



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Sistema de control interno para el rendimiento laboral en el área  
recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EsSalud**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Agüero Olivos, Williams Dante (ORCID 0000-0002-9128-6133)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID 0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Chiclayo – Perú

2020

## **Dedicatoria**

A mi padre Domingo y a mi madre Blanca por sus enseñanzas y consejos durante mi formación profesional.

**Williams Dante.**

## **Agradecimiento**

A Dios todopoderoso por brindarme salud y sabiduría, a mi esposa Yuliana y mi hijo Williams Leonardo por su motivación, comprensión y apoyo durante la elaboración de la presente investigación.

**Williams Dante.**

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	41
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	41
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	43
Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	45
Anexo 4: Matriz de consistencia.....	54
Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación.....	55
Anexo 6: Resultados.....	56
Anexo 7: Desarrollo de la propuesta.....	59
Anexo 8: Validación de la propuesta.....	76
Anexo 9: Declaratoria de originalidad del autor.....	85
Anexo 10: Declaratoria de autenticidad del asesor.....	86
Anexo 12: Acta de sustentación de la tesis.....	87
Anexo 13: Autorización de publicación en repositorio institucional.....	88

## Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables .....	41
Tabla 2. Confiabilidad de la variable rendimiento laboral por elemento .....	49
Tabla 3. Nivel de participación del empleado .....	56
Tabla 4. Nivel de formación del desarrollo profesional .....	57
Tabla 5. Nivel de Adecuación al ambiente laboral .....	58

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de rendimiento laboral .....	21
Figura 2. Nivel de las dimensiones del rendimiento laboral .....	22
Figura 3. Diseño de la propuesta .....	34
Figura 4. Confiabilidad de la variable rendimiento laboral.....	48
Figura 5. Nivel de participación del empleado .....	56
Figura 6. Nivel de formación del desarrollo profesional .....	57
Figura 7. Nivel de Adecuación al ambiente laboral .....	58

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo proponer un sistema de control interno para mejorar el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud. El tipo de estudio fue el cuantitativo, básico, descriptivo y presentó un diseño no experimental prospectivo, la muestra estuvo conformada por 32 colaboradores de la institución y se consideró como instrumento de recolección de datos al cuestionario. Se obtuvo como resultado que el 59.4% presentó un nivel bajo, el 27.1% un nivel medio y el 12.5% un nivel alto, indicando que los trabajadores no disponen de una participación activa, su formación profesional no se encuentra acorde a las actividades que realizan y consideran que el ambiente laboral no es el adecuado para desarrollar efectivamente sus actividades; además, no se comprometen al cumplimiento de los objetivos de la institución, señalando que la entidad requiere de estrategias que se alineen a mejorar el rendimiento laboral, en la cual como medida de solución se planteó una propuesta de sistema de control interno basado en la metodología COSO III, titulada “Rendimiento alineado a objetivos”, la que fue validada por juicio de expertos.

**Palabras clave:** Ambiente de control, evaluación, rendimiento laboral, sistema de control interno.

## ABSTRACT

The objective of this research was to propose an internal control system to improve the work performance of the human resources area in the Lambayeque Assistance Network "Juan Aita Valle" Decentralized Body of the Social Health Security - EsSalud. The type of study was quantitative, basic, descriptive and presented a prospective non-experimental design, the sample consisted of 32 collaborators of the institution and the questionnaire was considered as a data collection instrument. The result was that 59.4% presented a low level, 27.1% a medium level and 12.5% a high level, indicating that workers do not have active participation, their professional training is not in accordance with the activities they carry out and they consider that the work environment is not adequate to effectively develop their activities; In addition, they do not commit to the fulfillment of the objectives of the institution, indicating that the entity requires strategies that are aligned to improve work performance, in which as a solution measure a proposal for an internal control system based on the methodology COSO III, entitled "Performance aligned to objectives", which was validated by expert judgment.

**Keywords:** Control environment, evaluation, job performance, internal control system.

## I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado, las organizaciones se encuentran expuestas día a día a una infinidad de riesgos que ponen en peligro su adecuado funcionamiento y desarrollo, es así como, para que estas entidades sigan realizando sus actividades de forma eficiente necesitan valerse en una serie de estrategias y herramientas para su efectividad, de las que se tiene una de las más importante el control interno.

En Beijing, los trabajadores de salud que laboran en las áreas administrativas, se encuentran expuestos a cambios constantes en la gestión de procesos, planificación y actividades; conllevando a que se sumerjan en el estrés laboral, afectando directamente su rendimiento en sus funciones. Es por ello, que las entidades de salud, presentan la necesidad de que se realice una auditoría a los procedimientos administrativos para que estos puedan asegurar el desarrollo organizacional de los procesos, bajo el cumplimiento de la práctica de valores y transparencia en las operaciones (Bjaalid et al., 2019, p.6).

El rendimiento laboral de los trabajadores de salud, siempre va alineado al cumplimiento de sus tareas de forma eficiente. Sin embargo, existen factores que pueden ocasionar un deficiente desempeño, como es la sobrecarga laboral, este factor es generado por la inadecuada gestión de planificación de procesos, de ejecución actividades y de evolución al personal (Kovacevic y Delic, 2019, p.18).

En Irán, el rendimiento laboral del personal de salud se ve afectado por la resistencia al cambio frente a las modificaciones de las actividades propuestas por los dirigentes de las entidades de salud, cambios que son enfocados a disminuir los riesgos ante situaciones de problemas. Sin embargo, estas modificaciones administrativas causan que el personal no se ajuste a las nuevas normativas, reflejado en el bajo rendimiento (Etemadinezhad et al. 2018, p.4).

En una institución, el sistema de control interno permite que se mejoren los pilares de organización de la entidad, por medio de la responsabilidad, el rendimiento laboral, transparencia y equidad, puesto que, al tener la ausencia de control interno en una empresa, genera que los objetivos, las políticas y metas no se lleguen a cumplir (Huang, Shu y Liu, 2018, p. 1998). Además, la ausencia de gestión y eficiencia por parte de los directivos y colaboradores en una organización



conlleva a que no se cumpla la misión y visión que se ha propuesto; por ende, la aplicación de un modelo de control alineado a la gerencia permitirá que la entidad pueda desarrollar efectivamente el servicio que brinda, presentando un impacto directo en el rendimiento laboral del personal (Schuh et al., 2019, p.1008).

Por su parte en España, Ramos et al. (2019, p.5) indican que la causa de un deficiente rendimiento laboral es el desconocimiento de nuevas herramientas que permitan el control y el manejo operativo de los recursos de manera idónea; es decir, al no contar con un control de la entidad puede ocasionar la aparición de efectos negativos como deficiencia en los procesos de gestión y pérdida de tiempo en el desarrollo de actividades repetitivas que involucra mayor gasto e inadecuada toma de decisiones siendo un inconveniente alarmante a mediano o largo plazo.

Uno de los grandes retos para las entidades del estado peruano, es que se logre el cumplimiento de los resultados que esperan por medio de un adecuado manejo del Sistema de Control Interno, normado de acuerdo a Ley N°28716 – Ley de Control Interno de las entidades del Estado; no obstante, las instituciones brindan poco o nula importancia a lo establecido por ley, trayendo consigo que exista desorden administrativo y con ello inadecuados manejos de los recursos del estado, exponiendo que las entidades públicas han tergiversado la importancia del control interno, generando que los resultados no favorezcan al rendimiento laboral.

La Contraloría General de la República informó que el 75% de 655 entidades públicas del estado, no cuentan con procesos estandarizados y presentan bajo nivel de eficiencia operativa; es decir, no han implementado un Sistema de Control Interno que les permitan la prevención de riesgos y detectar situaciones de corrupción dentro de las operaciones que desarrollen las instituciones, señalando que al no contar con las pautas, tareas y procesos establecidos, el servicio o producto que brinden no será de calidad (El Comercio, 2019, p.3).

Salazar y Salazar (2018), indica que toda entidad pública se ve obstaculizada por la ausencia de la identificación de los puntos críticos que se presentan en sus procesos, dificultando la realización de los objetivos de la organización, la gestión de sus recursos y el inadecuado giro de la entidad (p.11). Así mismo, las entidades del estado presentan problemas de baja eficiencia operacional a causa del inadecuado manejo de las operaciones internas, debido a que no se tiene un control por la operatividad realizada dentro y fuera del campo de trabajo, siendo esto un

indicador de ausencia de herramientas de control, ocasionando que exista distorsión en la información, toma de decisiones inoportunas e inadecuadas y aumento de costos operativos, determinándose de esta forma una situación de inestabilidad económica (Azabache, 2016, p.13).

Por otra parte, la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud, no es ajena a las diferentes problemáticas antes mencionadas, puesto que se percibe que la entidad no está llegando a cumplir los objetivos propuestos y la toma de decisiones que realiza el área de gestión no es la adecuada, haciendo que los procesos administrativos se vuelvan deficientes, acarreando cuellos de botella y procesos repetitivos. Así mismo, se identifica a un personal con ausencia de capacitación y de compromiso hacia el logro de las metas propuestas, lo cual conlleva a determinar un bajo rendimiento laboral en la entidad.

Es por ello, por lo que, referente a los problemas descritos se formuló como problema: ¿De qué manera la propuesta de un sistema de control interno permitirá mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud?

En la cual el estudio presenta una justificación teórica, porque servirá como fuente de consulta para otros investigadores y estudiantes de la universidad relacionado con el control interno y el rendimiento laboral. Se justifica institucionalmente, porque permitirá que el área recursos humanos logre cumplir las metas y objetivos de la red asistencial. Así mismo, presenta una justificación social a las entidades públicas ya que les permitirá mejorar la eficiencia del manejo del control interno que influirá positivamente en el rendimiento laboral del personal asistencial y será de beneficio para el público en general, dado que van a tener un mejor servicio de calidad. Por último, se justifica metodológicamente, por la aplicación de métodos e instrumentos que posibilitará tener muy claro los conceptos de las variables de estudio, identificar las problemáticas existentes en la entidad, referente al rendimiento laboral, y plantear medidas de solución por medio de la propuesta de un Sistema de Control Interno.

Siendo así que, se planteó por objetivo general: Proponer un sistema de control interno para mejorar rendimiento laboral del área recursos humanos en la

Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud, y como objetivos específicos: a) Diagnosticar la situación actual del rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque EsSalud, b) Diseñar una propuesta de un sistema de control interno para mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque EsSalud y c) Validar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque EsSalud.

Por otro lado, se estableció como hipótesis de investigación: Si se propone un sistema de control interno entonces sí se mejora el rendimiento laboral en el área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Para que se logre ampliar el conocimiento de las variables de estudio, se consideraron investigaciones previas que dieron varias perspectivas del análisis de los resultados obtenidos y la manera de trabajo de las variables de investigación.

Riso y Castellini (2019), en su estudio indican como objetivo general, analizar la integración entre el riesgo operacional, actividades de gestión internas y sistema de control en los municipios en Italia. Planteando que la administración pública ha introducido estrategias lógicas que son propias de la gestión del rendimiento laboral. Ello con la finalidad de que se logre el aumento de servicios que se ofrece a los ciudadanos y se alcance una correcta gestión del bien público. Indicando en su análisis que sea efectivo la salvaguardia del cumplimiento de los objetivos, por lo que es necesario que pase por el análisis de riesgo, cuya evaluación considerará reducir su impacto dentro de los eventos negativos que se susciten. Por otro lado, esta investigación denotó la deficiente integración que presentan sus actividades de gestión de riesgos operativos; sin embargo, se enfatiza que la entidad sí está ejecutando de forma ordenada la ética, la eficiencia y efectividad de las operaciones, y con ello, poder salvaguardar los recursos ante las posibles pérdidas que se puedan presentar.

Wushe y Shenje (2019), en su investigación plantean por objetivo general, realizar un análisis de la relación que presentan el estrés laboral y el rendimiento

laboral de los colaboradores de salud. El diseño de estudio fue cuantitativo, donde se validó y se distribuyó un cuestionario totalmente estructurado a 260 colaboradores del área administrativa de cinco departamentos gubernamentales seleccionados; obteniéndose como hallazgos, que el rendimiento laboral es deficiente porque existe sobrecarga laboral, existiendo una relación negativa entre las variables, indicando que la información recolectada ayudará a que se reformulen las políticas de gestión en las instituciones públicas de atención de la salud. Así mismo, los factores de estrés pueden ser considerados para que se desarrollen estrategias y se proporcione un entorno en el que se garantice un mejor rendimiento de los colaboradores.

Además, en el estudio se plantea un modelo de gestión enfocado en la mejora de las condiciones del entorno, ayudando que se le otorgue al personal las herramientas tecnológicas y recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, lo que contribuirá positivamente en el rendimiento de los trabajadores de los hospitales públicos de Harare.

Kok et al.(2017), en su investigación plantean como objetivo general, analizar el rendimiento laboral de los trabajadores de salud, donde por medio de un estudio cuantitativo, se ha podido identificar que el nivel de rendimiento laboral es bajo representado en un 72%. Pues los colaboradores de área administrativa no reciben capacitaciones, las supervisiones no son constantes, no se evalúa al personal, existe una deficiente comunicación entre todas las áreas del establecimiento de salud y no existe un programa de incentivos; lo que genera que el personal presente un bajo rendimiento laboral. Se determinó que el 64% considera la necesidad de reformular la gestión administrativa del establecimiento de salud, señalando que la organización requiere de programas que presten mayor atención a las ideas, a los intereses, a las relaciones, valores e inquietudes del personal y que estas sean atendidas.

Kartal (2018), en su investigación tiene como propósito analizar el efecto del compromiso laboral y la alineación laboral en el rendimiento de los profesionales del sector salud. Su estudio presenta un diseño no experimental – correlacional, donde el autor considera a 493 trabajadores como muestra de estudio, en la cual por medio de la aplicación de un cuestionario se pudo identificar que el nivel de rendimiento y compromiso laboral de los profesionales fue bajo y su relación fue

significativa positiva; es decir, que mientras los colaboradores de la entidad se sientan identificados con las políticas institucionales, con los valores y sus responsabilidades, estos presentarán un mayor aumento del rendimiento laboral. Por otro lado, se concluyó que si la entidad cambiaría su gestión administrativa partiendo desde la capacitación del personal, la modificación de las políticas y el otorgamiento de los recursos necesarios, el personal mejoraría de manera considerable su rendimiento laboral llegando a cumplir con los objetivos institucionales.

Van, Derks y Bakker (2017), en su investigación tienen como propósito analizar el impacto de los recursos naturales y las intervenciones en el rendimiento laboral. Este estudio presentó un alcance correlacional de diseño no experimental, donde por medio de la aplicación de un cuestionario a una muestra de 320 colaboradores de un establecimiento de salud. Se obtuvo que el rendimiento y el compromiso laboral de los trabajadores es bajo y la relación entre ambas variables fue positiva; es decir, a mayor compromiso mayor será el rendimiento del personal. Por ello, que se deben implantar estrategias de mejora y la gestión de la entidad debe enfocarse en otorgar todo lo necesario para que el trabajador desarrolle sus actividades con mayor efectividad.

Rivera (2016), en su estudio estableció por objetivo analizar la relación existente entre las variables de control interno y rendimiento laboral en la oficina de gestión de personas perteneciente al Gobierno Regional de San Martín. La investigación fijó como parte metodológica un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y con un diseño no experimental. Se consideró una muestra a 22 colaboradores, a los que se les aplicó un cuestionario basado en la metodología COSO y otro basado en la estructura de Chiavenato, permitiendo que se obtenga como resultado que el rendimiento laboral de los colaboradores de la entidad se encuentra ligado al Sistema de Control Interno. Es decir, se presentó una relación significativa positiva entre las variables con un coeficiente de relación de Pearson de 0.781. Por otro lado, se pudo identificar que el Sistema de Control Interno de la organización es eficiente, puesto que el 53% presentó un nivel alto de rendimiento laboral y un 47% un nivel muy alto.

Aportando al estudio, que el control interno es una herramienta de gran influencia en el rendimiento laboral. Además, se rescata que el principal instrumento

para el análisis de control interno en una organización, es el COSO. El cual se basa en cinco componentes y permite que las organizaciones se alineen al cumplimiento de las metas de una entidad, llevando un adecuado monitoreo y control de las actividades realizadas.

Girón (2018), en su tesis tuvo como propósito determinar los factores motivaciones que influyen en el rendimiento laboral. El estudio fue descriptivo-correlacional, donde para la obtención de resultado, se aplicó un cuestionario a una muestra a 34 colaboradores. Se obtuvo que el 69% presentó un nivel bajo, el 22% un nivel medio y el 8% un nivel alto; lo que determina que los factores motivacionales que está aplicando la entidad no son los adecuados porque estos no generan impacto en el colaborador, verificando así la necesidad de aplicación de estrategias motivacionales para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

Así mismo, se obtuvo que existe un grado de correlación de 0.671, lo que conlleva a afirmar que existe relación positiva entre ambas variables, en la cual el aporte del estudio es que, si se logra realizar una adecuada motivación al personal, ya sea con capacitaciones, incentivos o reconocimientos, influenciará positivamente en el aumento del rendimiento laboral. Además, el autor ofrece un instrumento como marco de trabajo que puede ser aplicado a cualquier organización o entidad en la que solo se necesita articular el cuestionario a la realidad de cada institución que se desea analizar.

Callata (2017), en su estudio tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el perfil gerencial y el rendimiento laboral de los jefes del área de enfermería de los establecimientos de salud pertenecientes a la Red de Salud de Puno. La investigación presentó como enfoque de estudio cuantitativo y como alcance correlacional. La muestra lo conformó 77 enfermeras jefes, a las cuales se le aplicó la técnica de encuesta para recoger información oportuna y relevante, de lo que se obtuvo como resultado que el 70% de las enfermeras jefes encuestadas denotaron un rendimiento laboral regular, el 19% deficiente y el 11% bueno. Además, que la relación entre las variables perfil gerencial y rendimiento laboral es positiva débil con un  $r=0.342$ ; así mismo, una correlación positiva moderada de 0.467.

Aportando al estudio, el rendimiento laboral es importante para determinar los resultados del rendimiento de los colaboradores de una entidad, lo cual este rendimiento parte desde el conocer la planificación estratégica de una organización hasta la ejecución de actividades.

Tafur y Tejada (2018), en su investigación establecieron como objetivo general, implementar un sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Cajabamba para que se mejore la gestión de esta entidad. Así mismo, para su desarrollo y estructura metodológica se consideró un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental. La muestra estuvo conformada por tres funcionarios representativos de la entidad y se consideraron como instrumentos de recolección de información, al cuestionario, al análisis documental y al fichaje. Se obtuvo como resultado que la municipalidad alcanzó un puntaje de 66 de un total de 217, lo cual determinó que presentó un nivel intermedio en control interno, análisis que se basó en la metodología COSO de la Contraloría General de la República.

Además, se determinó que la municipalidad dispone de mecanismos de supervisión y monitoreo. Sin embargo, estas no se están desarrollando adecuadamente, generando que la propuesta de mejora que hayan sido realizadas no tenga un adecuado seguimiento, conllevando a que no se logre la eficiencia de las mejoras. Así mismo, el estudio brinda como aporte la planificación para implementar un Sistema de Control Interno basado en los cinco componentes que posee, los cuales son el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y por último, la supervisión; lo que permitirá que se fortalezca la evaluación de designación de personal tanto en interés como en compromiso, en el desarrollo de sus funciones, logrando así que todos los trabajadores se encuentren alineados a alcanzar los objetivos de la entidad.

Saldaña (2017), en su estudio estableció por finalidad realizar una propuesta de un Sistema de Control Interno tomando la metodología COSO para que se mejore el proceso de presupuesto en la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo, Chepén. El enfoque del estudio fue cuantitativo y diseño no experimental. Como muestra se consideró a todos los colaboradores del área de presupuestos de la municipalidad, conformado por siete integrantes, a quienes se les aplicó una guía de entrevista basada en la metodología COSO III. El resultado presenta un nivel

moderado en el cumplimiento del componente ambiente de control con el 51% de ejecución, determinando que ese componente no influye significativamente en la eficiencia del control interno de la institución.

Por otro lado, el componente de evaluación de riesgo, presenta un 34% de cumplimiento, señalando gran eficiencia en la consecución de un Sistema de Control Interno. El componente actividades de control, indica un nivel de cumplimiento moderado con un 52%, lo cual no influye significativamente en la eficiencia del control interno. El componente información y comunicación, mostró un nivel moderado con un 68% de cumplimiento, siendo ello a que se tenga un control interno eficiente. El componente de supervisión y monitoreo, presentó un nivel bajo representado por un 18% de cumplimiento, indicando un deficiente nivel informativo sobre cómo llevar un monitoreo de control interno. Por lo que en base a los resultados se tiene, que el estudio aporta que el análisis de control interno permite la identificación de las falencias que presenta una entidad y cuando estas hayan sido reconocidas se puedan hacer propuestas de medidas correctivas para que así se pueda llegar al cumplimiento de los objetivos y sea mucho más eficiente, lo cual influenciará positivamente en el rendimiento de los colaboradores.

Para un mayor alcance del significado de las variables de investigación se estableció el marco teórico, en la que consideraron teorías y definiciones de autores influyentes en el tema.

Para la definición de la variable Sistema de control interno se hace hincapié en la Teoría general de Sistemas planteado por Ludwing von Bertalanffy en el año 1976, quien señala que un sistema es un todo organizado que se encuentra compuesto por diferentes elementos que se interrelacionan dinámicamente entre sí de una forma determinada, los sistemas pueden ser abiertos o cerrados que buscan cumplir un objetivo, señalando que los sistemas tienen a adaptarse al ambiente con el propósito de lograr el equilibrio interno frente a los diferentes cambios externos del entorno (Peralta, 2016, p.130).

Por otro lado, se considera las Teorías organizativas y los sistemas de control interno planteado por José Andrés Dorta Velázquez en el año 2005, quien analiza el control desde la teoría organizativa concerniente a la visión tradicional ha sido influyente en la contabilidad y la auditoría. Así mismo, profundiza en el informe COSO, analiza la influencia que tienen los principios de gestión de calidad en el



marco conceptual del control interno, y por último, indica en su teoría que el control interno representa un proceso administrativo con dirección guiado al logro de un objetivo de tal forma que proporcione seguridad, eficacia, fiabilidad y cumplimiento de las normas y leyes (Dorta, 2005).

El control interno se encuentra definido como el plan de organización que presenta una entidad, determinando que en este se encuentra establecido los diferentes métodos y procedimientos necesarios por una organización con el propósito de que se logren salvaguardar los activos y con ello, se pueda mantener en observación la verificación financiera, los procesos y los recursos, permitiendo promover la eficiencia operacional del trabajador y que estos se encuentren alineados al cumplimiento de las políticas administrativas de una entidad pública (Finney y Miler, 2011, p.12).

Así mismo, el control interno actúa como una herramienta de gestión que se encuentra involucrada en la ejecución de la planificación gerencial, tanto de los directivos como de los colaboradores de una entidad; ello con la finalidad de que se cumpla efectivamente con los procesos, que se disponga con información creíble de los aspectos financieros, de tal manera que conlleve a que se logre a cabalidad con las normativas legales que presenta una entidad perteneciente al estado (Márquez, 2011, p.117).

Además, el control interno representa una herramienta de dirección empresarial, enfocado en que la organización mantenga seguridad y confianza para alcanzar los objetivos institucionales, las políticas y valores, colaborando así a que la gestión de la entidad sea potencial, incluso ayuda a que los trabajadores muestren interés por el desarrollo y crecimiento de su centro laboral (Aquipúcho, 2015, p.18).

Considerando el concepto por los autores expuesto, se tiene que el control interno en las entidades públicas actúa como una herramienta administrativa, el que es presentado como el conjunto de planes, de acciones, de políticas, de registro de productos, de registro de procesos, de procedimientos, de métodos, de actitudes y conductas por parte de los colaboradores con la finalidad de que estos sean evaluados y monitoreados para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En las entidades del estado, el control interno se encuentra reglamentado por la Ley N° 28716 (2006, p. 1-2), estableciendo esta herramienta de soporte administrativo y funcional tiene por objetivos:

Promover que los servicios públicos que ofrezca una entidad sea de calidad, lograr que se optimice la eficiencia de las diferentes operaciones que desempeñe ésta, generando un ambiente transparente, salvaguardar los recursos del estado haciendo frente a su deterioro, a su pérdida o indebido uso que sea perjudicial, que se logre el cumplimiento de las normativas y operaciones aplicadas a cada entidad, velar por una información confiable, generar impulso para que valores institucionales se pongan en práctica, velar por la rendición de cuentas con el propósito de alcanzar los objetivos de la entidad pública.

El control interno concibe acciones y actividades, de seguimiento y verificación después de que una entidad las haya implantado, con el propósito de que tanto los bienes, los recursos y las operaciones se lleguen a desarrollar correctamente y de forma eficiente, teniendo siempre en consideración que el proceso que rige el control interno es analizado antes, durante y posterior a una acción con la finalidad de que se disminuyan los riesgos (Fonseca, 2011, p.15).

Además, se tiene que el control interno es determinado por el contexto en el que se desenvuelven las entidades del estado, siguiendo procesos de gestión que deberían ser implementadas y administradas, detectando posibles riesgos dentro de las actividades organizacionales de una institución, lo que ayudará a que la toma de decisiones sea mucho más eficiente, garantizando así a que lleguen a alcanzar los objetivos que estableció la entidad (La Contraloría General de la República, 2020, p.1).

El control interno es definido como una herramienta que permite que se mida y se haga correcciones en el desempeño laboral de los colaboradores con el propósito de que se busque garantizar que se hayan cumplido a cabalidad los objetivos de la entidad y los planes que han sido propuestos para alcanzarlos (Pereira, 2019, p.18).

Para la Contraloría General de la República - CGR (2020), al momento de que se desarrolle e implemente el control interno en una entidad pública, este debe de consumir tres fases de gran envergadura, que son la planificación, la ejecución y la evaluación, las que se detallan:

La fase de planificación, es iniciado con el compromiso formal de la alta dirección y con la formación de un comité que sea responsable de la conducción del proceso de control interno; así mismo, en esta fase se determinan las acciones que estará orientadas al diagnóstico de la situación actual en la que se presenta el control interno en una entidad en relación a las normativas de control interno que han sido establecidas por la CGR, donde lo diagnosticado ayudará a que el plan de trabajo que se implemente sea mucho más eficiente, garantizando de que se enfoque en la mitigación de riesgos y eficacia en el funcionamiento.

La fase de ejecución, determina el desarrollo de las actividades y acciones que han sido establecidas en la etapa de planificación, esta fase se desenvuelve en dos niveles: desde la perspectiva de la entidad y desde la perspectiva de los procesos, en la cual, en el primer punto, se consideran las políticas y normativas de control para que se cumplan los objetivos de la organización, mientras que el segundo, hace énfasis en la evaluación de los procesos críticos para que mediante ello se identifique los posibles riesgos que amenacen el adecuado funcionamiento del control interno.

Por último, la fase de evaluación consiste en el análisis de las acciones, en que, se examinarán su desarrollo, considerando que estas acciones tienen que llevar un proceso apropiado de implementación del sistema de control interno; así mismo, esta etapa se vuelve constante con el propósito de que se realice la mejora continua en la implementación del control interno.

La institución fundadora del COSO que sus siglas significan Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Comisión (Schandl y Foster, 2019, p. 2) identifica cinco elementos de este modelo, los que son consideradas como las dimensiones, siendo el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y la supervisión, las mismas que se detallan:

La dimensión ambiente de control, hace referencia al grupo de normativas, procesos, estructuras, políticas, valores, reglas y competencias que son parte principal para que se pueda implementar el control interno con la guía de los colaboradores de la alta dirección, pues serán los encargados de establecer los estándares de conducta que pueden desenvolver los trabajadores, los funcionarios son la personas encargadas de velar por los bienes del gobierno, siendo así que el

control interno tiene que desarrollarse conservando los principios y valores, logrando que generen confianza y transparencia en el pueblo (COSO, 2013, p.3).

La dimensión evaluación de riesgos, es determinada por el análisis de la identificación, el análisis y administración de la probabilidad de que un riesgo ocurra y que este afecte negativamente a las entidades, siendo este un proceso dinámico y constante, realizado con la finalidad de hacer una evaluación a los riesgos y se pueda cumplir con los objetivos, permitiendo la gestión de problemas, mejorar la toma de decisiones y generar que el control interno se adapte a la realidad de la organización (La Contraloría General de la República, 2014, p.37).

La dimensión actividades de control, hace énfasis en los procedimientos, prácticas y políticas que garanticen el cumplimiento de la serie de instrucciones establecidas por la plana de la alta directiva, en relación con que se logre mitigar los riesgos que han sido identificados en la organización, cabe indicar que esta dimensión, se ejecuta en todas las etapas del control interno con el propósito de que las actividades puedan prevenir riesgos (Ablán y Méndez, 2019, p.159).

La dimensión información y comunicación, ello hace referencia al apoyo y sustento en realidades internas o externas para el funcionamiento de todos los componentes. Es decir, considerar fuentes de implementación de control interno en similares entidades que ayudarán como antecedentes para establecer acciones correctivas frente a posibles riesgos. Así mismo, se toma en consideración la comunicación, actividad que genera que todas las áreas de una entidad se encuentren involucradas en el cumplimiento inmediato de las actividades, siguiendo los procedimientos ya establecidos, para que de esta manera la información que se recopile y las decisiones que se tomen sean compartidas de forma inmediata por toda la entidad (Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, 2014, p.3).

La dimensión actividades de supervisión, este componente es implementado constantemente en la organización, pues hace referencia a la evaluación continua que tiene que realizarse para que se logre garantizar el adecuado funcionamiento de los componentes y plan de trabajo establecido, por medio de la prevención y monitoreo de los riesgos para la obtención de resultados positivos, permitiendo que la entidad mantenga un compromiso de mejora continua con la realización de sus actividades; así mismo, la evaluación permitirá la identificación de falencias y posibles riesgos no identificados (López y Cañizares, 2018, p.92).

Por otro lado, la variable de rendimiento laboral viene a ser caracterizado como la piedra angular para que se logre el desarrollo de las actividades de una organización de forma eficiente y con ello se pueda llegar a cumplir los objetivos y metas establecidas por la empresa, recalando que el rendimiento laboral es determinado por la capacidad de los colaboradores para el desempeño de sus funciones, donde por medio de la capacitación constante, ellos podrán potencializar sus habilidades para el éxito de la organización (Chafloque, 2015, p.23).

Para el estudio del rendimiento laboral se consideró la “Teoría Motivacional e Higiene” o “Teoría bifactorial de Herzberg”, Frederick Irving Herzberg, fue un psicólogo con gran renombre e influyente en la gestión administrativa de las empresas, esta teoría explica los parámetros de la motivación para trabajar, presenta su base en las teorías de necesidad de Maslow, presenta dos conjunto básicos, las cuales son las necesidades motivadoras y las necesidades higiénicas, conocidas como también como necesidades satisfactoras e insatisfactoras, intrínsecas o extrínsecas. La importancia de esta teoría radica en hacer recordar a los gerentes que en los puestos de trabajo se tienen que tomar en cuenta dos aspectos: el implícito, que consiste en tener un enfoque sobre todo lo que los trabajadores realizan en función de actividades y tareas; y por otro lado está en contexto del puesto laboral, el que refiere al ambiente y escenario de trabajo en donde el colaborador se desenvuelve. Además, señala que para que se genere motivación en el trabajo es de requisito que exista enriquecimiento de tareas, consistiendo en sustituir tareas simples por complejas, creando de esta manera condiciones de desafíos en la persona colaborando así al crecimiento personal del trabajador (Gabini, 2018, p.210).

El rendimiento laboral es caracterizado por el desenvolvimiento de los colaboradores al desarrollar sus funciones al finalizar su jornada laboral, acciones que están sujetas a exigencias, metas y requerimientos implantados por la entidad, de tal manera que la empresa requiere que el personal sea más efectivo en el desarrollo de funciones y se logre alcanzar los objetivos en un determinado tiempo (Palmar y Valero, 2014, p.165).

El rendimiento laboral consiste en lograr la dirección adecuada propuesta por una entidad, en la que influencia el dinamismo, el cambio permanente, el conocimiento, las destrezas, habilidades y actitudes del colaborador de una

organización con el propósito de desarrollar sus funciones con efectividad (Organización Internacional del trabajo, 2016, p.14).

El rendimiento laboral representa el nivel de ejecución de tareas y actividades desarrollado por un trabajador para el logro de las metas trazadas dentro de una empresa en un determinado tiempo (Chiavenato, 2017, p.36).

Se llama rendimiento laboral a la combinación del comportamiento del colaborador con los resultados que este ha obtenido, denota la eficacia del trabajador dentro de su centro laboral, lo cual es indispensable para que una organización funcione acorde a las exigencias del mercado, buscando constantemente la satisfacción de su personal y la de su cliente (Sabogal, 2016, p.138).

La idea de rendimiento laboral se encuentra alineada al vínculo existente entre las herramientas que se utilizan para que se consiga algo y la capacidad y habilidad de la persona para que se desenvuelva en su ambiente laboral, donde refleje resultados positivos de tal manera que sean beneficioso para la institución en la que trabaja (Silva, 2018, p.14). Por otro lado, el rendimiento laboral es representado por el desarrollo de las funciones que realiza una persona en una organización durante el periodo de su actividad laboral, donde este debe ser efectuado con eficiencia y eficacia (Amador, et al., 2018, p.425).

El rendimiento laboral se caracteriza por los comportamientos y acciones observadas en un trabajador, en la que, el desarrollo eficiente y oportuno de las actividades conllevará a que la organización cumpla sus objetivos (Li, et al., 2018, p.2002). Además, el rendimiento laboral puede ser evaluado acorde a las competencias, interés, capacidad de desempeño que brindan los trabajadores y el nivel de contribución que este hace a la empresa, resaltando que ello depende de una serie de características que se expresan por medio de la conducta del colaborador (Harshavarthini y Nithya, 2019, p.1258).

Para Lacalle (2016), el rendimiento laboral presenta tres dimensiones, la participación del empleado, formación del desarrollo profesional y la adecuación al ambiente laboral, dimensiones que para un mayor alcance se detallan:

La dimensión participación del empleado, en lo que respecta al rendimiento laboral brinda una descripción exacta y confiable en la que el colaborador lleva a cabo su puesto, partiendo de la planificación, responsabilidad e iniciativa para el

desarrollo de sus funciones, a fin de cumplir con los objetivos establecidos por su centro laboral, desarrollando metodologías coherentes para realizar sus actividades con eficiencia y eficacia (Lacalle, 2016, p.53). Así mismo, la participación del empleado se entiende como la iniciativa del colaborador para hacer uso de sus capacidades, de saberes previos, de conocimientos y prácticas para desempeñar una actividad, buscando satisfacer una necesidad, resolver un problema o dar soluciones anticipadas de manera eficaz y eficiente (Huh-Jung y Sungjun, 2018, p.78).

La dimensión formación del desarrollo profesional, hace énfasis a que la sociedad cada vez se vuelve más exigente, donde el propósito de un colaborador no solo se base en cumplir con las obligaciones sino en la manera en que estas son desarrolladas. Por ende, los factores que influyen en esta dimensión son la oportunidad que le brinda la empresa al colaborador para efectuar sus actividades con facilidad, la calidad de su trabajo y la cantidad de trabajo que este desarrolla, tratando de ser óptimo en sus tareas poniendo en práctica sus conocimientos para contribuir positivamente al adecuado funcionamiento de la organización (Lacalle, 2016, p.61).

Por otro lado, se tiene a Ichuta (2017), quien expresa que la formación al desarrollo profesional considera tres factores, en la cual como primera instancia se tiene a la calidad de trabajo como autoridad, esta se encuentra representada por un profesional a quien se le ha asignado ciertos asuntos o actividades para que desarrolle en conjunto de su grupo a cargo. Como segundo factor se tiene a la oportunidad de trabajo como capacitación, esta es utilizada para destacar el grado de preparación de un colaborador y la capacidad que tiene para hacer uso de sus conocimientos oportunamente en el desarrollo de sus funciones, y por último, se tiene a la calidad de trabajo como competencia,

La dimensión adecuación al ambiente laboral, se hace referencia a la aptitud o capacidad que presenta el colaborador para desarrollar competentemente sus funciones correspondientes al cargo asignado, denotando que la competencia profesional es punto clave para cumplir con los objetivos de una institución, los factores influyentes son las relaciones interpersonales, la puntualidad y cumplimiento de las funciones por decisión propia. Es decir, que el trabajador desarrolle sus funciones sin necesidad de que lo supervisen (Lacalle, 2016, p. 72).

Además, la adecuación al ambiente laboral por parte de un colaborador, consiste en la disposición de capacidad de integración y capacidad de liderazgo que presenta un colaborador para desarrollar sus labores. Así mismo, es representada por el liderazgo de cada persona para dar las mejores soluciones y compartirlas con sus compañeros de trabajo, de tal forma que las acciones que se realicen en conjunto, den respuesta de forma inmediata y efectiva a las funciones establecidas buscando a cada instante el cumplimiento de los objetivos énfasis en la capacidad de asumir responsabilidades con un alto grado de identificación y pertenencia a su centro de trabajo; en la cual, la relación que se presente entre colaborador – organización, es crucial para que las actividades que realicen sean desarrolladas correctamente (Stoner, Freeman y Gibert, 2019, p.43).

### **III. METODOLOGÍA**

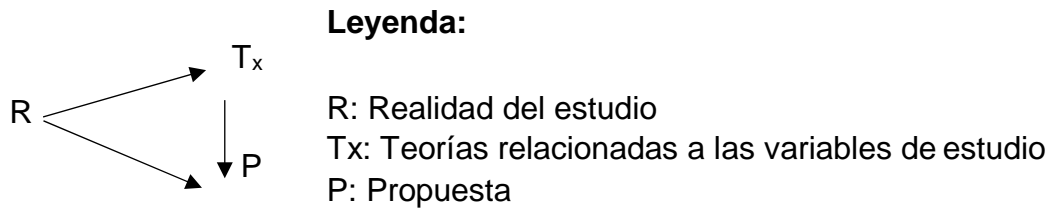
#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque que presentó la investigación fue cuantitativo, porque se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de la información que se obtuvo por medio de los instrumentos de recolección de datos y mediante ello dar respuesta a los objetivos de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.78).

El tipo de investigación fue básica, porque el estudio se enfocó en el discernimiento de las variables acorde a una realidad, en la que se determinó la conducta de investigación en función a los objetivos que fueron establecidos en el informe. Así mismo, el estudio presentó un nivel descriptivo, porque se utilizaron características relevantes del objeto de investigación, describiendo de manera detallada las variables para que, por medio de ello, se identifiquen problemáticas y se puedan establecer propuestas solución (Tacillo, 2016, p.29).

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal porque las variables fueron observadas en situación natural, sin que se realice intervención en ellas y la información que se recolectó fue en un solo periodo de tiempo. Así mismo, el estudio presentó un diseño prospectivo porque una vez identificada la problemática referente a la variable rendimiento laboral, se planteó una propuesta solución por medio del Sistema de Control Interno (Hurtado, 2015, p.201), siendo así que se presenta la gráfica del diseño:





### 3.2. Variables y operacionalización

Operacionalización de variable (ver anexo 1).

Variable independiente: Sistema de control interno.

Definición conceptual: El control interno es un proceso que es desarrollado por la junta directiva y por los colaboradores en general de una organización con la finalidad de que se proporcione seguridad razonable y cumplimiento de los objetivos (COSO, 2013, p.27).

Dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

Indicadores: Práctica de valores éticos, conducta adecuada, establece reglas, identifica factores, analiza factores, administra factores, establecer políticas, plasma procedimientos, realiza prácticas, número de registro, procesamiento de información, flujo de información, realizar prevención y monitoreo, sigue resultados y compromiso con mejora.

Variable dependiente: Rendimiento laboral.

Definición conceptual: El rendimiento laboral es caracterizado por el producto del trabajo realizado por un colaborador de una organización, determinando la capacidad de la persona para desarrollar sus obligaciones inherentes al puesto de trabajo que posee infiriendo en lo que hace y no lo que sabe hacer. (Lacalle, 2016).

Dimensiones: Participación del empleado, formación del desarrollo profesional y adecuación el ambiente laboral.

Indicadores: Planifica sus actividades, actúa con responsabilidad, presenta iniciativa, recibe oportunidades, calidad de trabajo, cantidad de trabajo, relaciones interpersonales, presenta puntualidad y cumple con las normas.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población se encuentra representada por el conglomerado de personas o cosas que presentan características en común, presentan un espacio y son cambiantes al transcurrir el tiempo (López, 2018, p.16).

La población del presente estudio estuvo conformada por el personal asistencial del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud, la cual consta de 32 colaboradores.

La muestra viene a ser el subconjunto de una población con características en específicas de las que se requiere analizarlas (López, 2018, p.25).

Es así como la muestra de la investigación presentó un muestreo no probabilístico – Censal. Es decir, se consideraron como muestra a todo el personal asistencial del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud, la cual consta de 32 colaboradores.

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

Las técnicas e instrumentos de recolección de información son los medios que permiten la obtención de información que será utilizada para dar soporte al estudio, permite contrastar la hipótesis e identificar las problemáticas motivos de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.126).

Se consideró como técnica de investigación a la encuesta, lo que permitió el recojo de información pertinente y como instrumento se estableció el cuestionario, lo que determinó la recolección de la información relevante el personal asistencial del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud (ver anexo 2).

### **3.5. Procedimientos**

El procesamiento de la recolección de datos del estudio por medio del instrumento aplicado a la muestra, se realizó de la siguiente manera:

Como primera acción, se consideró la elaboración de los instrumentos, en la cual este constructo se realizó en base a la variable de estudio que se pretende medir.

Posterior a ello, se realizó la validación de los instrumentos, con lo que se llevó a cabo por medio del juicio de expertos, donde profesionales dieron soporte y validez a los instrumentos, llegando a cumplir su propósito, que es lograr medir la variable rendimiento laboral.

Adicional, se presentó una solicitud de evaluación a la Instancia Encarga del Área de Investigación de la Red Asistencial Lambayeque, para aprobación y permiso de aplicación de los instrumentos de recolección de información a la muestra objetivo que corresponde al área recursos humanos de la citada red.

Luego, se aplicaron los instrumentos, se recolectó la información y se determinó el análisis de confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, donde una vez analizados se procedió a la interpretación de los datos obtenidos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El análisis de la información que se obtenga de los instrumentos de recolección de datos se realizó por medio de la herramienta del SPSS STACTICS 25.0; así mismo, se consideró la herramienta de Microsoft Excel para la presentación de la información por medio de la estadística descriptiva, la que se presentó en tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos estadísticos.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el presente estudio, se consideró como aspectos éticos básicos la objetividad, honestidad y el respeto hacia el derecho de las personas (Delgado, 2019; p.26), haciéndose énfasis en el compromiso del personal asistencial del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque para dar respuesta a los instrumentos con la veracidad. Así mismo, se agradeció el apoyo de la entidad que permitió el acceso a la información sensible con la que cuenta, considerando los principios de:

No maleficencia: con el desarrollo de la investigación no se causó daño a las personas intervinientes en el estudio.

Beneficencia: la investigación tuvo como propósito realizar el bien; es decir, con la propuesta de un Sistema de Control Interno, se buscó beneficiar a la entidad como a los colaboradores de la Red Asistencial Lambayeque.

Justicia: a las personas a quien se les aplicó los instrumentos, se les trató con respeto haciendo prevalecer sus derechos.

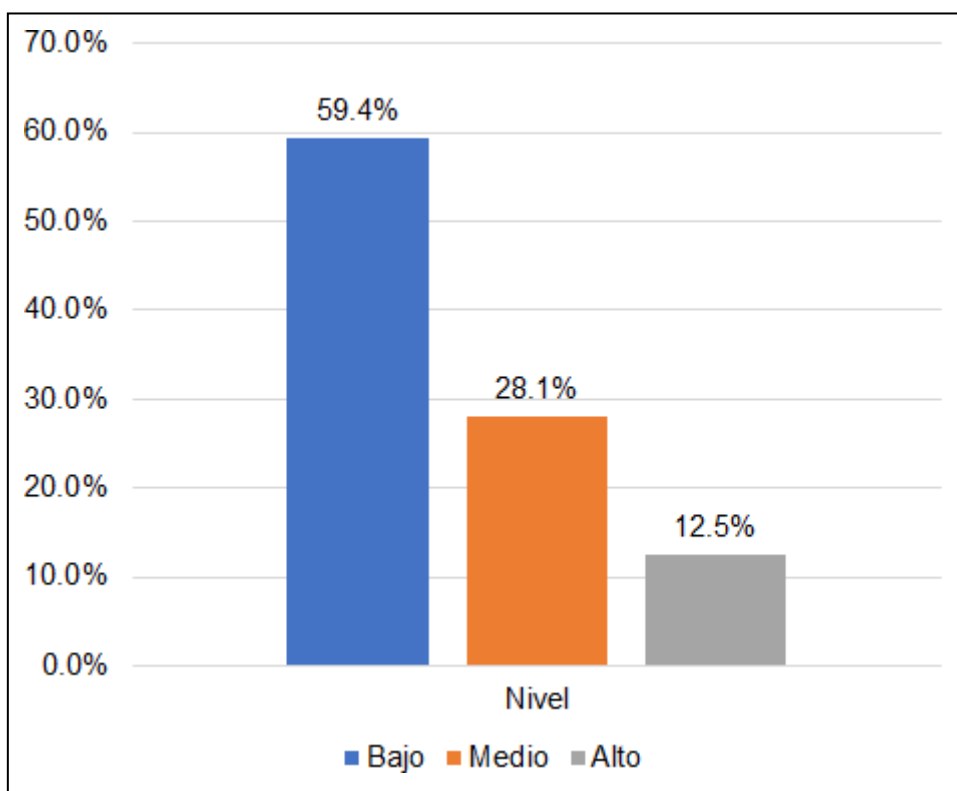
#### IV. RESULTADOS

Los resultados que se presentan en este capítulo dieron respuesta a los objetivos de la investigación, cabe mencionar a que la información obtenida fue por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a una muestra de 32 colaboradores del área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud EsSalud.

##### a) Diagnóstico de la situación actual del rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque EsSalud.

**Figura 1.**

*Nivel de rendimiento laboral.*



Fuente: elaboración propia.

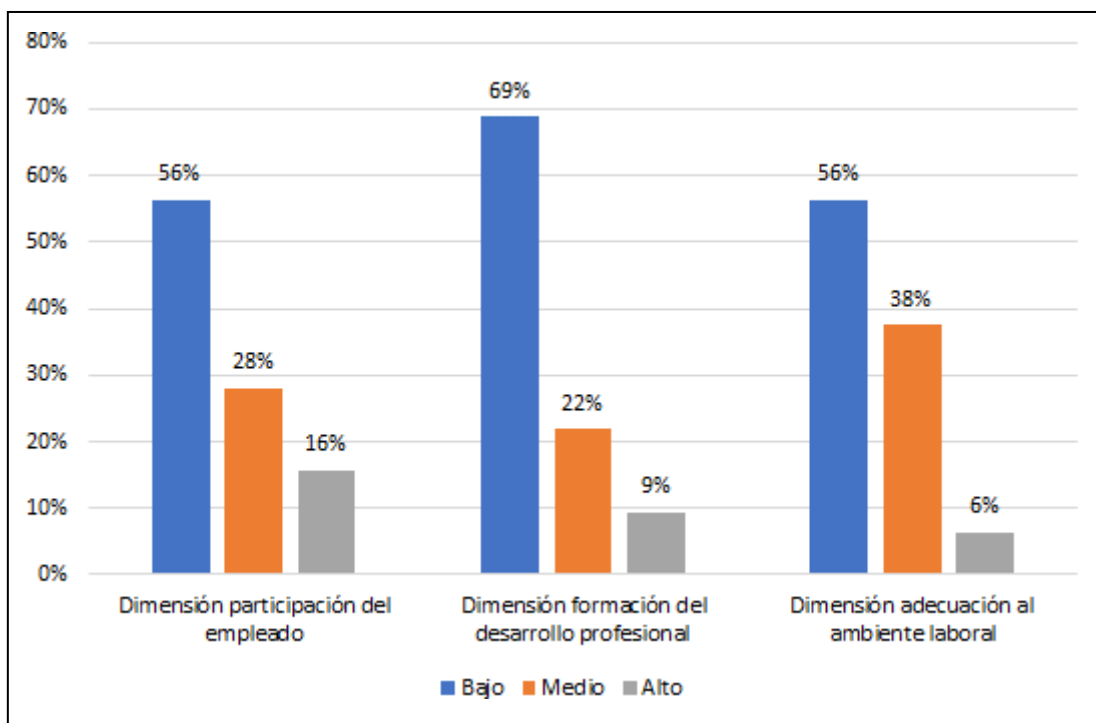
La información que se muestra en la tabla 1, determina que de la encuesta aplicada a los 32 colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque. Se obtuvo como resultado que el nivel de rendimiento laboral es bajo, dado que el 59.4% de los colaboradores, no disponen de una participación activa,

su formación profesional no se encuentra acorde a las actividades que ellos realizan y consideran que el ambiente laboral no es el adecuado para desarrollar sus funciones. Mientras que el 28.1% presentó un nivel medio y un reducido 12.5% un nivel alto. Información que demuestra que gran parte de los colaboradores no planifican sus actividades ni presentan iniciativa propia. Además, no se adecúan al cumplimiento de los objetivos de la institución; es decir, no se encuentran comprometidos con la obtención de la misión y visión de la institución.

Analizando las dimensiones de la variable rendimiento laboral se obtuvo que:

**Figura 2.**

*Nivel de las dimensiones del rendimiento laboral.*



Fuente: elaboración propia.

En lo que concierne a la dimensión 1: Participación del empleado, se determinó por medio de la encuesta aplicada a los 32 colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, el nivel de participación que presentan los colaboradores es bajo, por lo que el 56.3% considera que no participa constantemente en los eventos institucionales, que el jefe no practica la sinergia con todo el equipo de trabajo, afectando a que el colaborador no demuestre efectividad en el desarrollo de todas sus funciones. Por otro lado, se evidenció que

no presentan iniciativa para hacer frente a cualquier dificultad que se presente para el adecuado desenvolvimiento laboral. Sin embargo, un 28.1% presentó un nivel medio y un 15.6% presentó un nivel alto.

En lo que concierne a la dimensión 2: Formación del desarrollo profesional, se tiene que por medio de la encuesta aplicada a los 32 colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, el nivel de formación de desarrollo profesional del colaborador es bajo, ello porque el 68.8% no busca que su trabajo sea exitoso dado que no se sienten cómodos en el área de trabajo en donde labora. Asimismo, el trabajador no llega a cumplir al 100% las responsabilidades asignadas, su jefe no le ofrece opiniones favorables del desarrollo de sus funciones lo que causan desmotivación y consideran que disponen de carga laboral que no les ayuda a efectuar con eficiencia sus actividades. Sin embargo, un 21.9% presentó un nivel medio y un reducido 9.4% un nivel alto.

En lo que respecta a la dimensión 3: Adecuación al ambiente laboral, se tiene que por medio de la encuesta aplicada a los 32 colaboradores del área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, el nivel de adecuación al ambiente laboral que presentan los colaboradores es bajo, dado que el 56.3% indicó que no asumen con facilidad todos los cambios que se presentan en el área de trabajo, no son competitivos en el desarrollo de sus funciones, presentan impuntualidad y muestras insatisfacción frente a las condiciones físicas del área en donde labora. Por otro lado, recalcaron que no se les capacita ni forman grupos de trabajo para que mejoren el ambiente laboral. Sin embargo, el 37.5% presentó el nivel medio y el 6.3% un nivel alto.

**b) Diseño de la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque EsSalud.**

Con respecto a los resultados obtenidos por medio de la encuesta, se determinó que el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores fue bajo, por ende, se diseñó una propuesta de sistema de control interno alineado a la mejora

del rendimiento laboral del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque.

Cabe mencionar que el control interno se encuentra representado por el proceso que es desarrollado mediante los directivos de una organización. Asimismo, esta herramienta es de gran soporte para que los colaboradores mantengan una participación en el cumplimiento de las metas; es por ello, que esta propuesta busca que los trabajadores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque puedan alcanzar los objetivos que han sido establecidos por la institución.

Es de necesidad que toda institución pública disponga de un adecuado sistema de control interno, que guie a todo el personal a una eficiente y correcta ejecución de los planes de gestión que maneja.

Si una organización no le da la importancia necesaria que requiere el control interno, esta será vulnerable a cualquier tipo de riesgo que pueda afectar el adecuado funcionamiento de la institución, dado que no se tendrá conocimiento de las causas que ocasionan que las metas y objetivos no se lleguen a cumplir. Asimismo, el compromiso de los colaboradores será deficiente y no se podrán establecer las estrategias adecuadas que garanticen la correcta gestión institucional.

Es así como la estructura del sistema de control interno que se propuso se basará en la herramienta del COSO III, que consta de cinco dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión; las mismas que fueron desarrolladas.

**c) Validación de la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque EsSalud.**

Para la validación de la propuesta “Sistema de control interno dirigido al área humanos de la Red Asistencial Lambayeque, enfocado en mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos de la citada red asistencial, se consideró el juicio de expertos, la que fue realizada por medio de la técnica DELPHI, donde los profesionales en base a sus conocimientos brindaron su aprobación, señalando que la propuesta logra cumplir el propósito para el cual fue elaborado (mejorar el rendimiento laboral).

## V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de este capítulo se consideraron los resultados hallados en la presente investigación para que sean contrastados con los resultados detallados en el marco teórico.

La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se analizó por medio del Alfa de Cronbach, herramienta que permitió determinar si la consistencia interna de los resultados es la adecuada, donde se obtuvo un puntaje de 0.834, quedando así demostrado que la información obtenida fue apta para ser analizada.

El rendimiento laboral es caracterizado por el desenvolvimiento de los colaboradores al desarrollar sus funciones al finalizar su jornada laboral, acciones que están sujetas a exigencias, metas y requerimientos implantados por la entidad, de tal manera que la empresa requiere que el personal sea más efectivo en el desarrollo de funciones y se logre alcanzar los objetivos en un determinado tiempo (Palmar y Valero, 2014, p.165).

Por ende, que en el análisis del rendimiento laboral, se obtuvo como resultado que 59.4% de los colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, presentó un nivel de rendimiento laboral bajo, el 28.1% un nivel medio y el 12.5% un nivel bajo, detallando que los colaboradores no presentan una participación activa, la formación profesional que ellos disponen no está alineada a las funciones y actividades que ellos realizan. Por otro lado, este rendimiento se ve afectado por el inadecuado ambiente laboral. Asimismo, se determinó que los trabajadores no planifican adecuadamente sus actividades ni presentan iniciativa propia para plantearse nuevas metas, lo que conlleva a que no cumplan a cabalidad con los objetivos de la institución.

Por ello, se contrastan los resultados de Wushe y Shenje (2019), donde determinaron que el rendimiento laboral es deficiente porque existe sobrecarga laboral, presentando una relación negativa entre las variables, indicando que la información recolectada ayudará a que se reformulen las políticas de gestión en las instituciones públicas de atención de la salud. Así mismo, los factores de estrés pueden ser considerados para que se desarrollen estrategias y se proporcione un



entorno en el que se garantice un mejor rendimiento de los colaboradores. Además, el estudio planteó un modelo de gestión enfocado en la mejora de las condiciones del entorno, ayudando que se le otorgue al personal las herramientas tecnológicas y recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, lo que contribuirá positivamente en el rendimiento de los trabajadores de los hospitales públicos de Harare, encontrándose de acuerdo con la posición del investigador, porque en el estudio se obtuvo que el 68.8% indicó que disponen de carga laboral que no les ayuda a efectuar con eficiencia sus actividades.

Por otro lado, se acepta la posición de Kok et al. (2017), quien denotó que el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores de salud es bajo representado en un 72%, pues los colaboradores de área administrativa no reciben capacitaciones, las supervisiones no son constantes, no se evalúa al personal, existe una deficiente comunicación entre todas las áreas del establecimiento de salud y no existe un programa de incentivos; lo que genera que el personal presente un bajo rendimiento laboral. Además, se determinó que el 64% considera la necesidad de reformular la gestión administrativa del establecimiento de salud, señalando que la organización requiere de programas que presten mayor atención a las ideas, a los intereses, a las relaciones, valores e inquietudes del personal y que estas sean atendidas.

Así mismo, Kartal (2018), en su investigación identifica que el nivel de rendimiento y compromiso laboral de los profesionales fue bajo y su relación fue significativa positiva. Es decir, que mientras los colaboradores de la entidad se sientan identificados con las políticas institucionales, con los valores y sus responsabilidades, estos presentarán un mayor aumento del rendimiento laboral. Por otro lado; además, estableció que si la entidad cambiaría su gestión administrativa partiendo desde la capacitación del personal, la modificación de las políticas y el otorgamiento de los recursos necesarios, el personal mejoraría de manera considerable su rendimiento laboral llegando a cumplir con los objetivos institucionales, mostrándose de acuerdo con la posición del investigador, dado que el contar con trabajadores comprometidos con la institución su desempeño será aún mayor.

Van, Derks y Bakker (2017), en su estudio, se obtuvo que el rendimiento y el compromiso laboral de los trabajadores es bajo y la relación entre ambas variables fue positiva. Es decir, a mayor compromiso mayor será el rendimiento del personal; por ello, que se deben implantar estrategias de mejora y la gestión de la entidad debe enfocarse en otorgar todo lo necesario para que el trabajador desarrolle sus actividades con mayor efectividad, se acepta la posición del autor y considerando sus resultados como aporte para la propuesta del presente estudio.

Cabe mencionar que también se obtuvo como resultados que el nivel de participación que presentan los colaboradores es bajo, por lo que el 56.3% considera que no participa constantemente en los eventos institucionales, que el jefe no practica la sinergia con todo el equipo de trabajo, afectando a que el colaborador no demuestre efectividad en el desarrollo de todas sus funciones. Asimismo, el nivel de formación de desarrollo profesional del colaborador es bajo, ello porque el 68.8% de los trabajadores no buscan que su trabajo sea exitoso dado que no se sienten cómodos en el área de trabajo en donde labora. Además, el trabajador no llega a cumplir al 100% las responsabilidades asignadas, su jefe no le ofrece opiniones favorables el desarrollo de sus funciones lo que causan desmotivación. Por otro lado, el nivel de adecuación al ambiente laboral que presentan los colaboradores es bajo, dado que el 56.3% indicó que no asumen con facilidad todos los cambios que se presentan en el área de trabajo, no son competitivos en el desarrollo de sus funciones, presentan impuntualidad y muestras insatisfacción frente a las condiciones físicas del área en donde labora.

Resultados que se contrastan con Rivera (2016), quien señaló que el rendimiento laboral en la oficina de gestión de personas perteneciente al Gobierno Regional de San Martín, fue alto, por lo que el 53% de 22 personas encuestadas presentó un nivel alto de rendimiento laboral y un 47% un nivel muy alto y se pudo identificar que el Sistema de Control Interno de la organización es eficiente, rechazando la posición del investigador porque los resultados encontrados son contrarios a los obtenidos en el presente estudio. Sin embargo, se está de acuerdo con su propuesta quien estableció que el control interno es una herramienta de gran influencia en el rendimiento laboral. Además, se rescata que el principal instrumento para el análisis de control interno en una organización es el COSO, el cual se basa

en cinco componentes, permite que las organizaciones se alineen al cumplimiento de las metas de una entidad, llevando un adecuado monitoreo y control de las actividades realizadas, herramienta que fue utilizada para mejorar el rendimiento de los colaboradores de la Red Asistencial De Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud.

Por otra parte, se acepta la posición de Girón (2018), quien obtuvo como resultado que referente al rendimiento laboral de los 87 colaboradores del Puerto Nuevo Callao, el 69% presentó un nivel bajo, el 22% un nivel medio y el 8% un nivel alto; lo que determina que los factores motivacionales que está aplicando la entidad no son los adecuados porque estos no genera impacto en el colaborador, verificando así la necesidad de aplicación de estrategias motivacionales para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores. Asimismo, se obtuvo que existe un grado de correlación de 0.671, lo que conlleva a afirmar que existe relación positiva entre ambas variables, señalando que si se logra realizar una adecuada motivación al personal, ya sea con capacitaciones, incentivos o reconocimientos, influenciará positivamente en el aumento del rendimiento laboral.

En lo que respecta al rendimiento laboral también se contrastan los resultados obtenidos por Callata (2017), quien indica que, de 77 enfermeras jefes, el 70% denotaron un rendimiento laboral regular, el 19% deficiente y el 11% bueno. Además, rechazando la posición del investigador, porque los resultados obtenidos presentan un nivel regular. Sin embargo, en la presente investigación se obtuvo un nivel bajo.

Por el contrario, en lo concerniente al sistema de control interno se establece que es una herramienta que permite medir y corregir el desempeño laboral de los colaboradores con el propósito de que se busque garantizar que se hayan cumplido a cabalidad los objetivos de la entidad y los planes que han sido propuestos para alcanzarlos (Pereira, 2019, p.18).

Por ello, se contrastan con los resultados obtenidos por Riso y Castellini (2019), donde en su estudio denotó la deficiente integración que presentan sus actividades de gestión de riesgos operativos y el sistema de gestión de control interno en la municipalidad. Sin embargo, se enfatiza que la entidad sí está

ejecutando de forma ordenada la ética, la eficiencia y efectividad de las operaciones y con ello, poder que se salvaguarde los recursos ante las posibles pérdidas que se puedan presentar, señalando que es necesario analizar el sistema de control interno porque su evaluación considerará reducir el impacto de riesgos dentro de los eventos negativos que se susciten, encontrándose de acuerdo con la posición del investigador, ya que el control interno permite identificar los procesos que no están desarrollándose adecuadamente para posteriormente proponer acciones que hagan frente a las problemáticas que se identifiquen.

Tafur y Tejada (2018), en su investigación establecieron como objetivo general, implementar un sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Cajabamba para que se mejore la gestión de esta entidad, señalando que la municipalidad dispone de mecanismos de supervisión y monitoreo. Sin embargo, estas no se están desarrollando adecuadamente, generando que las propuestas de mejora que hayan sido realizadas no tengan un adecuado seguimiento, aportando para ello la aplicación de un Sistema de Control Interno basado en los cinco componentes que posee, los cuales son el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y, por último, la supervisión. Lo que permitirá que se fortalezca la evaluación de designación de personal tanto en interés como en compromiso, en el desarrollo de sus funciones, logrando así que todos los trabajadores se encuentren alineados a alcanzar los objetivos de la entidad, encontrándose de acuerdo con la posición del investigador, tomando su aporte como guía para el desarrollo de la propuesta.

Por otro lado, se rechaza la posición de Saldaña (2017) quien en su investigación, no planteó a la herramienta COSO III, como una herramienta de gestión y solución, sino que la consideró como una herramienta de evaluación, en la cual en su estudio aplicó las cinco dimensiones del COSO III, para determinar el nivel de ejecución, responsabilidad y cumplimiento de los objetivos institucionales, determinado que muy aparte de ser una metodología que brinda los parámetros para disminuir riesgos en una organización, también permite conocer el nivel de rendimiento del colaborador en base a indicadores y parámetros de cumplimiento.

Por ende, analizando los resultados encontrados por diferentes investigaciones y contrastándolos con los obtenidos en el presente estudio, se establece realizar una propuesta solución de un sistema de control interno basada en la metodología COSO III, para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En el diagnóstico de la situación actual del rendimiento laboral de los colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, se determinó que el 59.4% presentó un nivel bajo, el 27.1% un nivel medio y el 12.5% un nivel alto; indicando que los trabajadores no disponen de una participación activa, su formación profesional no se encuentra acorde a las actividades que ellos realizan y consideran que el ambiente laboral no es el adecuado para desarrollar efectivamente sus actividades. Además, no se enfocan al cumplimiento de los objetivos de la institución, señalando que la entidad requiere de estrategias que se alineen a mejorar el rendimiento laboral.
2. Para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, se plantea una propuesta enmarcada en el sistema de control interno basada en la metodología COSO III, la que consta de 5 fases: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.
3. La propuesta "Sistema de control interno dirigido al área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, fue validada por medio de juicio de expertos, la que se realizó por medio de la técnica DELPHI, donde los profesionales en base a sus conocimientos brindaron su aprobación, señalando que la propuesta logra cumplir el propósito para el cual fue elaborado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al gerente de la Red Asistencial Lambayeque, se sugiere que el jefe de la Oficina de Gestión de Calidad y Control Interno, realice el análisis de control interno de forma generalizada, donde no sólo se analice los inventarios, sino que también se tome en cuenta el cumplimiento de los objetivos institucionales e implementar indicadores que permitan evaluar el rendimiento laboral de los colaboradores.

Al gerente de la Red Asistencial Lambayeque, se sugiera que el jefe de la Oficina de Administración, realice un plan de capacitaciones que permita fortalecer el rendimiento laboral, realice talleres alineados a mejorar las actitudes de los trabajadores, plantee un plan de incentivos para reconocer su esfuerzo y realizar charlas motivacionales para generar un ambiente óptimo.

Al gerente de la Red Asistencial Lambayeque, se sugiere que el jefe de la Oficina de Gestión de Calidad y Control Interno, busque potenciar a los colaboradores de las diferentes áreas de la red, sus conocimientos tanto personales como profesionales en pro a las funciones que desarrolla dentro de la institución, para que de esta manera su desempeño laboral sea mucho más eficiente y exitoso.

Al gerente de la Red Asistencial Lambayeque, se sugiere considere la propuesta planteada en esta investigación como un antecedente para implementar el sistema de control interno dentro de las actividades y funciones que realicen, pues conllevará a que se mejoren los documentos de gestión, se potencialice la tecnología y se mejore el rendimiento laboral de los colaboradores, lo que se reflejará en brindar una mejor atención a los usuarios.

## **VIII. PROPUESTA**

### **I. Datos informativos**

Título: Sistema de control interno dirigido al área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud EsSalud.

- 1.1. Institución: Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud EsSalud.
- 1.2. Lugar: Chiclayo
- 1.3. Director: Doctor Gustavo Ganoza Tresierra.
- 1.4. Autor: Williams Dante Agüero Olivos

### **II. Justificación**

Se justifica teóricamente porque la propuesta servirá como fuente de consulta para otros investigadores y estudiantes de la universidad relacionado con el control interno y el rendimiento laboral, se justifica institucionalmente, porque permitirá que el área recursos humanos logre cumplir las metas y objetivos de la red asistencial. Así mismo, presenta una justificación social a las entidades públicas ya que les permitirá mejorar la eficiencia del manejo del control interno que influirá positivamente en el rendimiento laboral del personal asistencial, en la cual, también será de beneficio para el público en general dado que van a tener un mejor servicio de calidad y por último se justifica metodológicamente porque frente a las problemáticas existentes en la entidad referente al rendimiento laboral se plantearon medidas de solución por medio de la propuesta de un Sistema de Control Interno.

### **III. Fundamentos teóricos**

El control interno viene un proceso que tiene por principales responsables a los directivos de una organización en conjunto con sus colaboradores, quienes velarán su cumplimiento, este tiene por finalidad brindar seguridad sustentada en resultados y que se logre cumplir los objetivos de la institución en base a la información de la cual dispone la entidad.

El control interno basado en la metodología COSO (Committee of sponsoring organizations of the teadway Commission), consta de cinco componentes que facilitan la implementación de esta herramienta, las mismas que son: ambientes de



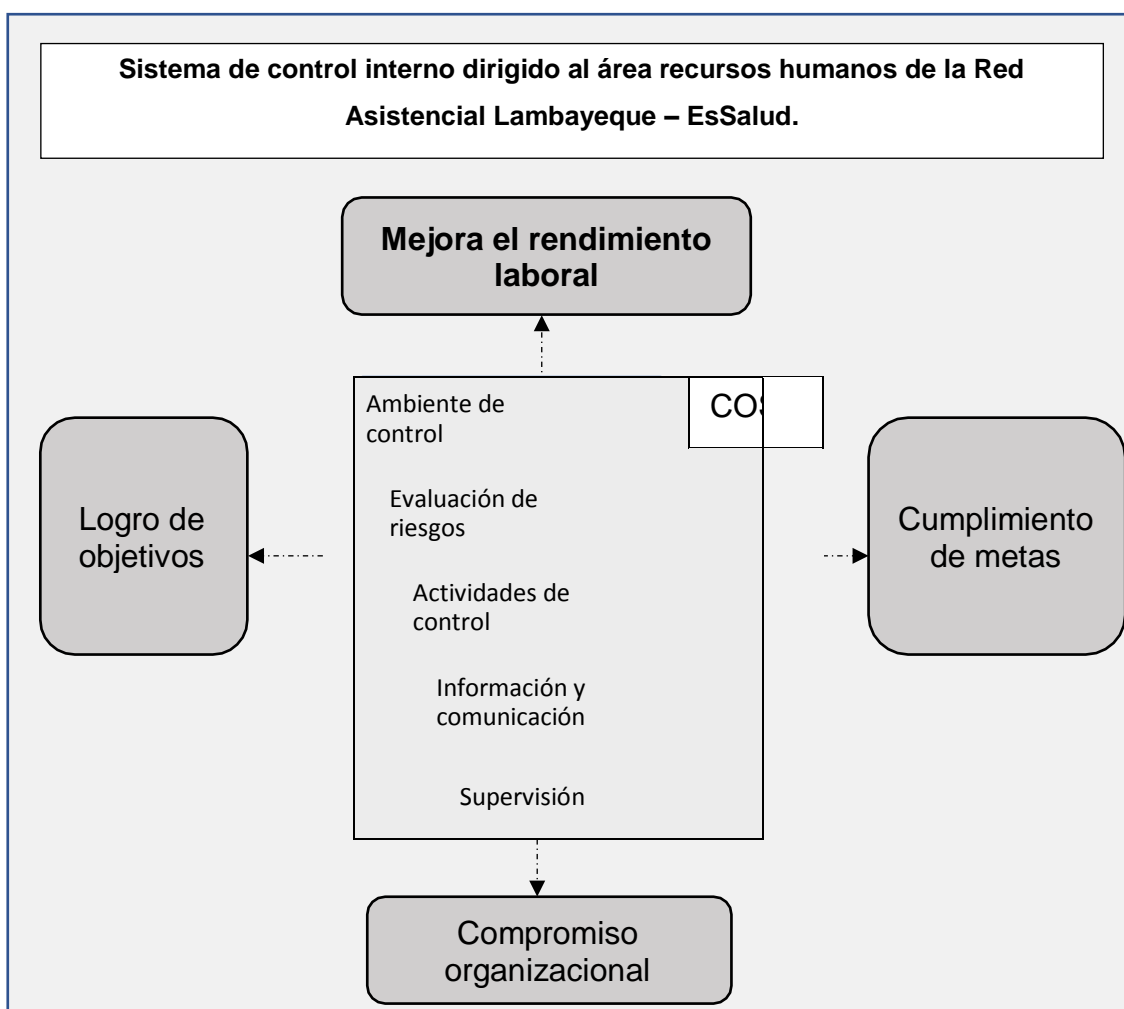
control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, de lo cual se infiere que se si se logra el adecuado desarrollo de cada uno de ellos la institución puede manejar un sistema de control interno de calidad, el que permitirá potencializar el desarrollo y crecimiento de la organización.

#### IV. Diseño de la propuesta

La propuesta del sistema de control interno planteada se basó en la herramienta del COSO III, que consta de cinco dimensiones ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, en el cual se establecen una serie de pasos a seguir para mejorar el rendimiento laboral al área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque.

**Figura 3.**

*Diseño de la propuesta.*



Fuente: elaboración propia

## REFERENCIAS

- Ablan, N., & Méndez, Z. (2019). Internal control systems in decentralized state and municipal entities from the COSO perspective. *Visión gerencial-Universidad de los Andes de Venezuela*(III), 154-172. doi:ISSN: 2477-9547 / 1371-8822
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., & Guízar, J. (junio, 2018). Work performance according to the work health status and use of the mobile in laboral organizations. *10*(2), 423-440. doi:doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406
- Aquipucho, L. (2015). *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso - Callao*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 15 de marzo de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4247>
- Azabache, J. (2016). *Mayor eficiencia operativa a mayor grado de implementación de herramientas LEAN en la empresa de energía, Lima, Perú*. Lima: Publicaciones de la Universidad San ignacio de Loyola.
- Bjaalid, G. O., Melberg, K., & Mikkelsen, A. (diciembre, 2019). Institutional stress and job performance among hospital employees. *International Journal of Organizational Analysis*. doi:DOI: 10.1108 / IJOA-10-2018-1560
- Callata, L. (2017). *Management profile and work performance of nursing managers in health facilities of Red-Puno 2016*. Puno: Publicaciones de la Universidad de Altiplano.
- Chiavenato, E. (2017). *Administración de recursos humanos*. Madrid. ISBN: 978-1-4562-5662-3: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. (2014). *Marco Integrado de control interno - COSO 2013*. Santiago de Chile: Publicaciones del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. Recuperado el 18 de mayo de 2020, de <https://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>
- Contraloría general de la República. (2020). *¿Qué es el Sistema de Control Interno - SCI?* Lima: Publicaciones de la Contraloría General de la República - Portal Web. Recuperado el 16 de mayo de 2020, de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/index.html](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html)

- Delgado, N. (2019). *Análisis of the Medical Audit System at the Hospital José Carrasco Arteaga*. Guayaquil: Publicaciones de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Dorta, J. (2005). *Teorías organizativas y los sistemas de control interno*. Gran Canaria, España: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. ISSN: 1692-2913.
- El Comercio. (2019). *Contraloría: el 75% de entidades públicas no presentan control interno en sus procesos*. Lima: Publicaciones de El Comercio.
- Etemadinezhad, S., Samaei, S., Charatti, J., & Astarabadi, Z. (2018). *A structural equation modeling of the relationship between occupational stress and job performance in health care workers*. Iran: International Journal Of Occupational Hygiene. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9dc300fc-d9f3-4805-a956-a4b0bceb4573%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=139376622&db=edb>
- Finney, H., & Miller, H. (2011). *Curso de contabilidad*. España: Prentice-Hall. ISBN: -82-274-1002-6.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones: Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno*. Lima: IICOPERU. ISBN:978-9972-2948-3-9.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Editorial Teseo. Recuperado el 11 de junio de 2020, de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Girón, C. (2018). *Motivacional factors and work performance of the staff Puerto Nuevo - Callao, 2018*. Lima: Publicaciones de la Universidad César Vallejo.
- Harshavarthini, R., & Nithya, R. (2019). Psychological well-being and work performance among employees and entrepreneur: A comparative study. *IAHRW International Journal of Social Sciences*, 7(5), 1257-1259. ISSN-2347-3797.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: McGraw-Hill.

- Huang, S., Shu, J., & Liu, C. (diciembre, 2018). Employee work performance mediates empowering leader Behavios and Employee Voice. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 46(12), 1997-2008. doi:<https://doi.org/10.2224/sbp.7124>
- Huh-Jung, H., & Sungjun, K. (2018). An empirical study on the relationship between perceived. *Human resource develop international*, 21(2), 74-94. doi:<https://doi.org/10.1080/13678868.2017.1366175>
- Hurtado, J. (2015). *Metodología de la Investigación Holística* (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.
- Ichuta, A. (2017). *Influencia de la salud ocupacional en el rendimeinto laboral de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Puno*. Puno: Publicaciones de la Universidad de Puno.
- Kartal, N. (marzo, 2018). Evaluating the relationship between work engagement, work alienation and work performance of healthcare professionals. *Revista Internacional de Gestión Sanitaria*, 11(3), 151-259. doi:<https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1453969>
- Kok, M., Broerse, J., Theobald, S. O., & Dieleman, M. (septiembre, 2017). Performance of community health workers: situating their intermediary position within complex adaptive health systems. *Recursos Humanos para la salud*, 59. doi:<https://doi.org/10.1186/s12960-017-0234-z>
- Kovacevic, A., & Delic, A. (mayo, 2019). Job desing in the function of improving the performance of the employees in Bosnia and Herzegovianian comnies. *Economic Review – Journal of Economics and Business*, XVII(1), 17-32. ISSN: 1512-8962. Recuperado el 12 de mayo de 2020, de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=93515c14-1934-4f84-8ad0-4ed7d47b95ae%40sdc-v-sessmgr02>
- La Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del control interno*. Lima: La Contraloría General de la República. Recuperado el 17 de mayo de 2020, de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Lacalle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid: Editex. ISBN: 8490788235, 9788490788233.

- Ley N° 28716. (2006). *Ley de Control Interno de las entidades del Estado*. Lima: Publicaciones de la Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado el 11 de mayo de 2020, de [http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley\\_N\\_28716.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf)
- Li, H., Huang, S., Shu, J., & Liu, C. (diciembre, 2018). Employee work performance mediates empowering leader behavior and employee voice. *Social Behavior and Personality: An International Journal.*, 46(12), 1997-2009. doi:10.2224/sbp.7124
- López, A., & Cañizares, M. (diciembre, 2018). Internal Control in the Ecuadorian Public Sector. Case Study: Decentralized Autonomous Governments of the Canton Morona Santiago. *Cofin Habana*, 12(2), 86-109. ISSN: 273-6061.
- Márquez, G. (diciembre, 2011). Modelos Contemporáneos de control interno. Fundamento teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115-136. ISSN: 1856-9099.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). *Internal control and its influence on the administrative management of the public sector*. Ecuador: Dominio de las ciencias .
- Mora, J., & Mariscal, Z. (diciembre, 2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, VII(100). doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Organización Internacional del trabajo. (2016). *Mejore su negocio, el recurso humano y la productividad*. Ginebra: Organización internacional del Trabajo. ISBN: 9789223311377; 9789223311384 .
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (abril, 2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos - Universidad Autónoma del Estado de México*, 17(39), 159-188. ISSN: 1665-8140.
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Universidad de Cartagena* , 7(1), 122-146. doi:10.22519/22157360.901
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: su aplicación y su efectividad*. México D.F.: IMCP. ISBN 978-607-8628-92-6, 607-8628-92-5.

- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (septiembre, 2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. doi:10.5093/jwop2019a21
- Riso, V., & Castellini, N. (abril, 2019). Poor Integration Operational Risk Management Activities and Internal Control System in the Municipalities: An analysis of the Italian legislative framework. *Publicaciones de la Universidad de Parma*, 149-158. doi:10.13132 / 2038-5498 / 10.1.1956
- Rivera, J. (2016). *Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Oficina de Gestión de Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*. Tarapoto: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. doi:<https://core.ac.uk/download/pdf/225612965.pdf>
- Sabogal, E. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos* -. Bogotá. Colombia: Ecoe Ediciones. ISBN: 978-771-310-7.
- Salazar, M. (2018). *La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la División Médico Legal III – Lambayeque, 2017*. Lambayeque: Publicaciones de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1869>
- Saldaña, J. (2017). *Propuesta de control interno basado en la metodología Coso III en el área de presupuesto de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chepén, 2017*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo.
- Schandl, A., & Foster, P. (enero, 2019). COSO Internal Control Integrated Framework\_ An Implementation Guide for the Healthcare Provider Industry. *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, 1-28. Recuperado el 17 de mayo de 2020, de <https://www.coso.org/Documents/COSO-CROWE-COSO-Internal-Control-Integrated-Framework.pdf>
- Schuh, S., Zheng, M., Xin, K., & Fernandez, J. (junio, 2019). The Interpersonal Benefits of Leader Mindfulness: A Serial Mediation Model Linking Leader Mindfulness, Leader Procedural Justice Enactment, and Employee

- Exhaustion and Performance. *Journal of business Ethics*, 156(4), 1007-1025.  
doi:10.1007/s10551-017-3610-7
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño laboral del capital humano* (Vol. 46). Buenos Aires - Argentina: 3Ciencias. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2018.46>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2019). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A. ISBN: 9789688806852.
- Tacillo, E. (2016). *Metodología de la investigación*. Distrito de Jesús María: Perú, Shouth America: Universidad Jaime Buasate y Meja.
- Tafur, J., & Tejada, C. (2018). *Implementation of the internal control system for the improve of the Municipal Provincial management of Cajbamba*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo.
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *COSO Internal Control –Integrated Framework*. Canadá: KPMG - Cutting complexity. Recuperado el 11 de mayo de 2020, de <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/2750-New-COSO-2013-Framework-WHITEPAPER-V4.pdf>
- Van, J., Derks, D., & Bakker, A. (2017). The impact of personal resources and job crafting interventions on work engagement and performance. *Gestión de Recursos Humanos*. doi:10.1002/hrm.21758
- Wushe, T., & Shenje, J. (octubre, 2019). An analysis of the relationship between occupational stress and employee job performance in public health care institutions: A case study of public hospitals in Harare. *SA Journal of Human Resource Management*, 17. doi:10.4102 / sajhrm.v17i0.1079

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de variables.*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Variable independiente: Sistema de control interno	El control interno es un proceso que es desarrollado por la junta directiva y por los colaboradores en general de una organización con la finalidad de que se proporcione seguridad razonable y cumplimiento de los objetivos (COSO, 2013, p.27)	El control interno actúa como una herramienta de análisis y evaluación administrativa, en la que se identifican los factores que puedan afectar al desarrollo de la organización e influenciar en ellos para que se alcancen los objetivos institucionales.	Ambiente de control	Práctica de valores éticos	Escala nominal	Ficha de validación de expertos
				Conducta adecuada		
				Establece reglas		
			Evaluación de riesgos	Identifica factores		
				Analiza factores		
				Administra factores		
			Actividades de control	Establece políticas		
				Plasma procedimientos		
				Realiza prácticas		
			Información y comunicación	Número de registro		
				Procesamiento de información		
				Flujo de información		
			Supervisión	Realiza prevención y monitoreo		
Sigue resultados						
Compromiso de mejora						



Variable dependiente: rendimiento laboral	El rendimiento laboral es caracterizado por el producto del trabajo realizado por un colaborador de una organización, determinando la capacidad de la persona para desarrollar sus obligaciones inherentes al puesto de trabajo que posee infiriendo en lo que hace y no lo que sabe hacer. (Lacalle, 2016)	El rendimiento laboral viene a ser el desarrollando que presentan los colaboradores de una entidad frente a las funciones que desarrolla.	Participación del empleado	Planifica sus actividades	Escala ordinal	Cuestionario
				Actúa con responsabilidad		
				Presenta iniciativa		
			Formación del desarrollo profesional	Recibe oportunidades		
				Calidad de trabajo		
				Cantidad de trabajo		
			Adecuación al ambiente laboral	Relaciones interpersonales		
				Presenta puntualidad		
				Cumple con las normas		

Fuente: elaboración propia.

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Instrumento – Cuestionario dirigido a los colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud.**

Considerando la siguiente escala Likert:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Dimensión e indicadores	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Participación del empleado</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Planificación</b>	1. Usted como trabajador participa en todos los eventos.					
	2. Su jefe práctica con los demás compañeros la sinergia.					
	3. Usted ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad en el desarrollo de sus funciones.					
<b>Responsabilidad</b>	4. Usted tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.					
	5. Como trabajador participa con los demás compañeros.					
	6. Usted soluciona problemas inmediatamente en su trabajo.					
<b>Iniciativa</b>	7. Usted comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
	8. Usted aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.					
	9. Usted toma iniciativa propia para hacer frente a cualquier dificultad que se presente en el adecuado desarrollo de sus funciones.					

<b>Dimensión: Formación del desarrollo profesional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Oportunidad</b>	10. En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades.					
	11. Usted día a día realiza diferentes actividades para que su trabajo sea exitoso					
	12. Usted se siente cómodo en el área que trabaja.					
<b>Calidad de trabajo</b>	13. Usted como trabajador aprecia y se identifica con su entidad.					
	14. Usted como trabajador cumple con todas las responsabilidades asignadas en su área.					
	15. Usted cumple a cabalidad con el horario establecido por la institución en la que labora.					
<b>Cantidad de trabajo</b>	16. Su jefe le ofrece opiniones favorables para el desarrollo de sus funciones.					
	17. Como trabajador dispone de la capacidad de desarrollar las actividades con efectividad en su área el trabajo.					
	18. Usted se siente cómodo con la cantidad de tareas que se le asignan en su área de trabajo.					
<b>Dimensión: Adecuación al ambiente laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Relaciones interpersonales</b>	19. Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo.					
	20. Usted como trabajador asume todos los cambios que se presentan en el área de trabajo.					
	21. Usted como trabajador enfrenta a las competencias de los demás.					
<b>Puntualidad</b>	22. Usted desarrolla sus funciones de acuerdo al horario establecido por la institución.					
	23. Usted está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores).					
	24. Usted ha cumplido con su meta trazada durante el mes.					
<b>Cumplimiento de las normas</b>	25. Cuando el jefe está ausente, usted asume el cargo de la oficina.					
	26. Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando él esté ausente.					
	27. Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad para que las funciones se desarrollen con efectividad.					







## INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Rimarachín Vega, Fernando
- 1.2. Grado académico que ostenta: Magister en Gestión Pública
- 1.3. Institución donde trabaja : Red de Salud Bagua – Oficina de planeamiento, presupuesto y modernización – Amazonas.
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 24 años
- 1.5. Título de la tesis: Sistema de control interno para el rendimiento laboral en el área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EsSalud
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Agüero Olivos, Williams Dante
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque "Juan Aita Valle" Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud.

### II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE																				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA																			
		5					10					15					20					25		30		35		40		45		50		55		60		65		70		75		80		85		90		95		100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																																													X							
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																																													X							
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																																													X							
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																																													X							
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																																													X							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																																													X							
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																																													X							
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																																													X							
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																																													X							
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																																													X							
TOTAL																																														380		600					

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es adecuado para ser aplicado.

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93,0

Lugar y fecha: Chiclayo !!. de junio del 2020

  
FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 27663974

## Confiabilidad de los instrumentos

Para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos se hizo uso del software estadístico SPSS STATICS Versión 25.0, donde se procesó la información obtenida por medio de la encuesta y se hizo un análisis de Alfa de Cronbach para conocer la consistencia interna de las respuestas obtenidas.

### Figura 4.

*Confiabilidad de la variable rendimiento laboral.*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	32	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	27

Fuente: elaboración propia.

De la figura 4, se puede establecer que de la encuesta de 27 preguntas aplicada a 32 colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, se obtuvo un Alfa de Cronbach representado por un puntaje de 0.834, lo que determina que las respuestas obtenidas si presentan consistencia interna, y que la información es confiable, por lo tanto, puede ser analizada.

Tabla 2.

*Confiabilidad de la variable rendimiento laboral por elemento.*

	Estadísticas de total de elemento			Alfa de
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Cronbach si el elemento se ha suprimido
Usted como trabajador participa en todos los eventos.	55,94	692,899	,795	,828
Su jefe práctica con los demás compañeros la sinergia.	55,56	677,222	,660	,887
Usted ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad en el desarrollo de sus funciones.	55,66	615,717	,861	,842
Usted tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.	55,38	625,597	,857	,812
Como trabajador participa con los demás compañeros.	54,13	629,339	,896	,853
Usted soluciona problemas inmediatamente en su trabajo.	55,38	606,758	,880	,822
Usted comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	54,97	621,128	,855	,811
Usted aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	55,53	611,483	,870	,842
Usted toma iniciativa propia para hacer frente a cualquier dificultad que se presente en el adecuado desarrollo de sus funciones.	55,47	624,322	,866	,831
En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades.	55,38	625,597	,857	,842



Usted día a día realiza diferentes actividades para que su trabajo sea exitoso	56,16	632,265	,912	,883
Usted se siente cómodo en el área que trabaja.	55,63	627,274	,871	,842
Usted como trabajador aprecia y se identifica con su entidad.	55,38	625,597	,957	,852
Usted como trabajador cumple con todas las responsabilidades asignadas en su área.	55,41	624,184	,861	,732
Usted cumple a cabalidad con el horario establecido por la institución en la que labora.	55,31	628,673	,848	,827
Su jefe le ofrece opiniones favorables para el desarrollo de sus funciones.	55,72	624,660	,972	,748
Como trabajador dispone de la capacidad de desarrollar las actividades con efectividad en su área el trabajo.	56,38	676,952	,804	,885
Usted se siente cómodo con la cantidad de tareas que se le asignan en su área de trabajo.	56,28	677,564	,777	,784
Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo.	55,69	642,996	,855	,783
Usted como trabajador asume todos los cambios que se presentan en el área de trabajo.	55,84	622,265	,868	,882
Usted como trabajador enfrenta a las competencias de los demás.	55,81	618,480	,858	,851
Usted desarrolla sus funciones de acuerdo al horario establecido por la institución.	55,84	626,007	,848	,879

Usted está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores).	56,22	637,338	,862	,883
Usted ha cumplido con su meta trazada durante el mes.	55,94	636,835	,897	,748
Cuando el jefe está ausente, usted asume el cargo de la oficina.	55,69	622,867	,871	,882
Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando él esté ausente.	55,84	626,007	,848	,882
Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad para que las funciones se desarrollen con efectividad.	55,81	618,480	,858	,891

## Base de datos

SPSS RENDIMIENTO LABORAL - WILLIAMS AUERO.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 31 de 31 variables

	ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	ITEM_8	ITEM_9	ITEM_10	ITEM_11	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	IT
1	4	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4
3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
6	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
8	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
9	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
10	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
11	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
12	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
13	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
14	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2
15	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
16	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
17	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
20	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
21	1	4	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
22	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



1: ITEM\_16

1

Visible: 31 de 31 variables

	ITEM_16	ITEM_17	ITEM_18	ITEM_19	ITEM_20	ITEM_21	ITEM_22	ITEM_23	ITEM_24	ITEM_25	ITEM_26	ITEM_27	DIMEN_1	DIMEN_2	DIMEN_3	VARIABLE_RENDIMIENTO_LABORAL
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17,00	9,00	9,00	35,00
2	3	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	29,00	26,00	22,00	77,00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11,00	9,00	9,00	29,00
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11,00	9,00	9,00	29,00
5	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	20,00	15,00	14,00	49,00
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11,00	9,00	9,00	29,00
7	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	20,00	15,00	14,00	49,00
8	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	22,00	15,00	15,00	52,00
9	3	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	33,00	26,00	22,00	81,00
10	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	20,00	15,00	12,00	47,00
11	3	1	1	2	3	4	3	2	3	4	3	4	33,00	26,00	28,00	87,00
12	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	22,00	15,00	17,00	54,00
13	3	1	1	2	3	4	3	2	2	3	3	4	33,00	26,00	26,00	85,00
14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	13,00	12,00	10,00	35,00
15	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	22,00	15,00	17,00	54,00
16	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	20,00	15,00	17,00	52,00
17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11,00	10,00	9,00	30,00
18	4	1	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	37,00	30,00	33,00	100,00
19	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14,00	11,00	9,00	34,00
20	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11,00	12,00	9,00	32,00
21	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	16,00	15,00	10,00	41,00
22	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33,00	32,00	36,00	101,00

Vista de datos Vista de variables

Guardar este documento

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON

### Anexo 4: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>¿De qué manera la propuesta de un sistema de control interno permitirá mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Proponer un sistema de control interno para mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Diagnosticar la situación actual del rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque EsSalud.</p> <p>b) Diseñar una propuesta de un sistema de control interno para mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque EsSalud.</p> <p>c) Validar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el rendimiento laboral del área recursos humanos en la Red Asistencial Lambayeque EsSalud.</p>	<p>H<sub>0</sub>: Si se propone un sistema de control interno entonces no se mejora el rendimiento laboral en el área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud.</p> <p>H<sub>1</sub>: Si se propone un sistema de control interno entonces sí se mejora el rendimiento laboral en el área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud.</p>	<p>Variable independiente: Sistema de control interno</p> <p>Variable dependiente: rendimiento laboral</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión</p> <p>Participación del empleado</p> <p>Formación del desarrollo profesional</p> <p>Adecuación al ambiente laboral</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Alcance: descriptiva</p> <p>Según el fin que persigue: básica</p> <p>Diseño de investigación: no experimental, prospectivo, transversal.</p> <p>Población: 32 colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EsSalud.</p> <p>Muestra: 32 colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EsSalud.</p>

## Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación



INSTANCIA ENCARGADA DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO  
RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN N° 051

EL COORDINADOR DE LA INSTANCIA ENCARGADA DEL AREA DE INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO” – RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE – ESSALUD, deja constancia que:

El Proyecto de Investigación señalado a continuación fue revisado y **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle” – EsSalud, de acuerdo con la **Directiva N° 03-IETSI-ESSALUD-2019, V01: "DIRECTIVA QUE REGULA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION EN SALUD"**.

TITULO	"Sistema de control interno para el rendimiento laboral en el área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EsSalud"
AUTOR (ES)	Br. Agüero Olivos, Williams Dante
ASESOR	Dr. Ramos De La Cruz, Manuel
INSTITUCIÓN	Universidad César Vallejo
ESCUELA	Escuela de Posgrado: Programa Académico de Maestría en Gestión Pública
AREA DE INVESTIGACIÓN	Oficina de Recursos Humanos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – Red Asistencial De Lambayeque
PERIODO DE APROBACIÓN	Del 06 de Agosto al 06 de Diciembre del 2020

Para la aprobación del proyecto, se consideró el cumplimiento de pautas éticas en investigación, además de la inclusión del balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y el cumplimiento de los aspectos éticos.

En concordancia con la Resolución N° 42-IETSI-ESSALUD-2020 de fecha 27 de marzo de 2020, en el marco de la pandemia por COVID-19 y debido a la necesidad de generar información científica de forma rápida, con las limitaciones existentes, la ejecución del estudio puede iniciar con la presente aprobación

Es preciso indicar que, una vez concluido el estudio, deberán alcanzar una copia de la tesis presentada a la Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia (Área de Biblioteca) de la Red Asistencial Lambayeque.

Se expide la presente, para fines convenientes, ante las instancias correspondientes.

Chiclayo, 07 de Agosto del 2020

CCR/cva

NIT	7550	2020	15
-----	------	------	----

  
Dr. Carlos Isaias Cerrón Rivera  
COORDINADOR

INSTANCIA ENCARGADA DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO  
RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE  
EsSalud  
Plaza de la Seguridad Social s/n  
Chiclayo – Lambayeque – Perú  
Telf. (074) 481120 -Anexo 3507

## Anexo 6: Resultados

### Dimensión Participación del empleado.

Tabla 3.

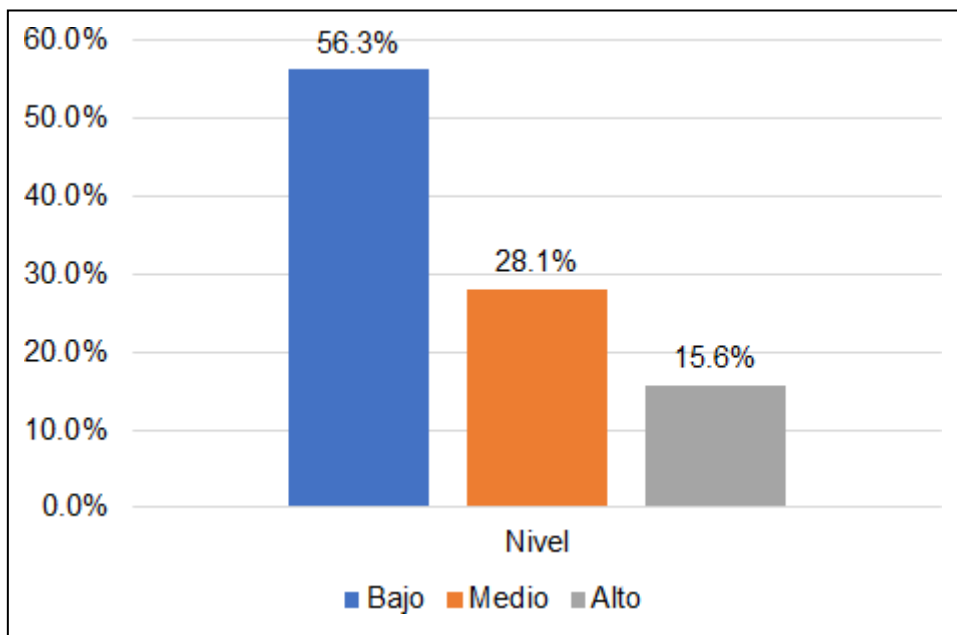
*Nivel de participación del empleado.*

Nivel	Frecuencia	Nivel
Bajo	18	56.3
Medio	9	28.1
Alto	5	15.6
Total	32	100.0

Fuente: elaboración propia.

**Figura 5.**

*Nivel de participación del empleado.*



Fuente: elaboración propia

## Dimensión Formación del desarrollo profesional

Tabla 4.

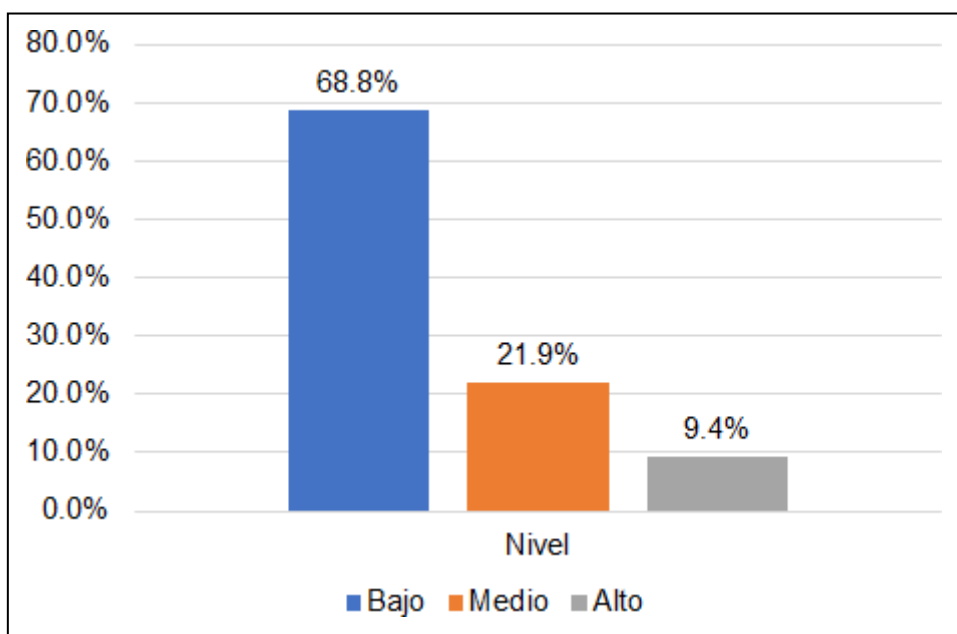
*Nivel de formación del desarrollo profesional.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	68.8
Medio	7	21.9
Alto	3	9.4
Total	32	100.0

Fuente: elaboración propia.

**Figura 6.**

*Nivel de formación del desarrollo profesional.*



Fuente: elaboración propia.



## Dimensión Adecuación al ambiente laboral

Tabla 5.

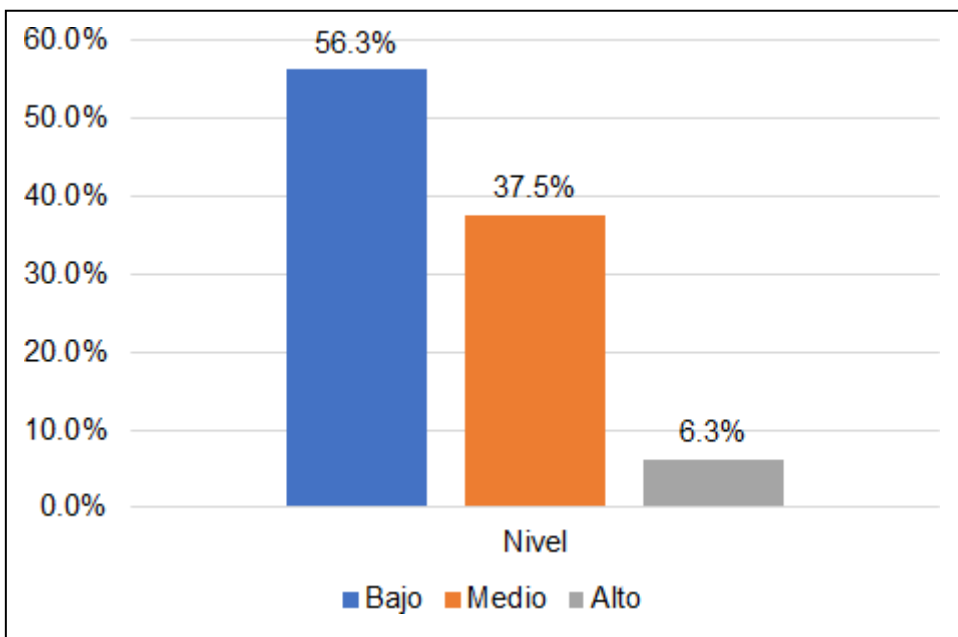
*Nivel de Adecuación al ambiente laboral.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	56.3
Medio	12	37.5
Alto	2	6.3
Total	32	93.8

Fuente: elaboración propia.

**Figura 7.**

*Nivel de Adecuación al ambiente laboral.*



Fuente: elaboración propia.

## Anexo 7: Desarrollo de la propuesta

# SISTEMA DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE “JUAN AITA VALLE” ÓRGANO DESCONCENTRADO DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD

PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL  
Metodología COSO III



## **1.1. Introducción**

En la presente investigación se llegaron a analizar los componentes del sistema de control interno basado en la metodología COSO (2013), con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral en los colaboradores del área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, esto debido a que el personal presenta un nivel de rendimiento laboral bajo, referenciando que el control interno que realiza la entidad en estudio no es el adecuado.

El control interno es una herramienta que se centra en el apoyo a la consecución de los objetivos institucionales. Así mismo, es considerado como el proceso que permite la integración de actividades operativas de la Red Asistencial Lambayeque, es de gran importancia porque el marco integrado del control interno se enfoca en estrategias de calidad que guíen y faciliten la obtención de metas, con resultados de eficiencia y eficacia.

Si una organización no le da importancia al control interno esta se encontrará vulnerable a estar inmersa en riesgo que afecte el giro adecuado de la institución que puede ocasionar que la entidad no cumpla los objetivos planteados, por la falta de compromiso de los colaboradores.

## **1.2. Fundamentación**

El control interno viene a ser el proceso que tiene por principales responsables a los directivos de una organización en conjunto con sus colaboradores, quienes velarán su cumplimiento, este tiene por finalidad brindar seguridad sustentada en resultados y que se logre cumplir los objetivos de la institución en base a la información de la cual dispone la entidad.

El control interno basado en la metodología COSO (Committee of sponsoring organizations of the teadway Commission), consta de cinco componentes que facilitan la implementación de esta herramienta, las mismas que son: ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, de lo cual se infiere que se si se logra el adecuado desarrollo de cada uno de ellos la institución puede manejar un sistema de control interno de calidad, el que permitirá potencializar el desarrollo y crecimiento de la organización.

### **1.3. Justificación**

Se justifica teóricamente porque la propuesta servirá como fuente de consulta para otros investigadores y estudiantes de la universidad relacionado con el control interno y el rendimiento laboral. Se justifica institucionalmente, porque permitirá que el área recursos humanos logre cumplir las metas y objetivos de la red asistencial. Así mismo, presenta una justificación social a las entidades públicas ya que les permitirá mejorar la eficiencia del manejo del control interno que influirá positivamente en el rendimiento laboral del personal asistencial, en la cual, también será de beneficio para el público en general dado que van a tener un mejor servicio de calidad y por último se justifica metodológicamente porque frente a las problemáticas existentes en la entidad referente al rendimiento laboral se plantearon medidas de solución por medio de la propuesta de un Sistema de Control Interno.

### **1.4. Objetivos del control interno**

El control interno presenta los siguientes objetivos:

- a) Que se verifique la razonabilidad y confiabilidad del informe contable y administrativo.
- b) Que se promueva la realización de las políticas establecidas por la organización.
- c) Cumplir con las metas y objetivos programados.

### **1.5. Importancia del control interno**

Para la Contraloría General de la República (2014), el control Interno consiste en dar soporte y guiar la dirección de las instituciones con la finalidad de que estas logren cumplir sus objetivos planteados de forma eficiente y eficaz, presentando así dos razones que justifican su importancia la cuales son:

- a) Permite a las instituciones que dispongan de informes administrativos y contables los cuales tienen que ser elaborados en un tiempo adecuado y de forma correcta y fidedigna, en otras palabras, que se cumplan con los procesos que señale la dirección de la organización la cual dará soporte a la toma de decisiones.

- b) Siendo así que las organizaciones día a día hacen frente a dificultades y coherencias en torno a una estructura organizacional, el control interno permite que se deleguen funciones de manera adecuada a las diferentes áreas que son partícipes del giro institucional, para que de esta manera se pueda llevar un control del desempeño de cada una de estas áreas.

## **1.6. Objetivos de la propuesta**

### **1.6.1. Objetivo principal:**

Mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer el ambiente de control alineado a la institución en estudio.
- b) Establecer los factores de evaluación de riesgos.
- c) Establecer las actividades de control gerencial de la institución.
- d) Establecer los lineamientos de información y comunicación que debe manejar la institución.
- e) Establecer las estrategias para la supervisión y monitoreo de la institución.

## **1.7. Generalidades de la Red Asistencial Lambayeque – EsSalud.**

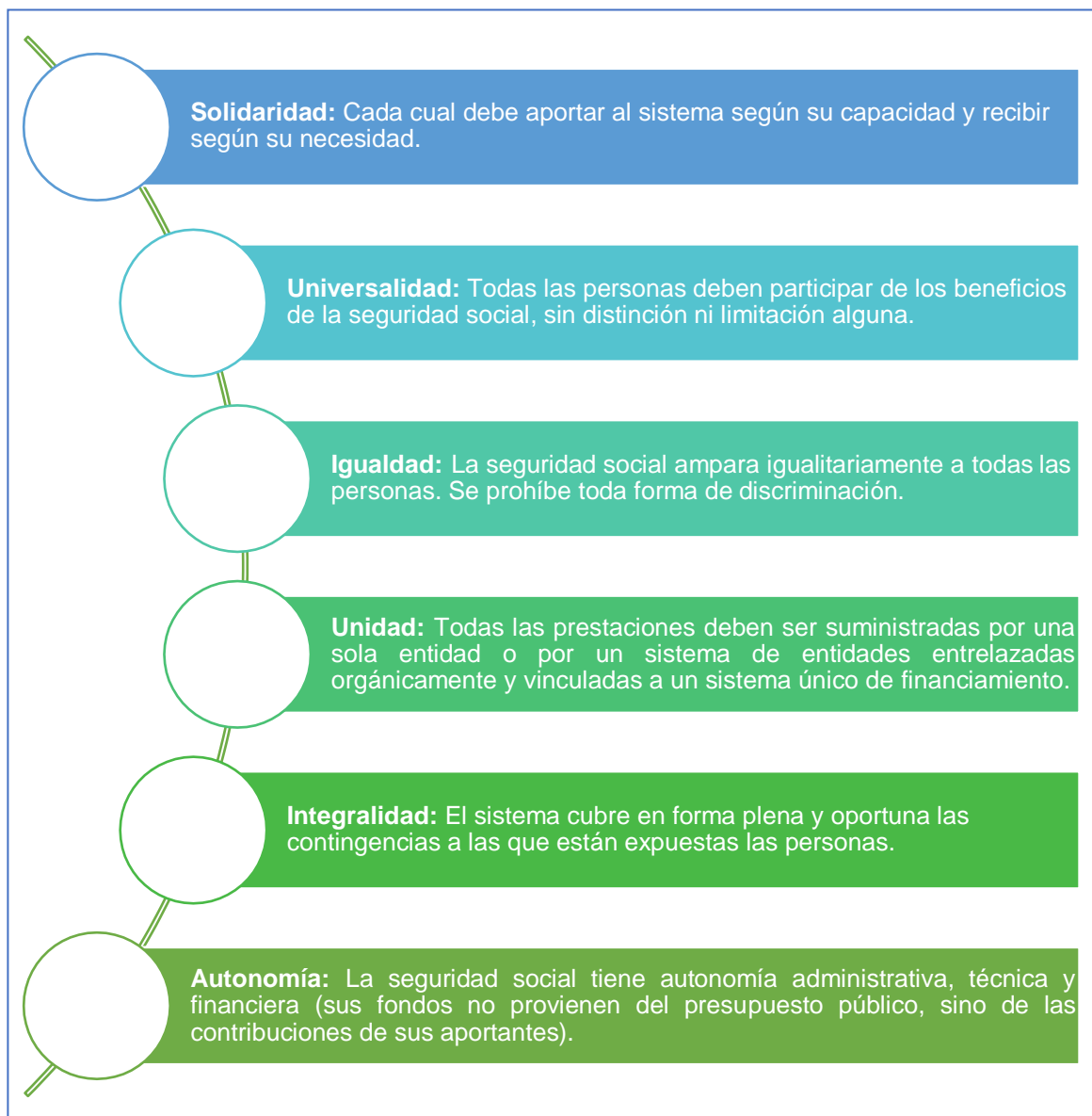
### **a) Misión**

“Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud”.

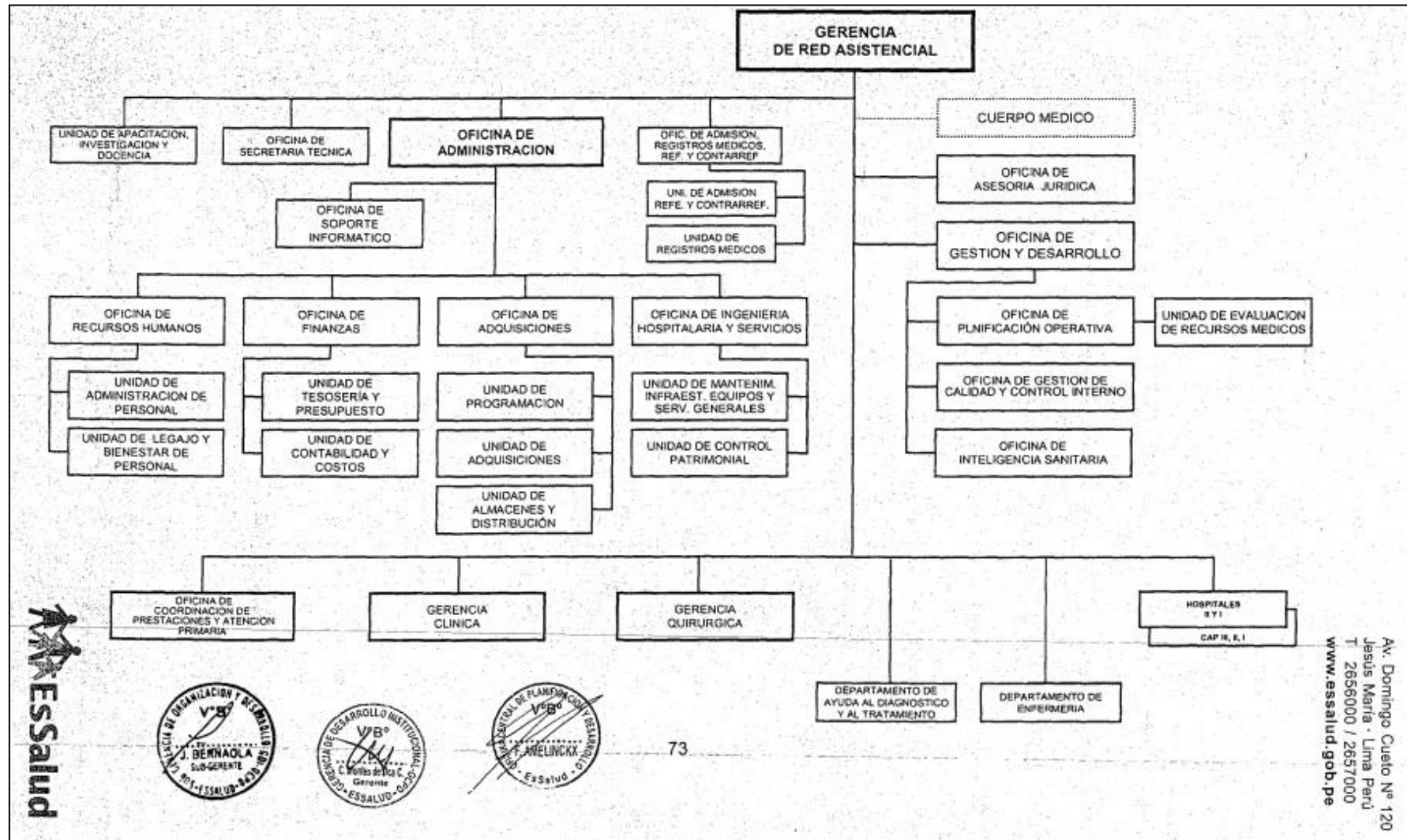
## b) Visión

“Ser líder en Seguridad Social de Salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una gestión moderna y a la vanguardia de la innovación”.

## c) Principios de seguridad social



d) Organigrama de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle”.



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones de la Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle”.

## **1.8. Establecer el ambiente de control al cual debe de estar ligado la institución.**

### **1.8.1. Valores éticos**

Es de gran importancia que en una institución se determine y se fomente los valores éticos y de conducta de los colaboradores, con la finalidad de que se beneficie el desarrollo tanto de los procesos como de las actividades. Es por ello, que es de necesidad que se establezcan mecanismos que promuevan el compromiso y fidelidad del cumplimiento de los valores.

De esto los principales responsables son los directivos de la organización, puesto que ellos son los encargados de la identificación de los requisitos éticos y de las cualidades morales que deben de poseer los colaboradores de la Red Asistencial Lambayeque.

Cabe mencionar que los requisitos éticos y morales se toman en cuenta dentro del proceso de selección de personal y es de necesidad que se dé a conocer a todo el entorno laboral que puede realizarse mediante capacitaciones al talento humano; además, es de prioridad que se establezcan. Así mismo, las normas y políticas institucionales.

<b>Debilidad</b>	<b>Riesgo asociado</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Prioridad de implementación</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Débil interés por parte de los directivos para fomentar y dar a conocer los valores éticos hacia el talento humano.</li><li>- Colaboradores con poco compromiso con el cumplimiento de los</li><li>- Valores éticos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Inadecuado comportamiento de los colaboradores ocasionando el ineficiente desarrollo de los procesos.</li><li>- Inadecuado clima laboral.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseñar un programa donde se promueva y se dé a conocer el código de ética a todos los colaboradores de la organización desde el puesto operativo hasta el gerencial.</li><li>- Precisar dentro del reglamento interno que las faltas de los valores éticos presentarán sus respectivas sanciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Media</li></ul>



Además, se propone una lista de valores éticos en los cuales debe de incurrir la institución, los mismos que son:

**Ética:** Uno de los valores que debe manejar la institución es la ética de sus colaboradores.

**Confianza:** La confianza en cada uno de los colaboradores es la base para la obtención de los resultados esperados.

**Trabajo en equipo:** Es la base fundamental para que la institución llegue a implantar las estrategias para el cumplimiento de los objetivos guiados por una misma misión y visión.

**Empatía:** Siendo este uno de los valores primordiales, puesto que de ello dependerá el trato al usuario y su satisfacción.

**Respeto:** Este valor ético permitirá a cada uno de los colaboradores llegar a la población, de una forma educada y cordial, así mismo permitirá el desenvolvimiento de un buen clima laboral.

### 1.8.2. Conductas

Actualmente la Red Asistencial Lambayeque, no cuenta con una lista de normas vinculadas al control interno que constituyen parámetros de conducta de los colaboradores; sin embargo, estas se pueden plantear basándose en las siguientes normativas planteadas por el Ministerio de Salud:

- a) Ley general de salud – Ley N°26842
- b) Reglamento de Ley N°28173.
- c) Decreto Legislativo N° 1161 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.

Planteándose así las siguientes prácticas y conductas del talento humano:

Debilidad	Riesgo asociado	Propuesta de mejora	Prioridad de implementación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de procesos en la intervención de selección de personal y contratación.</li> <li>- Débil estrategias de motivación a los colaboradores.</li> <li>- Inexistencia de evaluación periódica del desempeño de los colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que se realice contratación de personal que cuente con las habilidades y competencias requeridas para que cubra la demanda del puesto.</li> <li>- Dificultad para que se asegure y se mida el adecuado cumplimiento de las metas y objetivos.</li> <li>- Personal poco motivado para el desarrollo de sus funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un manual donde se establezcan las actividades adecuadas para el proceso de selección y contratación del personal, para que este sea idóneo al puesto.</li> <li>- Plantear condiciones que sean favorables al desempeño laboral, este puede incluir capacitaciones las cuales determinen el incremento de los conocimientos y destrezas de los colaboradores para la efectividad de sus funciones.</li> <li>- Fortalecer el Manual de Organización de Funciones, en el cual se establezcan las responsabilidades que incurren en cada puesto de trabajo, así mismo se detallen las habilidades y cualidades que debe de poseer la persona idónea para el puesto que ocupe.</li> <li>- Evaluar periódicamente el desempeño de los colaboradores desde la parte operativa hasta la gerencial.</li> <li>- Motivar el desarrollo de liderazgo, ya que permitirá cumplir los objetivos institucionales.</li> </ul>	Alta

### 1.8.3. Competencia

Es de gran requerimiento que las instituciones ofrezcan un servicio de calidad a los usuarios. Además, todas sus capacidades deben de estar alineadas al cumplimiento de los objetivos y metas, para ello se requiere que las fortalezas del colaborador se potencialicen, las debilidades se conviertan en fortalezas, de tal manera que las capacidades sean competitivas. Esto se logra mediante programas de capacitación.

<b>Debilidad</b>	<b>Riesgo asociado</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Prioridad de implementación</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Incumplimiento del manual de funciones que dispone la Red Asistencial Lambayeque.</li><li>- Inexistencia de documentos que dirijan el análisis y evaluación de las personas para la postulación y ocupación del puesto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Inadecuado conocimiento de las funciones.</li><li>- Incumplimiento de las responsabilidades por parte de los colaboradores.</li><li>- Aumento de las posibilidades de error para el proceso de contratación del talento humano.</li><li>- Deficiente desempeño laboral.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitar al personal referente a las funciones de cada cargo.</li><li>- Entregar a los colaboradores separatas donde se disponga del manual de funciones y responsabilidades.</li><li>- Diseño de una carpeta donde se establezcan los documentos necesarios para la realización del proceso de contratación.</li><li>- Establecer los requerimientos necesarios para el perfil profesional y personal que se solicite para desarrollo del puesto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alta</li></ul>

#### **1.8.4. Experiencia**

Analizando los resultados de la investigación se pudo determinar que los colaboradores no cuentan con la experiencia necesaria para el desarrollo de sus funciones indicando que los conocimientos que poseen no se ajustan a las actividades que ellos desarrollan. Por ello, se plantea que la oficina de recursos humanos, establezca un plan de capacitación para potenciar las habilidades, destrezas y conocimientos del colaborador acorde al puesto de trabajo que posee.

### **1.9. Establecer los factores de evaluación de riesgos en la Red Asistencial Lambayeque.**

#### **1.9.1. Identificar y analizar los factores o riesgos**

La identificación de riesgos viene a ser el interactivo proceso de forma continua la cual constituye un componente principal y primordial del sistema de control interno eficaz, es así que es de responsabilidad que el área directiva de la institución, examinar de manera detallada los riesgos que presente la organización para que se tome las medidas oportunas para hacer frente a los riesgos identificados.

Para ello, la entidad tiene que establecer procesos que sean amplios y que permitan tomar en cuenta las interacciones con mayor incidencia, donde se considere dos niveles de riesgos los mismos que son:

**Riesgos a nivel institucional:** Estos riesgos pueden presentarse como consecuencia de factores externos o internos los cuales serían:

- a) Internos: Las incidencias en el adecuado funcionamiento del sistema informático que maneja la institución, los cambios que realice y en las responsabilidades de los colaboradores, la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios, métodos de motivación.
- b) Externos: Los constantes cambios tecnológicos, las necesidades y expectativas que presentan los colaboradores y usuarios del servicio que brinda la Red Asistencial Lambayeque, nuevas normas o reglamentos, cambios políticos sociales y económicos del Estado.

**A nivel de actividad:** Además, de identificar los riesgos que se presentan a nivel de la institución, estos tienen que ser identificados por cada actividad que realice la entidad, de la cual se establece que el tratar los riesgos a nivel de actividad permite que se desarrolle adecuadamente la evaluación de riesgos de las unidades o funciones que son importantes para la institución como el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo organizacional.

### **1.9.2. Administrar los factores**

El administrar los factores es de vital importancia puesto que se encuentra enfocado en la identificación de cambios que influyen en la efectividad del control interno de la institución. Estos cambios son de importancia puesto que algunos controles diseñados para atender ciertas condiciones pueden que en algún momento no funcionen.

Cabe mencionar que los cambios deben estar ligados con el análisis de riesgos y tienen la capacidad de ofrecer información para que identifique y hagan frente a las condiciones que cambian constantemente. Es así, que la responsabilidad sobre los riesgos, el análisis de los mismos y el manejo pertenece a la gerencia, mientras que a los colaboradores de la institución les corresponde ser partícipes y apoyar constantemente el cumplimiento de sus responsabilidades.

Hay existencia de factores que buscan atenderse con oportunidad puesto que representan sistemas que se relacionan con el manejo oportuno de los cambios, estos pueden ser: la inserción de un nuevo personal, la implementación de sistemas de información nuevos o su modificación del que se dispongan, por otro lado, puede influenciar el crecimiento rápido de la institución, la inserción de nueva tecnología y otros aspectos que puedan influenciar y trascender.

Debilidad	Riesgo asociado	Propuesta de mejora	Prioridad de implementación
<p><b>Objetivos globales de la entidad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente gestión de los planes estratégicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad para el logro y cumplimiento de las metas y objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructuración e implementación de planes estratégicos que se encuentren alienados a la misión, visión, objetivos y metas de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto</li> </ul>
<p><b>Objetivos específicos para cada actividad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se realiza la revisión del alcance de los objetivos.</li> <li>- No se dispone de todos los recursos necesarios para para el adecuado desarrollo de las funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad para la identificación de riesgos que limiten el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>- Deficiente gestión de procesos impidiendo el logro de los objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de procesos que permitan la evaluación y seguimiento de los objetivos específicos de la institución.</li> <li>- Solicitar recursos y hacer uso adecuado de todos los recursos que disponga la entidad para el cumplimiento de funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medio</li> </ul>
<p><b>Riesgo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente sistema de identificación y evaluación de riesgos.</li> <li>- La entidad no identifica los cambios que se presentan en el entorno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad para que la institución haga frente a los riesgos potenciales que atentan al cumplimiento de objetivos.</li> <li>- Deficiente comunicación institucional.</li> <li>- Resistencia al cambio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de mecanismos que logren generar una adecuada administración de riesgos.</li> <li>- Medir los riesgos mediante indicadores tanto internos como externos que presenten relevancia y prioridad dentro de la entidad.</li> <li>- Capacitación al personal sobre el sistema de información que maneja la institución y sobre la disponibilidad de recursos para su adecuado uso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto</li> </ul>

### 1.10. Establecer las actividades de control en la Red Asistencial Lambayeque

Las actividades son de gran importancia ya que no solo determina la manera correcta de que se realicen las actividades, sino que además asegura que se logre el cumplimiento de los objetivos.

Debilidad	Riesgo asociado	Propuesta de mejora	Prioridad de implementación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las áreas de la Red Asistencial Lambayeque, no se encuentran vinculadas ni alineadas en equipo al cumplimiento de las metas y objetivos.</li> <li>- La parte gerencial de la institución no brinda el apoyo adecuado para que las diferentes áreas se alineen al cumplimiento de los objetivos.</li> <li>- No se dispone de indicadores que evalúen el rendimiento laboral de los colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo desempeño laboral.</li> <li>- Bajo nivel de compromiso institucional.</li> <li>- Inadecuadas tomas de decisiones.</li> <li>- Desmotivación laboral.</li> <li>- Las áreas de la institución no trabajan juntas hacia el mismo objetivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La dirección general debe de velar por la integración de las áreas de la institución.</li> <li>- Generar medios que vinculen a todas las áreas para una eficiente gestión institucional, permitiendo obtener resultados potenciales.</li> <li>- Plantear indicadores de rendimiento para la adecuada evaluación de desempeño de ellos colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto</li> </ul>

### 1.11. Establecer los lineamientos de información y comunicación en la Red Asistencial Lambayeque.

El que la Red Asistencial Lambayeque disponga de una comunicación interna eficaz ayudará a que los colaboradores dispongan de los conocimientos actualizados y de las actividades y cambios que se realicen. Ello permitirá lograr el cumplimiento de las responsabilidades de cada colaborador y que se lleve un mayor control de su desempeño, lo que influenciará positivamente en la adecuada toma de decisiones

Debilidad	Riesgo asociado	Propuesta de mejora	Prioridad de implementación
<p><b>Información.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La parte directiva de la institución no obtiene información real, creíble y confiable del proceso de cumplimiento de metas.</li> <li>- La organización no presenta un plan donde promueva el desarrollo de sistemas de información con el propósito que todas las áreas se encuentren entrelazadas, con una efectiva comunicación interna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente sistema para la toma de decisiones, puesta que esta se basará en información errónea e irreal.</li> <li>- Debilitamiento en la competitividad institucional y bajo nivel de clima laboral por ausencia de comunicación interna.</li> <li>- Aumento de usuarios insatisfechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de procesos o procedimientos para el registro adecuado de la transacción de información.</li> <li>- Plantear estrategias que permitan la verificación de la información que circule por las diferentes áreas.</li> <li>- Diseño de estrategias que permitan el adecuado manejo de recursos que se enfoquen y se alineen al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.</li> <li>- Adecuado manejo y atención de las quejas, reclamos sugerencias de los usuarios, para que se logre tomar acciones correctivas, ofreciendo así un mejor servicio.</li> </ul>	<p>- Alto</p>



## **1.12. Establecer las estrategias para la supervisión y monitoreo de la Red Asistencial Lambayeque.**

### **1.12.1. Prevención y monitoreo**

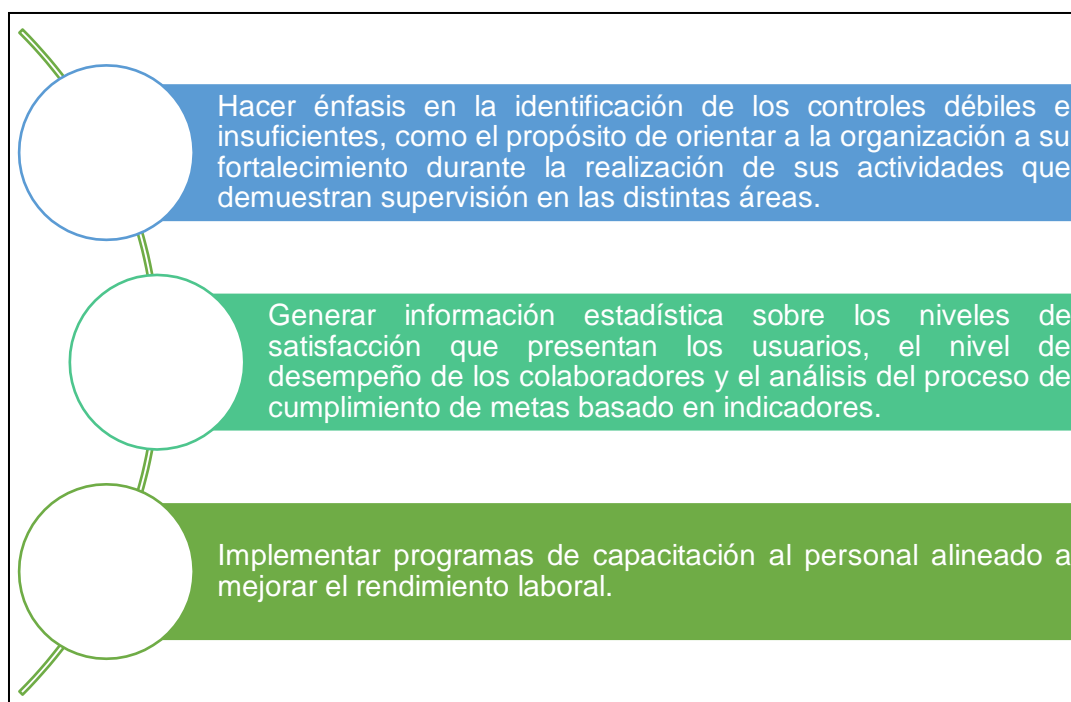
Las estrategias que se planteen estarán a cargo del área de dirección para que la estructura del control interno actúe de forma adecuada y eficiente. Así mismo, como su revisión y actualización periódica para que el control interno potencialice el cumplimiento de ellos objetivos institucionales.

Se procede posteriormente a la evaluación de actividades de control del sistema, esto permite que la institución realice reforzamiento en las áreas que más necesita del fortalecimiento del desempeño de los colaboradores, potenciando la eficiencia y eficacia de la entidad, llegando a alcanzar los resultados esperados.

### **1.12.2. Objetivo de supervisión y monitoreo**

El objetivo dentro de la Red Asistencial Lambayeque, es asegurar que el control interno funciones adecuadamente a través de dos actividades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Es así como se plantean los siguientes objetivos que la institución debe guiar:



Debilidad	Riesgo asociado	Propuesta de mejora	Prioridad de implementación
<p><b>Supervisión y monitoreo.</b></p> <p>- La entidad no maneja auditorías que permitan el adecuado control y monitoreo de las actividades que realiza la institución.</p>	<p>- Dificultad para que se asegure el cumplimiento de las metas y objetivos.</p> <p>- Dificultad para que se detecte los riesgos y atenten contra el funcionamiento adecuado del control interno.</p>	<p>- Implementación de procedimientos que determinen en control efectivo de la gestión institucional por medio de sus documentos de planificación.</p> <p>- Diseño e implementación de procedimientos que ayuden a medir los resultados y la verificación de los riesgos para que se tomen las adecuadas decisiones correctivas.</p>	<p>- Alto</p>

## Anexo 8: Validación de la propuesta

### Experto 1.

#### FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

##### ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

#### I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta **Sistema de control interno dirigido al área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque "Juan Aita Valle" Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

##### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 12 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Personal Administrativo en la I.E N° 1624, Docencia.
  - 1.1.1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: I.E. N°1624 – Nueva Urbanización – Bagua.
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 9 años.
- 1.5. Grado académico: Magister en la Administración de la Educación.

##### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.		X	
Su propia experiencia		X	
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

**II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO**

<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Edelmina Luciana Irigoín Mendoza</b>
--	---

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Sistema de control interno dirigido al área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque "Juan Aita Valle" Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

**2.1. ASPECTOS GENERALES:**

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta		X			
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

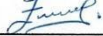
**2.2. CONTENIDO**

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta		X			
3	Presenta principios de gestión consistentes		X			
4	Fundamentación coherente y consistente		X			
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				

8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	<input checked="" type="checkbox"/>					
9	Presenta esquema síntesis	<input checked="" type="checkbox"/>					

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia		<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>				

Lugar y fecha: Chiclayo, 12 de agosto del 2020 Sello y firma: 

DNI N° 33593161 Teléf.: 941963577

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Williams Dante Agüero Olivos, wdaguero@gmail.com, 976 314 246.

## Experto 2.

### FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

#### ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

##### I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta **Sistema de control interno dirigido al área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque "Juan Aíta Valle" Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

##### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 12 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Auxiliar de contabilidad, analista de inteligencia de negocios, director de TI, docente universitario..
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 13 años.
- 1.5. Grado académico: Magister en Docencia Universitaria.

##### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		



## II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Franklin Guerrero Campos</b>
--	---------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: "¡Sistema de control interno dirigido al área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque "Juan Aita Valle" Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud".

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta		X			
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

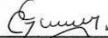
### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			

7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación		X			
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes		X			
9	Presenta esquema síntesis		X			

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 12 de agosto del 2020 Sello y firma: 

DNI N° 33594072 Teléf: 951456037

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Williams Dante Agüero Olivos, wdaguero@gmail.com, 976 314 246.



### Experto 3.

## FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

### ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

#### I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta "Sistema de control interno dirigido al área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque "Juan Aíta Valle" Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud – EsSalud", nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

##### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 11 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado:
  - Jefe de la Oficina de Organización y TI Gobierno Regional Lambayeque y docente universitario.
- 2.3. 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Gobierno Regional de Lambayeque.
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 12 años.
- 1.5. Grado académico: Magister en administración de negocios.

##### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición		X	

## II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Edward Cárdenas del Águila</b>
--	-----------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Sistema de control interno dirigido al área de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque "Juan Aita Valle" Órgano Desconcentrado del Seguro Social de Salud - EsSalud.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta		X			
3	Presenta principios de gestión consistentes		X			
4	Fundamentación coherente y consistente		X			
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			

7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación		X			
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes		X			
9	Presenta esquema síntesis	X				

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación		X			

Lugar y fecha: Chiclayo, 13 de agosto del 2020

Firma 

DNI N° 16779036

Teléf.: 981326535

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Williams Dante Agüero Olivos, wdaguero@gmail.com, 976 314 246.