o un estándar de la organización).
- Comunicación (competencia en la transmisión de contenidos).

La comunicación en las empresas o la comunicación que debe existir entre colaboradores debe ser buena, pues el nivel de

conocimiento de áreas y colaboradores debe ser ideal para ellos para que así conozcan las personas que laboran en la empresa y presenten una buena comunicación afectiva; y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales que es fundamental porque nos ayuda a relacionarnos más con las personas, en este caso con nuestros compañeros de trabajo.

- Liderazgo (conseguir que un grupo trabaje).

El liderazgo en las empresas es fundamental porque gracias a ello les ayuda a salir adelante, a tomar mejores decisiones, y es por ello que la empresa al obtener este mejoramiento o mejor desempeño de los colaboradores, nos llevaría a lograr mejores resultados, así logrando el éxito empresarial. Se ha considerado como indicadores a cumplimiento de metas, porque al obtener un apoyo o un buen líder eso te genera obtener o cumplir las metas trazadas, generando buenos resultados, ya que el clima laboral debe ser buena para poder realizar un mejor desempeño laboral.

- Aceptación de reglas (comportamientos que manifiestan el compromiso con la organización y la transmisión de sus valores).

Robbins propone 5 dimensiones fundamentales: Resultados, son las consecuencias finales de los objetivos que en conjunto contribuyen al desarrollo de la meta,

- Puntualidad y responsabilidad, son el cumplimiento estricto con el horario establecido en el trabajo y la conciencia del trabajador al realizar sus tareas,
- Iniciativa, es la habilidad de decidir cuando el colaborador no tiene instrucciones precisas, emplea su criterio.

- Relaciones interpersonales, es la actitud que asume el colaborador como comportamiento social con los visitantes, compañeros de trabajo y supervisores,
- Conocimientos del puesto, es el nivel de comprensión de las tareas y de los procedimientos y técnicas del trabajo. (Robbins, y otros, 2010)

1.3.8. Marco conceptual

Control

Según Montaña (2013) nos indica que “el control es el proceso de medir los resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.” (p. 55)

Granada (2011) nos afirma que “es un método de llevar a cabo una actividad, un paso de un proceso, un medio para un fin, un fin en sí mismo.” (p. 111)

Control Interno

Granada (2011) afirma que “es una herramienta gerencial de primer orden cuyo propósito central es ayudar al gerente-líder a cumplir mejor sus obligaciones.” (p. 66)

Desempeño

Según Chiavenato (2000) el desempeño es el “comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.” (p. 359)

Pedraza, Amaya y Conde (2010), informa que el desempeño es la actitud del individuo en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr objetivos deseados. (p. 23)

Desempeño laboral

Según Pedraza, Amaya y Conde (2010), el desempeño laboral “es el valor que cada trabajador contribuye a la organización haciendo uso de sus habilidades y destrezas personales cuya suma contribuyen a la eficiencia organizacional” (p. 19)

1.4. Formulación del problema

¿En qué medida las estrategias de control interno mejoran el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipán Distribuciones S.A.C. Distrito La Victoria - 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. La justificación científica

La investigación que se está realizando es de gran aporte para las empresas, pues el estudio de estas teorías es fundamental para desarrollar una investigación, porque nos permite conocer la importancia del control interno en las empresas para mejorar la administración y esto influye a la vez el desempeño en los colaboradores.

1.5.2. La pertinencia tecnológica

Es importante este tema de investigación para la empresa Sipán Distribuciones S.A.C., porque en la actualidad este tema es de gran importancia para las organizaciones y para esta empresa, pues ayudara a tener un mejor control en cada área, de modo que al existir un buen

control, los colaboradores tendrían un mejor desarrollando y rendimientos en sus laborales.

1.5.3. La relevancia del proyecto

Este proyecto que estamos desarrollando es muy importante para las empresas de hoy, porque es una investigación que ayudara a la empresa en el cuidado de sus recursos lo que evidenciara mejores resultados para la gestión empresarial, pues esto influye mucho en el desempeño de los colaboradores, debido a la mal control de la empresa, pues ellos comienzan a disminuir su rendimiento o desempeño en sus funciones del día, ya que no les va a generar motivación al realizarla.

1.6. Hipótesis

Por la naturaleza de la investigación no corresponde

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo General

Determinar en qué medida las estrategias del control interno mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipán Distribuciones S.A.C. La Victoria – 2017

1.7.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral actual de los colaboradores de la empresa Sipán distribuciones S.A.C.
- Implementar las estrategias de control interno en la empresa Sipán distribuciones S.A.C
- Evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipán distribuciones S.A.C.

- Comparar el nivel de desempeño laboral para medir el efecto de las estrategias de control interno

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El presente estudio es una investigación aplicada, de tipo experimental con diseño pre experimental dado que se ejercerá influencia sobre la variable dependiente a través de la implementación de un estímulo, en este caso, los resultados evaluarán los cambios suscitados. Se sigue el siguiente esquema:



Dónde:

- G** : Grupo de estudio
- O₁**: Desempeño laboral Pre test
- X** : Estrategias de control interno
- O₂** : Desempeño laboral: Post test

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variable independiente: Control Interno

Definición conceptual: conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección, gobierno corporativo, encaminado a proporcionar seguridad razonable, para el logro de los siguientes cuatro objetivos. (Granada, 2011, p. 66)

Definición operacional: Conjunto de acciones ejecutadas con todos los recursos y el talento humano de las entidades y organismos que facilitan un adecuado desempeño institucional, generar mejores resultados y evitar los riesgos en la empresa

2.2.2. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Definición conceptual: resultado de una acción manifestada por el trabajador haciendo uso de sus competencias laborales y que generan valor a la organización (Palaci, 2005, p. 155)

Definición operacional: acción que realiza cada colaborador para la empresa, y por la para cumplir los objetivos de la organización

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independientes: CONTROL INTERNO	Es como un proceso, un conjunto de acciones positivas que ejecutadas con todos los recursos y el talento humano de las entidades y organismos, facilitan un adecuado desempeño institucional. (Granada, 2011, p. 66)	Es decir que es proceso importante para la organización, ya que es fundamental para generar mejores resultados en la empresa, además teniendo buenos talentos, se logra un mejor crecimiento, buen desarrollo de los colaboradores, pues logrando un buen desempeño de ellos, y así la empresa evitará los riesgos.	Ambiente de control	- Factores físicos y ambientales -Factores Humanos	Entrevista	Nominal
			Infraestructura	-Servicio de Apoyo -Equipos -Espacio de trabajo		
			Clima laboral	-Horario de trabajo -Remuneración salarial del trabajador -Relación interpersonal -Conocer las exigencias del puesto		
			BPM (Buenas Prácticas de Manipulación)	-Control de limpieza -Estado de los productos -Transporte de productos		
			BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento)	-Organización del producto -Riesgos de contaminación del producto -Productos devueltos -Reclamos		

Variable Dependiente: DESEMPEÑO LABORAL	<p>Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. (Palaci, 2005, p. 155)</p>	<p>Es el aporte o es el desempeño que realiza cada colaborador para la empresa, y por la cual vendrá ser un valor muy importante para la organización, además son acciones donde los colaboradores están medidos a través de competencias por la cual tienen que cumplir los objetivos de la organización.</p>	Evaluación global del trabajo	-Trabajo en equipo -Cumplimiento de objetivos	Cuestionario	Nominal
			Productividad	-Nivel de cumplimiento -Relaciones laborales		
			Esfuerzo	-Tiempo en realizar tareas -Resultados obtenidos		
			Conocimiento	-Capacidad de los colaboradores en sus actividades -Capacitaciones		
			Comunicación	-Nivel de conocimiento de áreas y colaboradores -Fortalecimiento de relaciones interpersonales		
			Liderazgo	-Cumplimiento de metas -Nivel de clima laboral		

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población: Conjunto de todos los casos que concuerde con una serie de especificaciones (Sampieri, Collado y Lucio 2006, p. 239).

Tabla 1: Población del área logística de la empresa

Condición	Hombres	Total
Logística	36	36
Total	36	36

Fuente: Oficina de Recursos Humanos.

Fecha: 15 de mayo de 2016

2.3.2. Muestra: Está conformada por la misma cantidad representada en la población mediante un muestro no probabilístico intencional

2.3.3. Unidad de Análisis: Está representado por los colaboradores del área logística de la empresa Sipán Distribuciones S.AC

2.3.4. Criterios de Selección: Son los colaboradores del área logística de la empresa Sipán Distribuciones S.A.C

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

2.4.1. Técnica: En el presente estudio se usó la siguiente técnica: Encuesta aplicada a los colaboradores, para medir el control interno y mejorar la eficiencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área logística de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. La Victoria. Además se realizó una entrevista al encargado del área de logística.

2.4.2. Instrumento: Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tienen en mente (Sampieri, 2006 ,276). Se utilizó el cuestionario ya que es importante porque nos ayuda a recolectar información para una investigación, pues nos ayuda a medir el desempeño laboral, además presenta 30 preguntas para los colaboradores, también se realizó una guía de preguntas para el encargado del área de logística, que cuenta con un total de 14 preguntas.

2.4.3. Validez: se empleó la validación de contenido mediante el juicio de expertos en el tema. El juicio de experto se basó en la concordancia de las respuestas con los objetivos, dimensiones e indicadores planteados en el presente estudio, mediante una escala de valoración de ponderaciones cualitativas y cuantitativas de los ítems planteados de las variables a trabajar.

2.4.4. Confiabilidad: El cuestionario ha sido aplicado a una prueba piloto haciendo uso del programa SPSS 22 alcanzando 81.1% en el alfa de crombach lo cual determina la confiabilidad del instrumento

2.5. Métodos de análisis de datos

Aplicados los instrumentos a la muestra de estudio los datos serán transferidos a los programas SPSS, Excel y Word para su orden, tabulación y posterior presentación e interpretación. A partir de ello se establecerán conclusiones.

2.6. Aspectos Éticos

El presente estudio tiene solo fines educativos, por lo que la información obtenida para la investigación de parte de la empresa, solo será usada con dicha finalidad, de manera verídica, sin manipulación alguna para el cumplimiento de otros propósitos. Para la aplicación de los instrumentos se explicará detalladamente los términos y condiciones de la investigación.

Asimismo la información obtenida de libros, revistas, tesis, es debidamente citada según normas APA como respeto a los derechos de los autores respectivos.

III. RESULTADOS

Resultados del Pre Test

Objetivo específico 1. Diagnosticar el desempeño laboral actual de los colaboradores de la empresa Sipán Distribuciones S.A.C.

Tabla 2: Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral actual de los colaboradores de la empresa Sipán Distribuciones S.A.C

	Muy deficiente	Deficiente	Mínimo	Aceptable	Óptimo
Evaluación	56%	42%	2%	0.0%	0.0%
Productividad	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Esfuerzo	67%	31%	2%	0.0%	0.0%
Conocimiento	64%	31%	5%	0.0%	0.0%
Comunicación	64%	36%	0.0%	0.0%	0.0%
Liderazgo	64%	36%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Elaboración propia.

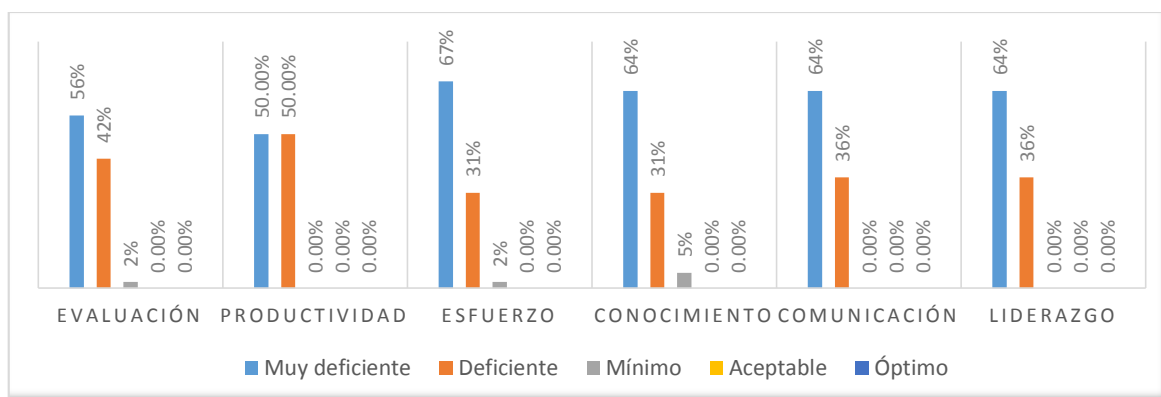


Figura 1. Nivel de la variable desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Sipán distribuciones S.A.C.

En la tabla 2 la dimensión evaluación en un 56% es muy deficiente, seguido de un 42% es deficiente y mínimo en un 2%, así mismo en la dimensión productividad es un 50% es muy deficiente y deficiente, además la dimensión esfuerzo en un 67% es muy deficiente, deficiente en un 31% y mínimo en un 2%, con la dimensión conocimiento en un 64% es muy deficiente, deficiente en un 31% y mínimo en un 5%, también la dimensión comunicación en un 64% es muy deficiente y deficiente en un 36% y finalmente la dimensión liderazgo es un 64% es muy deficiente y deficiente en un 36% según se observa en el presente estudio.

Tabla 3: Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.

Desempeño Laboral	n	%
Optimo	0	0%
Aceptable	0	0%
Regular	1	3%
Deficiente	18	50%
Muy deficiente	17	47%

Fuente: Elaboración propia.

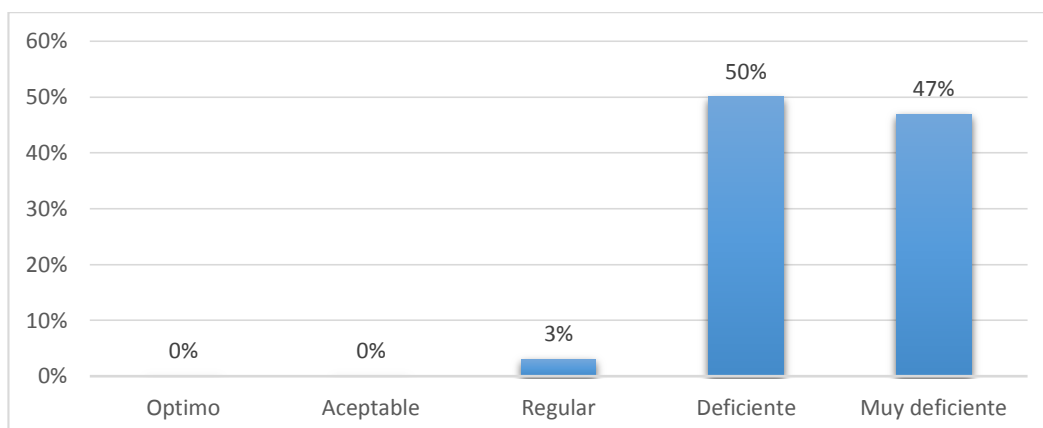


Figura 2. Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.

En la tabla 3, el 50% de los trabajadores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. tiene un desempeño laboral deficiente, seguido del 47% que tiene un desempeño laboral muy deficiente y solo el 3% de los trabajadores se desempeña de manera regular.

Objetivo específico 2. Implementar las estrategias de control interno en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.

Cronograma	Estrategia	Objetivo	Recursos y Materiales	Presupuesto
1° día	Realizar una inducción sobre la importancia de las Buenas	Mejorar el buen estado de los productos, así obteniendo la buena higiene, las recepciones de la	*Agenda *Cámara *Lapiceros *Hojas papel bond	S/. 50

	Prácticas de Manipulación	materia prima y las instalaciones del área.		
1° día	Realizar una inducción sobre la importancia de las Buenas Prácticas de Almacenamiento	Lograr mantener una adecuada conservación y almacenamiento de los productos.	*Agenda *Cámara *Lapiceros *Hojas papel bond	S/. 50
1° día	Realizar una inducción sobre la importancia del trabajo en equipo	Mejorar el trabajo en equipo entre los colaboradores, así lograr un buen desempeño laboral de cada uno de ellos	*Agenda *Cámara *Lapiceros *Hojas papel bond	S/. 50
1° día	Implementar un control biométrico en la empresa	Lograr la puntualidad y responsabilidad de los colaboradores en la empresa, así minimizando así los problemas en la empresa	*Agenda *Cámara *Lapiceros *Hojas papel bond	S/. 5000
2° día	Asignación a un responsable por marca o línea en el área	Lograr menos problemas en los productos, pues así logrando menos confusiones y evitando la	*Agenda *Cámara *Lapiceros *Hojas papel bond	S/. 0

		influencia de los problemas en las áreas		
2° día	Realizar capacitaciones sobre el tema de ergonomía laboral para los colaboradores	Realizar capacitaciones sobre el tema de ergonomía laboral para los colaboradores	*Agenda *Cámara *Lapiceros *Hojas papel bond	S/. 50
2° día	Diseñar un plan de Logística inversa para el control de productos inversos	Mejorar en la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y de residuos peligrosos, así como de los procesos de retorno de exceso de inventario y devoluciones de clientes.	*Agenda *Cámara *Lapiceros *Hojas papel bond	S/. 200

Resultados del Post Test

Objetivo específico 3. Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. mediante un post test.

Tabla 4: Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral actual de los colaboradores de la empresa Sipán Distribuciones S.A.C

	Muy deficiente	Deficiente	Mínimo	Aceptable	Óptimo
Evaluación	0%	3%	14%	42%	42%
Productividad	0%	3%	17%	50%	31%
Esfuerzo	0%	3%	6%	53%	39%
Conocimiento	0%	3%	14%	56%	28%
Comunicación	0%	3%	11%	39%	47%
Liderazgo	0%	6%	17%	36%	42%

Fuente: Elaboración propia.

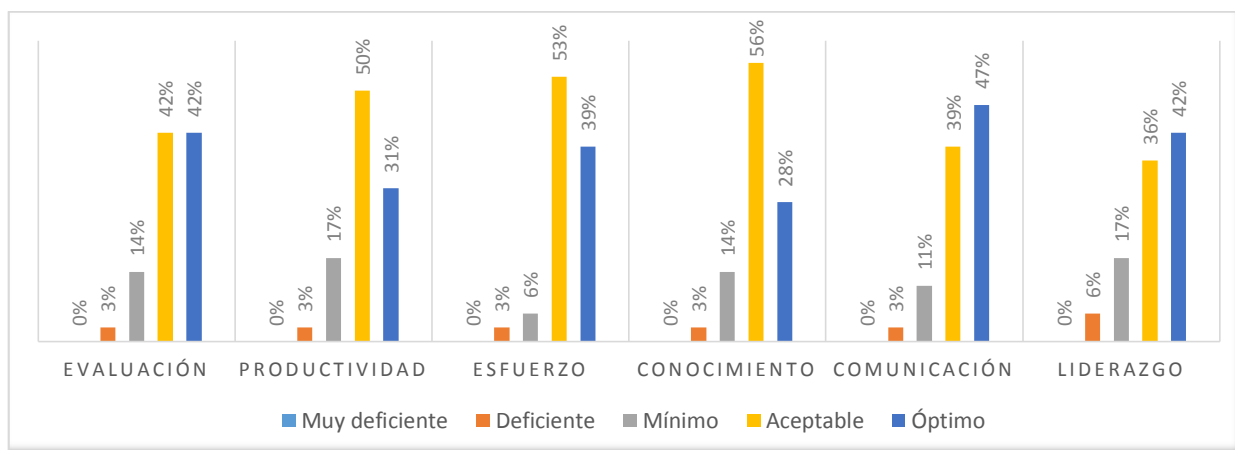


Figura 3. Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. mediante un post test.

En la tabla 4, la dimensión evaluación en un 41.7% es óptimo y aceptable, seguido de un 13.9% es mínimo y deficiente en un 2.8%, así mismo la dimensión productividad en un 50% es aceptable, seguido en un 31% es óptimo, mínimo en un 17% y deficiente en un 3%, así mismo la dimensión esfuerzo en un 53% es aceptable, óptimo en un 39% y mínimo en un 6%, la dimensión conocimiento en un 56% es aceptable, en un 28% es óptimo, mínimo en un 14% y deficiente en un 3%, seguida de la dimensión

comunicación en un 47% es óptimo, aceptable en un 39%, mínimo en un 11% y deficiente en un 3% y finalmente en la dimensión liderazgo el 42% es óptimo, aceptable en un 36%, en un 17% es mínimo y deficiente en un 6% según se aprecia en el presente estudio.

Tabla 5: Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.

Valores	n	%
Optimo	15	42%
Aceptable	20	56%
Regular	0	0%
Deficiente	1	3%
Muy deficiente	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

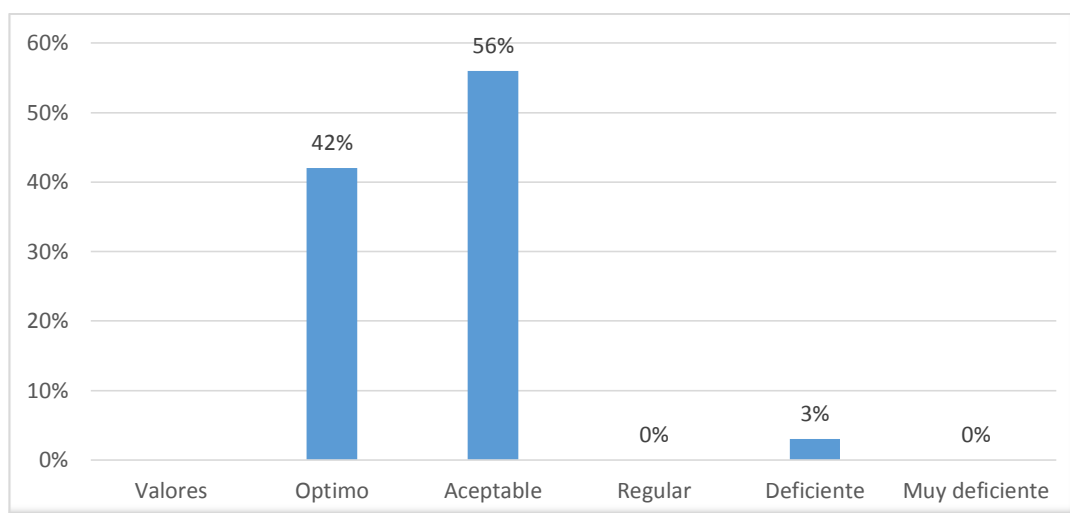


Figura 4. Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.

En la tabla 5, el 56% de los trabajadores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. tiene un desempeño laboral aceptable, seguido del 42% que tiene un desempeño laboral óptimo y solo el 3% de los trabajadores se desempeña de manera deficiente.

Objetivo específico 4. Comparar el nivel de desempeño laboral para medir el efecto de las estrategias de control interno.

Tabla 6: Dimensión de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C., según Pre test – Post test.

Dimensiones	Pre test					Post test				
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Aceptable	Optimo	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Aceptable	Optimo
Evaluación	56%	42%	2%	0.0%	0.0%	0%	3%	14%	42%	42%
Productividad	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0%	3%	17%	50%	31%
Esfuerzo	67%	31%	2%	0.0%	0.0%	0%	3%	6%	53%	39%
Conocimiento	64%	31%	5%	0.0%	0.0%	0%	3%	14%	56%	28%
Comunicación	64%	36%	0.0%	0.0%	0.0%	0%	3%	11%	39%	47%
Liderazgo	64%	36%	0.0%	0.0%	0.0%	0%	6%	17%	36%	42%

Fuente: Elaboración propia.

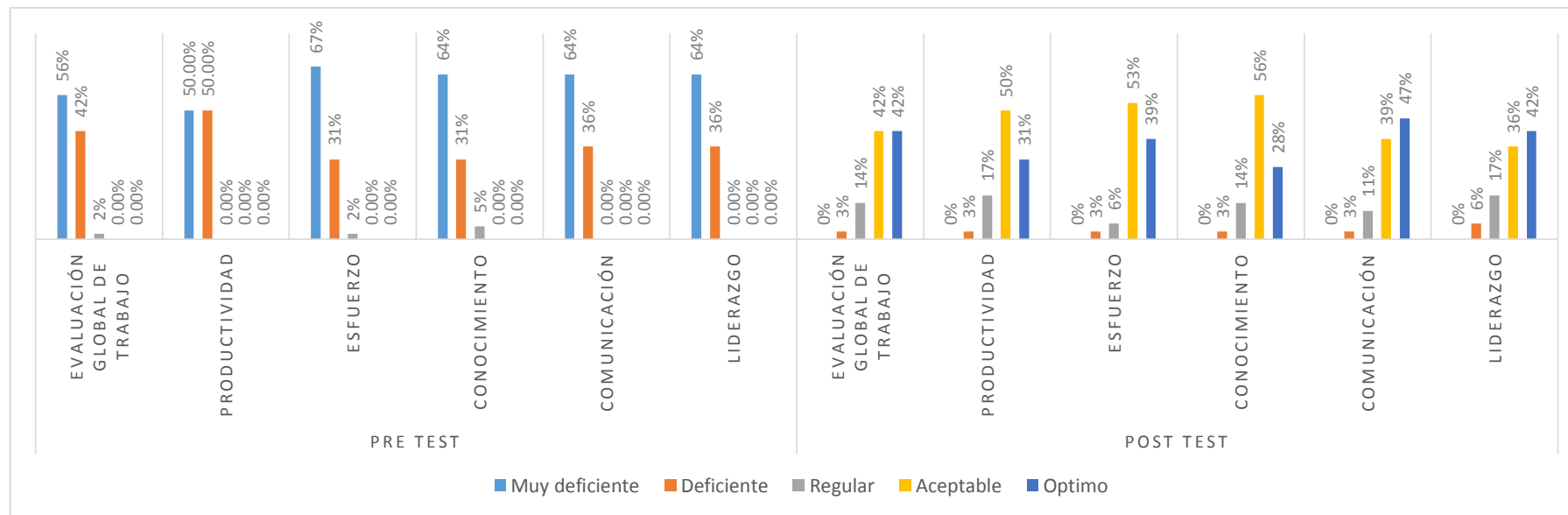


Figura 5. Dimensión de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C., según Pre test – Post test.

En la tabla 6, podemos determinar que los trabajadores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C., demuestra deficiencia con respecto a la productividad con un 56%, el 53% de ellos en el aspecto de Liderazgo, el 50% en el aspecto de conocimiento. Por lo tanto, el desempeño laboral de los trabajadores se realiza de una manera muy deficiente dado que los aspectos mencionados anteriormente son base para el buen desempeño laboral. Podemos observar también que después de aplicado el test, se ve una mejoría en todos los aspectos evaluados; Evaluación global de trabajo, Productividad, Esfuerzo, Conocimiento, Comunicación y Liderazgo con un 89%, 86%, 94%, 89%, 94% y 86% respectivamente.

Objetivo general. Demostrar que la gestión del talento humano como estrategia fortalece el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Leoncito S.R.L Chiclayo- 2017.

Tabla 7: Comparación del Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C. entre pre test y post test

<i>PRE TEST</i>					<i>POST TEST</i>												
<i>Muy deficiente</i>	<i>Deficiente</i>	<i>Regular</i>	<i>Aceptable</i>	<i>Optimo</i>	<i>Muy deficiente</i>	<i>Deficiente</i>	<i>Regular</i>	<i>Aceptable</i>	<i>Optimo</i>								
<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>								
17	47%	18	50%	1	3%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	20	56%	15	42%

Fuente: Elaboración propia.

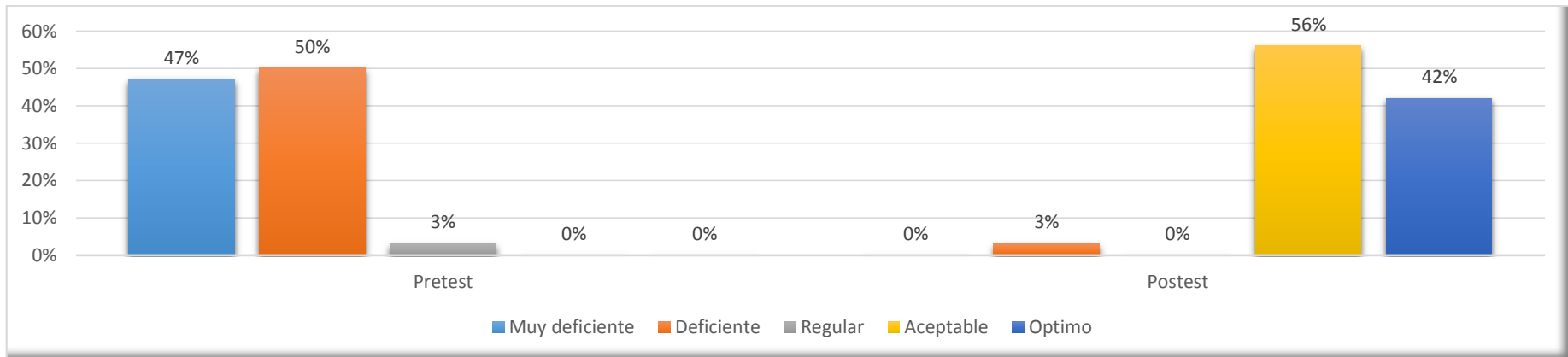


Figura 6. Comparación del Nivel de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Sipan distribuciones S.A.C. entre pre test y post test

En la tabla 7, podemos observar que existe una gran mejoría con respecto al pre test y post test dado que el desempeño de los trabajadores se realiza de manera óptima con un 42% y aceptable con un 56%.

IV. DISCUSION

El 50% de los trabajadores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. tiene un desempeño laboral deficiente, seguido del 47% que tiene un desempeño laboral muy deficiente y solo el 3% de los trabajadores se desempeña de manera regular. De igual modo, Jaya (2015) concluye que “la constructora no cuenta con un control interno formal y documentado que le permita tener una seguridad razonable sobre la utilización de los recursos humanos y económicos. Por lo tanto, no controlan de forma eficiente las operaciones y recursos” (p. 101). Además podemos observar que según Gonzales (2014) para lograr un buen desempeño laboral en las empresas, siempre hay que tomar varios factores para que a ninguno de los colaboradores se sienta afectado, pues en toda organización hay estrés laboral, donde eso puede afectar en el rendimiento de ellos, y es por eso que nosotros como futuros administradores debemos evitar este factor negativo, para que nuestros colaboradores no tengan un bajo desempeño y presenten cada día mejor énfasis en su laboral que realizan, ya que últimamente en las empresas no se están preocupando el estado de los trabajadores, pues más interés toman en los resultados que ellos logren, y no se están dando cuenta que el personal es la pieza clave para que una empresa pueda realizar una buena gestión. Finalmente, según Chiavenato (2009) nos indica que la evaluación de desempeño se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación circular de todos los elementos que tienen alguna interacción con el evaluado.

Se aplicó las estrategias de control interno en la empresa Sipan distribuciones S.A.C. Al igual Barrios (2014) concluye que “el control interno proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones” (p. 84). Además, Rodríguez (2016) señaló que gracias a un buen control interno que pueden tener las

organizaciones, es de gran ayuda para lograr tener un futuro empresarial que todas las empresas desean llegar, ya que el éxito depende de ellos. Finalmente, Granada (2011) tiene que ver con la eficiencia en las operaciones y con las políticas prescritas en los departamentos de la organización, pues incluye el plan organizativo, los procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión conducentes a la autorización gerencial de transacciones.

El 56% de los trabajadores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. tiene un desempeño laboral aceptable, seguido del 42% que tiene un desempeño laboral óptimo y solo el 3% de los trabajadores se desempeña de manera deficiente. De igual manera Gonzales (2014) que indica cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los trabajadores uno de “los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad” (pp. 71, 72). Así mismo Enríquez (2014) señaló que en toda organización debe existir una motivación por parte de tus jefes, ya que eso genera más confianza y cordialidad entre ellos, pues la motivación influye mucho en el desempeño de los colaboradores, y es por ello que los jefes deben preocuparse más por ellos, ya que el personal es fundamental para las empresas, siempre y cuando apoyándoles, guiándoles para que así exista una excelente gestión y ellos mismos se sientan parte de la empresa, pues hay organizaciones que en lugar de apoyar a sus colaboradores o de incentivarlos cada vez, más les importa los resultados que ellos presenten, y eso da entender que también hay falta de comunicación entre ellos. Finalmente, El desempeño es el proceder evaluado del trabajador en la búsqueda de las metas establecidas. Constituye una estrategia personal para lograr los objetivos deseados (p. 359)

Podemos determinar que existe una gran mejoría con respecto al pre test y post test dado que el desempeño de los trabajadores se realiza de manera óptima con un 42% y aceptable con un 56%. De igual modo, Nieves y Pacheco (2015)

argumentan que existe eficiencia y eficacia en las tareas designadas al personal, ya que “la investigación muestra resultados favorables en este aspecto. Confirmamos con la entrevista que el proceso de solución de problemas se da de forma rápida y eficaz ya que existe gran número de personal altamente especializado en las funciones que desarrolla” (p. 178). Además, Nieves y Pacheco (2015) dieron a conocer que existe eficiencia y eficacia en las tareas designadas al personal, ya que la investigación muestra resultados favorables en este aspecto... Confirmamos con la entrevista que el proceso de solución de problemas se da de forma rápida y eficaz ya que existe gran número de personal altamente especializado en las funciones que desarrolla. (p. 178). Finalmente, Chiavenato (2007) refiere que la era de la información trajo dinamismo, cambio y competitividad. En ese entorno, la única alternativa de supervivencia que tiene las empresas es buscar la excelencia sustentada. Esta es la base de la rentabilidad. Una de sus efectos fue la reducción de los niveles jerárquicos debido a las prácticas del adelgazamiento, la cual disminuyó notablemente la distancia entre jefes y subordinados.

Podemos determinar que existe una gran mejoría con respecto al pre test y post test dado que el desempeño de los trabajadores se realiza de manera óptima con un 42% y aceptable con un 56%. De tal modo que, Quevedo (2015) que concluye que al evaluar el nivel de desempeño laboral, se halló que más del 50% de los trabajadores muestra un buen nivel de desempeño; asimismo, los jefes directos de cada área, calificaron con más puntuación las dimensiones: “resultados (8.03), iniciativa (11.78) y conocimientos del puesto (8.16), dando a conocer a la dimensión relaciones interpersonales como deficiente con un puntaje de (5.38), estableciendo según la escala determinada de desempeño que los colaboradores tienen un nivel de desempeño laboral bueno” (p. 104). Además, Larico (2014) dio a conocer que los factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román Juliaca” Concluye que “Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo,

autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores...” (p. 124). Finalmente, Viswesvaran (1996). Se ha considerado como indicadores al trabajo en equipo, porque es importante el apoyo entre compañeros para realizar una mejor función o actividad; también el cumplimiento de objetivos es fundamental que toda empresa desea que todos logren esa meta trazada.

V. CONCLUSIONES

El 50% de los trabajadores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. tiene un desempeño laboral deficiente, seguido del 47% que tiene un desempeño laboral muy deficiente y solo el 3% de los trabajadores se desempeña de manera regular.

Se aplicó las estrategias de control interno en la empresa Sipan distribuciones S.A.C.

El 56% de los trabajadores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. tiene un desempeño laboral aceptable, seguido del 42% que tiene un desempeño laboral óptimo y solo el 3% de los trabajadores se desempeña de manera deficiente.

Podemos determinar que existe una gran mejoría con respecto al pre test y post test dado que el desempeño de los trabajadores se realiza de manera óptima con un 42% y aceptable con un 56%.

VI. RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la empresa Sipan distribuciones S.A.C. realizar La Gestión del Talento Humano como estrategia para reforzar el desempeño laboral de los trabajadores, de manera consecuente.

Se le recomienda al gerente de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. potenciar el plan de evaluación de desempeño periódicamente en el personal, para optimizar la Calidad de trabajo y Trabajo en equipo para que la empresa genere mayor productividad.

Se le recomienda al programa de Recurso Humanos crear un programar de capacitación en función a estrategias para la mejora de desempeño de los trabajadores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C.

Se les recomienda a los trabajadores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. orientar su desarrollo personal a la productividad, esfuerzo, conocimiento, comunicación y liderazgo para promover el desempeño.

VII. REFERENCIAS

- Acabal, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango)*. Quetzaltenango.
- Alles, M. A. (2010). *Desempeño por competencias: evaluacion de 360°*. Buenos Aires : Granica.
- Azotan a empleados por bajo desempeño laboral. (23 de Junio de 2016). *Primera Hora*, Disponible en: [.http://www.primerahora.com/noticias/mundo/nota/azotanaempleadosporbajodeseempenolaboral-1160837/](http://www.primerahora.com/noticias/mundo/nota/azotanaempleadosporbajodeseempenolaboral-1160837/). Extraido el 16.05.17 Ha 11:30hs
- Barrios, J. P. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Cartagena.
- Cardinale, Y. (1998). Departamento de Computación y Tecnología de la Información de la Universidad Simón Bolívar
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*.Bogota: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion : Proceso de Administracion*. Bogota: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestion del Talento Humano*.Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. Mexico: D.F.Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recuros Humanos el capital humano de lasorganizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*.Mexico: Mc. Graw Hill.

- Chung, L. M. (2016). *El control interno en la aplicación de medidas preventivas para la reducción de riesgos en los procesos de compras y producción en el molino la estrella SAC*. Chiclayo.
- Coulter, S. P. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson Prentice-Hall.
- Cueva, E. R. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa e&e AgallpampA, 2016*. Trujillo.
- Gallardo, J. A. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de empresa negociaciones Oblitas E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo en el año 2014*. Trujillo.
- Gibson, R. G. (10 de Febrero de 2014). *Control interno, ¿prioridad para empresas?* Obtenido de Control interno, ¿prioridad para empresas?: <https://www.forbes.com.mx/control-interno-prioridad-para-empresas/>
- Granada Escobar, R. D. (2011). *Manual de control interno : sectores público, privado y solidario*. Colombia : Nueva Legislacion .
- India, T. T. (23 de Abril de 2014). Nuevo estudio predice el desempeño laboral con perfiles en Facebook. *Gestión*, Disponible en <http://gestion.pe/empleo-management/nuevo-estudio-predice-desempeno-laboral-perfiles-facebook-2095175>. Extraído el 06.05.17 Ha 12:30hs
- Irigoin Cubas, Y. C. (2016). *Control Interno de Almacén y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Ferretera Maconsa S.A.C de la Ciudad de Trujillo-Año 2015*. Trujillo.
- ISO 9001(2008), “*Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*”, Ginebra, Suiza
- Jose, S. (24 de Febrero de 2014). Solo un 30% mejora tras una evaluación de desempeño laboral. *La Nación*. Disponible en http://www.nacion.com/economia/Solo-mejora-evaluacion-desempeno-laboral_0_1325667531.html. Extraído el 06.05.17 Ha 12:30hs

- Loredo, P. d. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. Mexico.
- Maza, G. P. (2015). *Diseño del sistema de control interno mediante el sistema Coso II para porntocasa Construcciones CIA*. Cuenca.
- Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango.
- Montaño Orozco, E. (2013). *Control interno, auditoria y aseguramiento fiscal y gobierno corporativo*. Colombia: Universidad del Valle .
- Nieves Quiroz, M. S. (2016). *Influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores del area de personal de la gerencia de red asistencial de essalud – Arequipa 2015*. Arequipa.
- Noelia, Q. G. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes civa – chiclayo 2016*. Chiclayo.
- Ochoa, H. C. (20 de Octubre de 2015). Hay 25 agentes del INPE Norte acusados de presunta corrupción. *El comercio*. Disponible en: <http://elcomercio.pe/peru/lambayeque/hay-25-agentes-inpe-norte-acusados-presunta-corrupcion-233470>. Extraido el 20.04.17 Ha 12:30hs
- Palaci. (2005). *Psicologia de la Organizacion* . Madrid : Pearson Prentice Hall.
- Pérez, E. M. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadodres del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de lambayeque*. Chiclayo.
- Quevedo, S. (2015). *“Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa molinera inca S.A- planta galletas en el año 2015*. Trujillo.
- Republica, L. C. (02 de Marzo de 2016). La Ley de Control Interno de las entidades del Estado .*El Peruano*, Disponible en:

<http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-n-013-2016-cggprod-denominada-impl-resolucion-no-149-2016-cg-y-directiva-n-013-2016-cggprod-1380288-1/>. Extraído el 16.05.17 Ha 10:00hs

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.

Sampieri, C. y. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAWHILL.

Softland, G. (13 de Diciembre de 2015). Grupo Softland lanzó herramienta para medir desempeño de empleados en empresas peruanas. *Gestión*. Disponible en: <http://gestion.pe/empresas/grupo-softland-lanzo-herramienta-medir-desempeno-empleados-empresas-peruanas-2150902>. Extraído el 20.05.17 Ha 12:30hs

Stephania, G. C. (2015). *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: Centro de atención y cuidado diario "El Pedregal" de Guayaquil*. Guayaquil.

Ucancial, f. s. (2016). *Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque*. Chiclayo.

Viswesvaran, C. O. (1996). *Evaluación de Desempeño individual del trabajo: Una revisión de El siglo pasado y una mirada hacia adelante*. Londres: Manual de Industriales, Trabajo y Psicología Organizacional.

Yong, N. (23 de Agosto de 2013). PwC: "El control interno es necesario para preservar el negocio". *Gestión*, págs. <http://gestion.pe/empleo-management/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-2074437>. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-2074437> Extraído el 06.05.17 Ha 12:30hs

ANEXOS

Anexo 1: CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS

Hora: 8:00 am -9:00 am		Lugar: Empresa Sipan Distribuciones S.A.C.	
Cronograma		Fecha: 09/10/2017	
Estrategia A		Título: Importancia de las Buenas Practicas de Manipulación Estrategia: Realizar una inducción con el taller para los colaboradores de la empresa del área de logística.	
Objetivo		Mejorar el buen estado de los productos, así obteniendo la buena higiene, las recepciones de la materia prima y las instalaciones del área.	
Recursos y materiales		Agenda, Hojas papel bond, Cámara, lapiceros	
Responsable		Orlando Zúñiga y Royser Alvarez Guevara	
Anexo		Fotos	

Fuente: Elaboración propia

Hora: 9:00 am -10:00 am		Lugar: Empresa Sipan Distribuciones S.A.C.	
Cronograma		Fecha: 09/10/2017	
Estrategia B		Título: Importancia de las Buenas Practicas de Almacenamiento Estrategia: Realizar una inducción con el taller para los colaboradores de la empresa del área de logística	
Objetivo		Lograr mantener una adecuada conservación y almacenamiento de los productos.	
Recursos y materiales		Agenda, Hojas papel bond, Cámara, lapiceros	
Responsable		Orlando Zúñiga y Royser Alvarez Guevara	
Anexo		Fotos	

Fuente: Elaboración propia

Hora: 10:00 am -11:00 am		Lugar: Empresa Sipan Distribuciones S.A.C.	
Cronograma		Fecha: 09/10/2017	
Estrategia C		Título: Importancia del trabajo de equipo Estrategia: Realizar una inducción con el taller para los colaboradores de la empresa del area de logística	
Objetivo		Mejorar el trabajo en equipo entres los colaboradores, así lograr un buen desempeño laboral de cada uno de ellos	
Recursos y materiales		Agenda, Hojas papel bond, Cámara, lapiceros	
Responsable		Orlando Zúñiga y Royser Alvarez Guevara	
Anexo		Fotos	

Fuente: Elaboración propia

Hora: 11:00 am -12:00 pm		Lugar: Empresa Sipan Distribuciones S.A.C.	
Cronograma		Fecha: 09/10/2017	
Estrategia D		Título: Implementar un control biométrico en la empresa Estrategia: Mejorar la puntualidad de los colaboradores en la empresa	
Objetivo		Lograr la mayor puntualidad y responsabilidad de los colaboradores en la empresa, así minimizando los problemas	
Recursos materiales		Agenda, Hojas papel bond, Cámara, lapiceros	
Responsable		Orlando Zúñiga y Royser Alvarez Guevara	
Anexo		Fotos	

Fuente: Elaboración propia

Hora: 8:00 am – 9:00 am		Lugar: Empresa Sipan Distribuciones S.A.C.	
Cronograma	Fecha: 10/10/2017		
Estrategia E	Título: Asignación a un responsable por marca o línea en el área Estrategias: Minimizar los problemas con los productos en el área de logística		
Objetivo	Lograr menos problemas en los productos, pues así logrando menos confusiones y evitando la influencia de los problemas en las áreas		
Recursos y materiales	Agenda, Hojas papel bond, Cámara, lapiceros		
Responsable	Orlando Zúñiga y Royser Alvarez Guevara		
Anexo	Fotos		

Fuente: Elaboración propia

Hora: 9:00 am -10:00 am		Lugar: Empresa Sipan Distribuciones S.A.C.	
Cronograma	Fecha: 10/10/2017		
Estrategia F	Título: Actividades de Capacitación de Ergonomía Laboral Estrategia: Realizar capacitaciones sobre el tema de ergonomía laboral para los colaboradores		
Objetivo	Mejorar en el área sobre el tema de la ergonomía, para así generar menos incidentes o peligros en la empresa		
Recursos y materiales	Agenda, Hojas papel bond, Cámara, lapiceros		
Responsable	Orlando Zúñiga y Royser Alvarez Guevara		
Anexo	Fotos		

Fuente: Elaboración propia

Hora: 10:00 am -11:00 am		Lugar: Empresa Sipan Distribuciones S.A.C.	
Cronograma		Fecha: 09/10/2017	
Estrategia G		<p>Título: Mejoramiento de la logística inversa para realizar el buen control de productos inversos en el área de logística.</p> <p>Estrategia: Diseñar un plan de Logística inversa para el control de productos inversos</p>	
Objetivo		Mejorar en la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y de residuos peligrosos, así como de los procesos de retorno de exceso de inventario y devoluciones de clientes.	
Recursos y materiales		Agenda, Hojas papel bond, Cámara, lapiceros	
Responsable		Orlando Zúñiga y Royser Alvarez Guevara	
Anexo		Fotos	

Fuente: Elaboración propia

Anexo2: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA LOS COLABORADORES	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECE S (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
Evaluación global del trabajo.					
1. ¿Ayuda a superar aspectos negativos del trabajo de sus compañeros?					
2. ¿Existe algún tipo de problemática entre compañeros de trabajo?					
3. ¿Se le informa el resultado de su desempeño laboral?					
4. ¿Cuento con el equipo necesario para ejecutar mi trabajo?					
5. ¿Conozco las responsabilidades y responsabilidades de mi compañero de trabajo?					
Productividad					
6. ¿Alguna vez no ha cumplido con sus funciones que se les asignado su jefe inmediato?					
7. ¿Se esfuerza hasta alcanzar las metas o retos propuestos por la empresa?					
8. ¿Te motivan o impulsan para lograr las metas de la empresa?					
9. ¿Se supervisan las tareas asignadas a los trabajadores?					
10. ¿Se establecen las metas en la empresa?					
Esfuerzo					
11. ¿Alguna vez le ha faltado tiempo para poder culminar tus labores diarias?					

12. ¿Recibes algún tipo de recompensa cuando tu desempeño laboral es bueno?					
13. ¿Se esfuerza hasta alcanzar las metas o retos propuestos por la empresa?					
14. ¿Considera que utiliza un trabajo útil para la empresa?					
15. ¿Se refuerza cuando existe errores?					
Conocimiento					
16. ¿Alguna vez te has sentido incapaz para desempeñarte alguna actividad en el área de logística?					
17. ¿Considera que necesita capacitación en algún área de mi interés y que forma parte para mi desarrollo?					
18. ¿considera que tiene gran capacidad para resolver problemas?					
19. ¿Usted muestra nuevas ideas para mejorar las actividades que se le asignan en su área de trabajo?					
20. ¿Se anticipa a las dificultades que se puedan suscitar en el trabajo?					
Comunicación					
21. ¿Has conocido a tus compañeros y a las áreas de la empresa?					
22. ¿Existe comunicación para alcanzar los objetivos de la organización?					
23. ¿Fluye correctamente la información dentro de la organización?					

24. ¿Es habitual la colaboración en equipo para sacar adelante las actividades asignadas por su jefe?					
25. ¿Las relaciones con los compañeros de trabajo son buenas?					
Liderazgo					
26. ¿Has cumplido con las metas que te han asignado?					
27. ¿En su trabajo en la organización, se siente usted respetado/estimado?					
28. ¿Alguna vez te has sentido incómodo con tus nuevos compañeros cuando ingresaste a trabajar en la empresa?					
29. ¿Cree que la relación con el personal administrativo se vea afectada de forma positiva o negativa al momento de evaluar su desempeño?					
30. ¿Cree usted que se siente libre de hablar con sus superiores sobre su trabajo?					

Anexo 3: BAREMACION

Tabla 1

Baremo para la dimensión Evaluación global de trabajo.

Valores	Rango
Optimo	[17 - 25]
Aceptable	[14 - 16]
Regular	[11 - 13]
Deficiente	[8 - 10]
Muy deficiente	[5 - 7]

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Baremo para la dimensión Productividad.

Valores	Rango
Optimo	[17 - 25]
Aceptable	[14 - 16]
Regular	[11 - 13]
Deficiente	[8 - 10]
Muy deficiente	[5 - 7]

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Baremo para la dimensión Esfuerzo.

Valores	Rango
Optimo	[17 - 25]
Aceptable	[14 - 16]
Regular	[11 - 13]
Deficiente	[8 - 10]
Muy deficiente	[5 - 7]

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Baremo para la dimensión Conocimiento.

Valores	Rango
Optimo	[17 - 25]
Aceptable	[14 - 16]
Regular	[11 - 13]
Deficiente	[8 - 10]
Muy deficiente	[5 - 7]

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5
Baremo para la dimensión Comunicación.

Valores	Rango
Optimo	[17 - 25]
Aceptable	[14 - 16]
Regular	[11 - 13]
Deficiente	[8 - 10]
Muy deficiente	[5 - 7]

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6
Baremo para la dimensión Liderazgo.

Valores	Rango
Optimo	[17 - 25]
Aceptable	[14 - 16]
Regular	[11 - 13]
Deficiente	[8 - 10]
Muy deficiente	[5 - 7]

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7
Baremo para la variable Desempeño Laboral.

Valores	Rango
Optimo	[126 - 150]
Aceptable	[102 - 125]
Regular	[78 - 101]
Deficiente	[54 - 77]
Muy deficiente	[30 - 53]

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: ROYSER ALVAREZ GUEVARA

TITULO: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

SIPAN DISTRIBUCIONES S.A.C. DISTRITO LA VICTORIA, 2017

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ADMINISTRACION

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿En qué medida las estrategias de control interno mejoran el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan Distribuciones S.A.C. Distrito La Victoria - 2017?	GENERAL	Por la naturaleza de la investigación no corresponde	DEPENDIENTE: Desempeño laboral	Aplicativo	36	Encuesta	Las medidas estadísticas a utilizar: • Frecuencia relativa • Media aritmética
	ESPECÍFICOS			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
				G: O ₁ X O ₂		36	
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el desempeño laboral actual de los colaboradores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. • Implementar las estrategias de control interno en la empresa Sipán distribuciones S.A.C • Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipán distribuciones S.A.C. • Comparar el nivel de desempeño laboral para medir el efecto de las estrategias de control interno 	<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Estrategias de Control interno</p>	<p>Dónde:</p> <p>G: Grupo de estudio</p> <p>O1 :Desempeño laboral Pre test</p> <p>X : Estrategias de control interno</p> <p>O2 :Desempeño laboral: Post test</p>					

Anexo 5: ENTREVISTA

Entrevista al encargado del Área de Logística

Guía de Preguntas

1. ¿Este proceso, para usted, está funcionando de forma eficiente? ¿Por qué?

2. ¿Existió un proceso de selección del personal cuando usted ingreso a la empresa?

3. ¿Les proporcionaron la información de sus obligaciones y beneficios laborales a sus colaboradores?

4. ¿Les capacitan a los colaboradores para realizar sus labores diarias en el área de logística?

5. ¿La empresa ha contado con un sistema digital para optimizar la puntualidad de los colaboradores del área de logística?

6. ¿Han existido estrategias que implementen el mejoramiento de la misión de la empresa?

7. ¿Han implementado un control interno en el área de logística?

8. ¿Se realizan inventarios frecuentes en su empresa para ver la calidad de los productos?

9. ¿Se ha presentado alguna vez algún riesgo de inventarios en el área de logística?

10. ¿Han presentado informaciones físicas entre jefe y colaboradores para llevar a cabo un buen control interno?

11. ¿Conoce usted de la existencia de un manual de funciones?

12. ¿Se les proporcionan a sus colaboradores las herramientas y materiales adecuados para el cumplimiento de su trabajo, así como el equipo de seguridad necesario (mascarillas, botas, etc.)?

13. ¿Cómo considera las medidas de seguridad e higiene que le brinda la empresa?

14. ¿Considera que un adecuado Control Interno beneficiará a la empresa?

Fuente: elaboración propia

Anexo 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	8	88,9
	Excluidos ^a	1	11,1
	Total	9	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	30

Anexo 7: VALIDACION DE EXPERTOS



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Paredes López Lilian Roxana
1.2 Profesión : Estadística
1.3 Grado académico : Magister
1.4 Título Profesional : Licenciada en Estadística
1.5 Institución donde trabaja : UCV - Chiclayo
1.6 Cargo que desempeña : Docente
1.7 Teléfono : 988615005
1.8 Correo Electrónico : roxanaparedeslopez@hotmail.com
1.9 Nombre del Investigador : Alvarez Guevara Royser

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

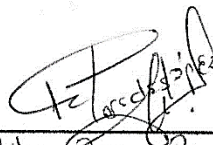
2.5 Redacción de ítems:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

3 CONCLUSIONES:

Todo Conforme.

Pimentel, Julio 2017



Mgtr./ Dr. Lilian Roxana Paredes López
Firma y sello del experto

.....
Lic. Lilian Roxana Paredes López
COESPE N° 394
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1. Nombre y Apellido : Manuel Igor Ríos Incio
- 1.2. Profesión : Economista
- 1.3. Grado académico : Maestría
- 1.4. Título Profesional : Economista
- 1.5. Institución donde trabaja : UCV - Chiclayo
- 1.6. Cargo que desempeña : DTC
- 1.7. Teléfono : 961046125
- 1.8. Correo Electrónico : riosigor84@gmail.com
- 1.9. Nombre del Investigador : Alvarez Guevara Royser

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.2 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

3.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

3.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

3.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

3.5 Redacción de ítems:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

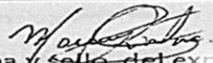
4 CONCLUSIONES:

Aplicarlo.

Pimentel, Julio 2017

Mgr. MANUEL IGOR RÍOS INCIO

Mgr./Dr.


Firma y sello del experto

DNI 42642430

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

2. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 2.1. Nombre y Apellido : Carlos Angulo Corcuera
 2.2. Profesión : Administrador
 2.3. Grado académico : Magister (MBA)
 2.4. Título Profesional : Licenciado en administración
 2.5. Institución donde trabaja : Incentiva Peru
 2.6. Cargo que desempeña : Gerente de Desarrollo
 2.7. Teléfono : 947055845
 2.8. Correo Electrónico : c.angulo85@gmail.com
 2.9. Nombre del Investigador : Alvarez Guevara Royser

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.3 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

4.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

4.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

4.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

4.5 Redacción de ítems:

Instrumento	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)	Observaciones
Cuestionario	✓					

5 CONCLUSIONES:

Todo Conforme.

Pimentel, Julio 2017



Mgr./Dr.

Firma y sello del experto
DNI 06437510

Anexo 8: FOTOS

Control Biométrico para la empresa Sipan Distribuciones S.A.C.



Capacitación a los colaboradores en la empresa Sipan Distribuciones S.A.C. sobre el tema de Ergonomía Laboral



Capacitación a los colaboradores en la empresa Sipan Distribuciones S.A.C. sobre el tema de Buenas Prácticas de Almacenamiento

