



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Control Interno y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C,  
Lince.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTOR:

Gálvez Vega Ronaldo Manuel (ORCID: 0000-0002-2236-0862)

ASESOR:

Rodríguez Galán Darién Barramedo (ORCID: 0000-0001-6298-7419)

Dr. Arce Álvarez Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018

### **Dedicatoria**

A mi Dios, por la sabiduría que me ha dado en todo este proceso académico, a mis padres Jorge Manuel Gálvez Garay y Weymar Merlita Vega Rodríguez que me apoyaron incondicionalmente en todo motivándome para poder seguir adelante y convertirme en un buen profesional.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por la sabiduría y la perseverancia que me ha dado en estos cinco años de estudio, a mi familia que desde un comienzo creyeron en mí, enseñándome a reflejar el valor de la humildad, respeto y sacrificio.

## Índice de contenidos

|   | Pág. |
|---|------|
| Carátula  | i    |
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento  | iii  |
| Índice de contenidos  | iv   |
| RESUMEN   | vii  |
| ABSTRACT  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN   | 01   |
| II. METODOLOGÍA   | 28   |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación   | 28   |
| 2.2. Operacionalización de variables  | 29   |
| 2.3. Población, muestra y muestreo (inducir criterios de selección)           | 32   |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 32   |
| 2.5. Procedimiento  | 33   |
| 2.6. Método de Análisis de datos  | 38   |
| 2.7. Aspectos éticos  | 39   |
| III. RESULTADOS   | 40   |
| IV. DISCUSIÓN   | 52   |
| V. CONCLUSIONES   | 56   |
| VI. RECOMENDACIONES   | 58   |
| REFERENCIAS   | 60   |
| ANEXOS  | 67   |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Operacionalización de la variable Control Interno                         | 30   |
| Tabla 2: Operacionalización de la variable Desempeño Laboral                       | 31   |
| Tabla 3: Validez V de Aiken de la variable Control Interno                         | 33   |
| Tabla 4: Validez V de Aiken de la variable Desempeño Laboral                       | 36   |
| Tabla 5: Distribución de frecuencia para Ambiente de control –desempeño laboral    | 40   |
| Tabla 6: Distribución de frecuencia para evaluación de riesgo–desempeño laboral    | 41   |
| Tabla 7: Distribución de frecuencia para sistema de información– desempeño laboral | 42   |
| Tabla 8: Distribución de frecuencia procedimiento de control–desempeño laboral     | 43   |
| Tabla 9: Distribución de frecuencia para monitoreo –desempeño laboral              | 44   |
| Tabla 10: Correlaciones Control Interno –Desempeño Laboral                         | 45   |
| Tabla 11: Correlaciones ambiente de control –desempeño laboral                     | 46   |
| Tabla 12: Correlaciones evaluación de riesgos –desempeño laboral                   | 47   |
| Tabla 13: Correlaciones sistemas de información –desempeño laboral                 | 48   |
| Tabla 14: Correlaciones procedimiento de control –desempeño laboral                | 49   |
| Tabla 15: Correlaciones procedimiento de control –desempeño laboral                | 50   |

## Índice de anexos

|  | Pág. |
|--|------|
| Anexo 1: Cuestionario sobre control interno                                      | 67   |
| Anexo 2: Cuestionario sobre el desempeño laboral                                 | 69   |
| Anexo 3: Formato de validación del cuestionario                                  | 70   |
| Anexo 4: Matriz de consistencia  | 78   |
| Anexo 5: Cuadro de especificación  | 79   |
| Anexo 6: Detalle de confiabilidad del instrumento de la variable control interno | 80   |
| Anexo 7: Base de datos   | 83   |
| Anexo 8: Autorización de validación del cuestionario                             | 85   |

## RESUMEN

La presente investigación se planteó con el propósito de determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Es un estudio sustantivo, el tipo de estudio fue aplicada, el nivel descriptivo correlacional y el diseño no experimental, para el marco teórico se utilizó al autor Santillana, Pereira, Villanueva, Estupiñan, Herreros, Tarzizán para el control interno y los fundamentos teóricos de Chiaventato, Bohanlander y Snell, Alles, para el desempeño laboral. La muestra fue censal por lo que consideró a 50 colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, entidad que se dedica al rubro de asesoría en siniestro vehicular para la empresa RIMAC SEGUROS. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario tanto para la variable de control interno como para el desempeño laboral, esta pesquisa estuvo basado en 60 preguntas, mismas que se recolectaron y procesaron en el programa SPSS, para ello se obtuvo la validez de dos expertos en la materia. Entre los resultados más importantes obtenidos mediante este programa estadístico se muestra que existe una correlación positiva alta entre la variable control interno y desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0,000 y con un grado de correlación de Rho de Spearman de 0,876.

**Palabras clave:** control interno, desempeño laboral, colaboradores.

## ABSTRACT

The present investigation was raised with the purpose of determining the relationship between internal control and labor performance in the workers of the company LEGALL S.A.C, Lince. It is a substantive study, where the type of study is applied, the descriptive correlational level and the non-experimental design, for the theoretical framework the author was used Santillana, Pereira, Villanueva, Estupiñan, Herreros, Tarziján for internal control and the theoretical foundations of Chiaventato, Bohanlander and Snell, Alles, for work performance. The sample was census for what it considered 50 administrative employees of the company LEGALL S.A.C, company that is dedicated to the field of advice in vehicle accident for the company RIMAC INSURANCE. For data collection, the questionnaire was used both for the internal control variable and for the work performance, this research was based on 60 questions, which were collected and processed in the SPSS program, for which the validity of the questionnaire was obtained, two experts in the field. Among the most important results obtained through this statistical program, it was shown that there is a high positive correlation between the internal control variable and work performance, with a level of significance of 0.000 and with a degree of Spearman's Rho correlation of 0.876.

**Keywords:** internal control, work performance, workers.



## I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la realidad problemática en la actualidad, en el mundo operan desarrollando procesos enfocados a la calidad y al desarrollo organizacional, dos factores importantes para obtener el éxito empresarial. Para lograr esa posición estratégica las empresas deben de considerar en su esquema de trabajo el control interno, debido a que está compuesto por planes, métodos y procedimientos relevantes que van a permitir a la empresa tener un grado de seguridad razonable en el manejo de información y procesos, así como también va a permitir que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral ya que los procesos organizacionales van a estar claramente definidos por lo que permitirá que cada colaborador tenga el rendimiento esperado para la consecución de los objetivos

Según el Informe COSO (2013), se evidenció que 8 de cada 10 entidades en Norteamérica han padecido posiblemente una deficiencia en la gestión del desempeño logrando la quiebra total esto por falta de estrategias de acción enfocadas en el contexto interno de la empresa, se comprobó que el 61% del mismo se descubrió mediante la aplicación óptima de controles internos, pero hubo solo un 12% de los encuestados que tomaron las medidas cautelares para prevenir este gran dilema que muchas de las empresas tuvieron por una falta de controles detectives, correctivos y preventivos. (p.54)

Una investigación realizada por Aguirre (2016), manifiesta acerca de la relevancia del Control interno en las Mypes de México, generalmente no poseen un control interno adecuado, ya que muchas han sido creadas bajo una tutela familiar, por lo general las empresas con vínculo familiar carecen de formalidad, manuales de procedimientos, políticas que sean integradas por todos los integrantes de la empresa. (p.15)

Del mismo modo a nivel nacional, el diario Comercio publicó un caso muy peculiar y de gran magnitud a nivel de fraude en el país de Brasil, se trata de la empresa Petrobras informó este diario que la empresa tuvo una pérdida de dos mil millones de dólares en el 2014, producto de la inadecuada supervisión constante en los procesos efectuados por los altos directivos de la organización. (2016, p.4).

La percepción acerca el control interno ha cambiado ya que se considera como una función inherente al proceso administrativa de toda organización, precisar que no solo el control interno señala fallas y problemas, sino que supervisa, compara y corrige el desempeño laboral.

En base a ello, se cita a las Normas y Procedimientos de auditoría donde ponen en manifiesto que el control interno en una organización debe mantener una estructura que esté basada en cinco elementos fundamentales; tener un ambiente de control, donde estén bien establecidos los factores que puedan afectar las políticas y procedimientos de la empresa, de tal forma que se evitará los riesgos esto mediante un insondable estudio de los problemas que afectan los objetivos, para ello se utilizará sistemas de información y comunicación ya que se necesitará cuantiosa información para implementar o tomar medidas correctivas, las mismas que tienen que pasar por un procedimiento de control con el fin de verificar si está provocando o no una eficiencia o eficacia en el logro de las metas, esto mediante una vigilancia correcta y severa para cerciorarse si realmente se está manejando óptimamente la organización.

Según Aptitus (2016), las empresas peruanas dedicadas al rubro de servicios ocupan en la economía nacional un gran porcentaje de participación, por lo tanto, resulta necesario hacer labores de control en cada una de sus actividades, evitando de tal modo que se presenten alteraciones e inexactitudes en su información y uso inadecuado de los recursos por parte de los colaboradores, provocando que la organización no pueda obtener ese nivel de desempeño laboral deseado por parte de sus trabajadores. (p.25)

LEGALL S.A.C es una organización que brinda servicio de asesoramiento empresarial, inspección de pre-seguro, asesoría en caso de siniestros y auditoría médica a la empresa RIMAC SEGUROS.

Si bien es cierto, posee un cliente importante como es la empresa Rímac Seguros con el cual lleva un vínculo de proveedor a cliente desde hace 23 años esta trayectoria ha sido uno de los más importante ya que ha podido gozar de la rentabilidad generada por la prestación de servicio. Sin embargo, en los últimos tres años, la empresa ha disminuido radicalmente sus ingresos, debido a que no ha podido llevar un adecuado control de los gastos empleados por cada departamento y de los egresos generados a nivel organizacional, esto es producto de una mala evaluación de riesgos y una deficiencia en los procedimientos de control, a consecuencia de lo expuesto es que los colaboradores se ven afectados por el inadecuado proceso por parte de su empleador en mejorar el desempeño de cada miembro de la organización, en base a ello es que las capacidades del capital humano ha disminuido sustancialmente por carencia de rendimiento, control y supervisión en las actividades que

realizan día a día. Por consiguiente, la entidad está incumpliendo con su cliente debido al bajo nivel de contribución que tiene cada individuo con la empresa

Para la investigación, se planteó antecedentes de tesis con argumentos los internacionales ya que serán de mucha utilidad debido a las referencias que presenta detallo lo descrito a continuación.

Acurio (2016) en su tesis denominada, *El Control interno y el cumplimiento de los procesos operativos en la Unidad de Movilidad del GAD Latacunga* en la Universidad Técnica de Ambato, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del control interno en el cumplimiento de los procesos operativos en la Unidad de Movilidad de GAD Latacunga. En la investigación se empleó como teórico a Ávila para la variable control interno. El tipo de investigación fue descriptivo y su nivel experimental; la población finita estuvo conformada por 14 servidores cuyo aporte fue importante en el desarrollo de las encuestas. El investigador concluyó que como el valor de  $t = 2,64$  que es valor a  $-2,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir si hay una diferencia estadística significativa entre el control interno y los procesos operativos en la Unidad de Movilidad de Latacunga.

El aporte que brinda esta investigación es muy importante para mi investigación ya que se trabaja una de mis variables de estudio que es el control interno. A la vez me va proporcionar herramientas estratégicas de control para mejorar los procesos de la compañía, logrando de tal forma la productividad organizacional.

Asimismo, en el trabajo de Herdoiza (2020) en su tesis denominada *El Comportamiento Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal en enfermería en el hospital IESS Babahoyo para obtener el título de magister en Gerencia de Servicios de la Salud en la universidad católica de Santiago de Guayaquil*, tuvo como objetivo general determinar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Babahoyo. La teoría que se empleó en esta investigación para la variable desempeño laboral tuvo en cuenta a Rivero. El tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo correlacional y su diseño no experimental, con una muestra de 131 enfermeros del hospital. Utilizó como instrumento el cuestionario. Esta investigación concluyó que un buen comportamiento o ambiente de control, genera un buen desempeño con un personal comprometido con la visión y misión de la institución

generando una eficiente gestión administrativa. Los resultados que se obtuvieron demostraron el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.8640 y una significancia de ( $p < 0.05$ ) lo cual significa que existió una correlación positiva considerable entre las variables, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

El aporte de este trabajo va causar en mi investigación un alto grado de relevancia ya que investigó la variable Desempeño Laboral. Igualmente, el estudio realizado era descriptivo por lo que se dio a conocer situaciones sobresalientes de las actividades y procesos.

Así también, Mariño (2018) en su tesis denominada *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral* para obtener el grado de Magister en Gestión del Talento Humano; en la universidad Técnica de Ambato-Ecuador, tuvo como objetivo general es determinar el proceso de capacitación por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bioalimentar. La investigación tuvo como teórico a Chiavenato para el variable desempeño laboral. La metodología que usó fue descriptivo correlacional, no experimental con una muestra de 172 colaboradores. Se empleó como técnica a la entrevista y como instrumento principal el cuestionario. Esta investigación concluyó que el proceso de capacitación influye notablemente en el desempeño laboral de los colaboradores, se demostró que el 8.2% se sienten identificados con la organización, un 10.2% están orientados al logro de los objetivos y un 16.3% se encuentran comprometidos con su desarrollo. Se demostró el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman con un 0.715 demostrando que existió una correlación directa por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

El aporte de este trabajo es importante para mi investigación ya que la pesquisa está relacionada con mis variables de estudio que es el desempeño laboral, del mismo modo cuenta con los mismos mecanismos metodológicos.

Para tener un mejor manejo de información se citó antecedentes nacionales con la finalidad de tener mantener una profundidad más clasificada del tema, para ello describo a los siguientes investigadores.

En el mismo sentido, Rivera (2016) en su tesis denominada *Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la oficina de*

*gestión pública de las personas del Gobierno Regional de San Martín*, 2016 para obtener el título de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto-Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Personas del Gobierno Regional de San Martín. La investigación basó sus fundamentos en la Ley 28716 para la variable de Control Interno y en la variable Desempeño Laboral a Robbins. La metodología que se empleó fue descriptivo correlacional, de corte transversal con una muestra de 21 colaboradores. Se utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos en la presente investigación demostraron el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.889 lo cual significó que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, por lo que rechaza la hipótesis nula y se aceptó la alterna reflejando ese modo la relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral

El aporte de esta investigación es de gran importancia ya que es de tipo correlacional, esta muestra la relación entre variables o resultado de variables, en ello se va examinar si el cambio de un elemento influye de manera inmediata en la otra.

Al mismo tiempo, el investigador Puñó (2017) en su tesis denominada *Control Interno y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque, Arequipa - 2016* para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo. Arequipa -Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre control interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque, Arequipa - 2016. La teoría que se sostuvo para la variable control interno fue La contraloría General de República y para el desempeño laboral a Chiavenato. El tipo de investigación de este trabajo fue descriptivo correlacional y su diseño es no experimental, la muestra es de tipo censal por lo que se aplicó a los 32 trabajadores de la Municipalidad de Yanque. Se empleó como técnica a la entrevista y como instrumento al cuestionario. Los resultados obtenidos demostraron que existió una correlación positiva entre las variables de Control Interno y Desempeño Laboral a través del Rho de Spearman que reflejó un 0,843, se podría inferir que existe un nivel correlativo moderado ya que el nivel significancia que es  $p=0,000$  es menor a 0,05

El aporte que brinda esta pesquisa es muy interesante para mi investigación, debido a que me va a permitir adquirir nuevos conocimientos acerca del tema, esto mediante teóricos expertos en la materia, del mismo que serán mi respaldo para poder refutar mi investigación.

En otro orden de ideas, Salome (2020) en su tesis denominada *Control interno y desempeño laboral en el personal de la Clínica Médica Quirúrgico Huancayo E.I.R.L, Huancayo – 2020* para obtener el grado de Contador Público, tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre el nivel del control interno y nivel del desempeño laboral del personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L Huancayo - 2020 El tipo de investigación que fue descriptivo correlacional de corte transversal, procesada con el método no experimental con una muestra de 51 trabajadores, se empleó como técnica la entrevista e instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre el nivel del control interno y el desempeño laboral en el personal de la Clínica Médica Quirúrgico Huancayo E.I.R.L siendo que el coeficiente de Spearman .086 por lo que se afirmó la hipótesis general.

En nuestro contexto local, existieron materias de estudios relacionadas a la presente pesquisa por lo que se hace necesario utilizarla como referencia en la investigación, los que detallamos a continuación.

Orihuela (2018) en su tesis denominada *El control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017* para obtener el título de Magister en Gestión Pública en la universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño. La investigación sostuvo como teórico a Mantilla en la variable de control interno y para la variable de Desempeño laboral a Araujo. Se empleó como metodología descriptivo correlacional, no experimental con una muestra de 107 trabajadores administrativos. Se usó como técnica a la entrevista y como instrumento principal el cuestionario. Para la medición de la encuesta se utilizó la escala de Likert, el resultado que tuvo el investigador se demostró el nivel de correlación que existe entre las materias de estudio obteniendo un Rho de Spearman con un 0.340 lo cual mostró una relación positiva media, de tal modo se procedió a rechazar la hipótesis nula y en consecuencia se aceptó la hipótesis alterna.

El aporte de este trabajo es importante para mi investigación ya que la pesquisa está relacionada con mis dos variables de estudio, del mismo modo cuenta con los mismos mecanismos metodológicos, descriptivo correlacional donde se busca medir el grado de relación que existe entre las dos variables

De la misma forma, Baltazar (2017) en su tesis denominada *Control Interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad de los Olivos, Lima - 2017* para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad de los Olivos, Lima - 2017. La teoría que se utilizó en esta investigación para la variable control interno fue por el autor Gámez. El tipo de investigación que se sostuvo fue descriptivo correlacional de corte transversal, y el diseño es no experimental, la muestra fue de 113 personas. Se empleó como técnica a la entrevista y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad de los Olivos, siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.842, represento una alta correlación entre las variables.

El aporte que brinda esta pesquisa es muy interesante para mi investigación, debido a que me va a permitir adquirir nuevos conocimientos acerca del tema, esto mediante teóricos expertos en la materia, del mismo que serán mi respaldo para poder refutar mi investigación

De igual forma, en su pesquisa Pedro (2020) en su tesis denominada *Control Interno y su influencia en el desempeño laboral de los servidores, Ugel 07 de San Borja, Lima – 2019* para obtener el grado de maestro en gestión pública, tuvo como objetivo general determinar la influencia del control interno en el desempeño laboral de los servidores de la Ugel 07, San Borja – 2019. La teoría que utilizó en esta pesquisa fue por el autor Robbins y Coulter. El tipo de investigación que empleó fue descriptivo correlacional de causal transversal y el diseño de tipo no experimental con una muestra de 35 servidores, se usó como técnica la entrevista y los instrumentos fueron cuestionarios de tipo escala Likert. En efecto, se determinó que el control interno influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los servidores de la Ugel 07, San Borja con un valor de coeficiente de Rho Spearman 0.368.

## Variable X: **Control Interno**

Según Santillana (2015) deduce que “Control Interno es un conjunto de procedimientos que se aplican a la previsión y al proceso administrativo de una empresa cuya orientación de objetivos se encuentra bajo un ambiente eficiente, ético, de calidad y mejora continua”. (p. 78).

Por lo citado, se puede manifestar que es una herramienta indispensable que las juntas de directores incorporan con la finalidad de detectar y prevenir cualquier alusión respecto a los objetivos planificados por la empresa. Este mecanismo de control permite a los altos mandos crear nuevas estrategias o nuevos procesos adaptados hacia los repentinos cambios que se dan en el entorno empresarial, asimismo permite obtener con veracidad información.

El autor plantea las siguientes dimensiones que conforman el control interno:

Santillana (2015) manifiesta que el **ambiente de control** “Representa el entorno laboral donde los trabajadores perciben la ética desde el nivel más alto y la difusión del desarrollo para lo cual fueron puestos confiando en sus habilidades.” (p.80).

Por lo mencionado se puede inferir que, si una entidad no genera un ambiente de control por parte de sus altos ejecutivos, pues resultara desfavorable que sus colaboradores tomen conciencia del mismo, esto puede darse tanto para las empresas privadas como públicas.

De acuerdo a Nurhayati (2016), “el ambiente del control marca la diferencia de una empresa, porque influye directamente en percepción del empleado con la organización ya que depende mucho como el colaborador está conforme con su lugar de trabajo para desempeñarse de manera óptima” (p.6).

Por lo tanto, este componente se impone como la base de los demás, ya que está representado por factores de control como la integridad, los valores, el compromiso de los trabajadores, la filosofía y el estilo de liderazgo, este último quiere decir la manera en que un líder toma las responsabilidades con sus empleados para asumir y desarrollar profesionalmente sus capacidades sacando adelante los objetivos propuestos por la entidad.

Por otra parte, Santillana (2015) menciona que la **evaluación de riesgos**, “Se basa naturalmente en identificar, analizar y gestionar los principales riesgos que pueden influir y



desviar la consecución de los objetivos de una empresa, estos riesgos se producen de manera interna y externa” (p. 80).

Por lo descrito se puede inferir que el control interno ayudará a una empresa a identificar y analizar los riesgos inherentes a sus actividades, este sistema obligará a la organización examinar con mayor detalle las causas y consecuencias que traen consigo los riesgos para la organización, del mismo modo brindara una noción clara de las acciones que se debe tomar para prevenirlo y eliminarlo evitando así daños irreparables. Sin lugar a duda es un tema de vital importancia para el desempeño de una compañía, ya que podría estar amenazada por factores externos o internos impactando sustancialmente a los objetivos. Los factores internos tienen que ver con los sistemas de información y la idoneidad del personal y los factores externos tienen que ver con el entorno que son la economía y la sociedad.

Así también, Santillana (2015) indica que el **sistema de información** “Son aquellos métodos y procedimientos diseñados para recopilar, registrar, procesar, resumir e informar a la gerencia el desempeño en las actividades y la efectividad del mismo en los objetivos de la organización” (p.81).

La implementación de los sistemas informáticos será de vital importancia porque van a proporcionar información de toda índole administrativa, financiera y datos sobre como dirigir y controlar la organización de forma óptima. Este medio no solo debe estar enfocado en la situación interna de la empresa, sino que también debe contener datos sobre acontecimientos externos, logrando ver en un panorama general los aspectos importantes que presentan el mercado y competencia.

En el mundo empresarial, el control interno se le denomina como un proceso de gestión en beneficio para el directorio, debido al flujo información relevante debido que permite detectar posibles errores en la operatividad de una empresa tanto estratégica como táctica garantizando de tal manera el logro de los objetivos. (Navarro y Ramos, 2016).

De igual forma, Santillana (2015) alude que los **procedimientos de control** “Se basan en la aplicación de políticas y procedimientos que garantizan a la gerencia aquellas actividades cumplidas e incumplidas que han sido impartidos a todos los empleados” (p.83).

Por lo expuesto, se deduce que los procedimientos de control están compuestos por todas las políticas y procedimientos que implementa los ejecutivos de primer nivel en la organización con el fin de cerciorarse que las directrices constituidas se efectúen de manera diaria, logrando de ese modo resultados favorables para la prosperidad de la organización. Precisar que existe una breve clasificación de las actividades de control, en primero lugar se encuentra el control preventivo; que tiene como misión anticiparse ante eventos desfavorables que puedan suceder desde mi punto de vista la organización debe enfocarse en este tipo de control ya que evitara mayores costos de retroalimentación. Y en segundo lugar tenemos a los controles correctivos que se encargan de revisar y comparar situaciones adversas que surgieron anteriormente para poder solucionar problemas específicos.

De forma similar, control se puede conceptualizar como inspección, intervención, fiscalización; aplicado a una organización es el término más respetado debido que cada miembro es inducido desde un principio con los términos y condiciones impuestos para el desarrollo efectivo y transparente en la ejecución de las actividades. (Gutiérrez & católico, 2016, p.56).

Por ultimo Santillana (2015) infiere el **monitoreo** “Es un proceso sistemático que se encarga de recolectar, analizar y utilizar información confiable para el seguimiento continuo de las operaciones esto mediante auditorías internas” (p.83).

Según el autor el monitoreo es un proceso que indica a la persona encargada de auditoria si se está cumpliendo con los parámetros establecidos para el funcionamiento, asimismo transige a los organismos a reactivarse inmediatamente cuando se presenta controles débiles, insuficientes o innecesarios; mediante este componente es que las empresas evalúan de manera continua si las áreas se están desarrollando con efectividad o si están teniendo un cuello de botella.

Similarmente, Alharbi (2017) que considera en líneas generales a los componentes como un plan regulatorio de métodos que una sociedad debe poseer para manejar un volumen de producción acorde a las necesidades del mercado, examinar bien los datos contables y, sobre todo planear apropiadamente las políticas en el reglamento interno de trabajo con la finalidad de cumplir con las regulaciones y leyes de trabajo impuestas por el contratante. (p.234)

Como también hay diferentes autores que definen el control interno, como Pereira (2019) quien manifiesta que “Es un sistema totalizado que proporciona un razonable aseguramiento a la gerencia en la efectividad y eficiencia de las actividades, operaciones mismas que deben estar basados en el contexto legal y en atención”. (p. 181).

Así como también Villanueva (2019) considera “Es un sistema específico de la gestión empresarial porque trata de asegurar una eficiente gestión permitiendo la consecución del éxito y la competitividad organizacional”. (p.18).

De acuerdo a lo sostenido por los autores, en una compañía se debe llevar a cabo una eficiente gestión para el cumplimiento oportuno de los objetivos ya sea a corto o largo plazo, para ello se debe crear un plan de organización donde están ubicados específicamente todos los métodos y medidas que se va emplear dentro de la entidad para preservar la idoneidad de los procesos efectuados en cada departamento de la organización. Este elemento de control no debe ser hecho, mecanismos o decretos administrativos aislados, sino una serie de actuaciones, modificaciones o funciones que conjuntamente logran algún fin o resultado como un sistema integrado.

Por su parte, Estupiñan (2016) manifiesta que “Los controles internos ayudarán a una entidad a organizarse mejor, esto mediante un sistema que se ajusten a sus necesidades, políticas y procedimientos”. (p.55).

Para este autor el control interno debe estar integrado en los procesos de una empresa y no como un cúmulo fatigoso, compuesto por mecanismos burócratas denominados así por líderes que toman decisiones de manera improvisada reflejando ser poco competentes. Asimismo, este autor menciona que para organizar mejor una empresa se debe incorporar un sistema que ayude a mejorar los procedimientos, considero que un sistema ERP sería la solución debido que permite la centralización de todas las áreas, asimismo va identificar aquellos costos innecesarios, como también la duplicidad en los procesos, este sistema agiliza el nivel de flujo de información debido a la data centralizada.

Recíprocamente, Morales (2016) afirma que un control interno debe iniciar a raíz de lograr una idea con perfección empresarial ya que será determinante en conseguir la calidad esperada tanto en el servicio de un producto como en la manufactura para ello se tiene que incluir políticas internas y externas aplicadas al talento humano. (p.65)

En definitiva, Herreros (2017) nos menciona que el objetivo del control interno es “Permitir una seguridad razonable para la empresa, más no absoluta, debido a los múltiples errores que se presentan por la mala interpretación, manipulación y decisión del factor humano”. (p.71)

De acuerdo el autor nos da entender que la implantación de esta herramienta estratégica va solo a proporcionar un grado razonable de invulnerabilidad, más no la invulnerabilidad absoluta a una empresa, ya que están propicias a un margen de error, este margen de error se debe a que distintos criterios acerca de las resoluciones en materia de control pueden ser incorrectas.

De igual modo, Isaza (2018) menciona que “Es un sistema de calidad que asesora a los directores la fijación de los procesos administrativos, la revalorización de los planes establecidos y corrige los cuellos de botella innecesarios en las operaciones” (p.48)

Por otro lado, Tarziján (2018), manifiesta que:

Es un proyecto de planificación que depende de procedimientos inteligentes, para asegurar y efectivizar si los activos se encuentran debidamente custodiados, las operaciones contables sean fidedignos y que el ejercicio operativo de la entidad progrese en el menor tiempo posible optimizando recursos. (p. 15)

Este autor nos menciona que los activos están debidamente protegidos para ello es que se tiene que utilizar la salvaguardia de activos debido a finalidad velar por la resguardar los activos de la entidad. Entre los ejemplos de controles de salvaguardia de activos pueden ser: etiquetado e inventario, controles de salida de mercaderías, conciliaciones, firma bancaria, etc.

Que los registros contables son fidedignos, es decir que se cree una información financiera veraz, la misma que tiene que ayudará al gerente en su gestión. Es por ello que la pesquisa se engloban todos aquellos controles cuyo objetivo es asegurar que las operaciones contables y financieras sean registradas en la contabilidad íntegramente, quiere decir sin ninguna mancha o fraude ni modificaciones, estas tienen que ser registradas con exactitud y tienen que ser validados según corresponden a transacciones reales.

Por lo que se refiere al tema, Li (2020) menciona que el control interno eficaz soluciona el dilema de información inexacta en las empresas ya que coadyuva con las organizaciones a sustentar y mejorar de manera activa su desempeño para el logro de sus importantes objetivos (p.2)

Por su parte Robbins (2018) menciona:

Todas las organizaciones tienen una misión, estas de una u otra manera van a determinar sus objetivos y sus estrategias necesarias para alcanzar la competitividad. Por lo tanto, se debe suministrar tres categorías de objetivos importantes para la efectividad organizacional. (p. 657)

Objetivos operacionales, este tipo de objetivo hace referencia a la productividad generada por cada unidad que forma parte de una empresa, incluyendo las metas operacionales, financieras y estratégicas que simple y llanamente están hechas para la salvaguardia de los activos. En segundo lugar, tenemos a los objetivos de reporte que tiene como principal objetivo obtener información de cómo se desarrollan las actividades en cada unidad administrativa, quiere decir en cada área de la empresa determinando, del mismo modo los tiempos que se ejecutan en cada actividad y si estas se están desarrollando de manera empírica por parte de los trabajadores, y por último los de cumplimiento que está basado por los resultados esperados que una empresa ha de cumplir en un determinado tiempo, esto mediante el esfuerzo del capital humano con sus labores. (p. 658)

Esta pequeña clasificación permite identificar los criterios de cada categoría de control interno; va a ser de mucha utilidad que se tomen estos tres objetivos, debido a que son parámetros que se tienen que seguir de manera ordenada para ser más consecutivos logrando buenos resultados a nivel organizacional.

De forma similar, Liu & Wang (2019), mencionan que la operatividad de una empresa jurídica debe estar basado en procesos específicos proporcionando la salvaguardia de los objetivos, si funciona sin problema quiere decir que es un buen método ya que proporciona una sólida base de información, protección y optimización de los recursos tanto tangibles como intangibles. (p.2)

Según, Li X et al. (2018). considera que

Los especialistas optan por desarrollar el Modelo Integrado Coso ya que el entorno económico en los últimos tiempos ha ido evolucionando, las nuevas tendencias que aparecieron en el mercado fueron el declive para muchas organizaciones que no tuvieron la visión de innovar, como consecuencia tuvieron el fracaso financiero que ha perjudicado a todo el gremio empresarial. (p.2)

Por lo mencionado, Fierro & Sotomayor (2016) sostiene que

“El Modelo Coso está estructurado básicamente para determinar las responsabilidades que va a tener cada miembro en la organización, asimismo identifica la labor rutinaria que tienen los colaboradores para capacitarlos y potenciarlos para un mejor desempeño. La identificación permite un manejo efectivo y organizado de todas las operaciones ya sean administrativas u operativas debido a la recopilación de datos se tiene una gran ventaja con respecto a la competencia (p.150).

Por lo expuesto, el autor en su cita indica que éste es una alternativa de solución para tener mejorar el esquema de trabajo, ya que esta unifica diferentes departamentos como capital humano, financiero, contable, operativos, estratégicos, logística entre otros.

Para que el Modelo Coso sea eficaz, debe tener como prioridad y funcionando los cinco componentes de control, puesto que el modelo no solo proporciona las herramientas o pautas para la efectividad organizacional, sino que si se aplica de manera correcta apoyará a identificar los controles más eficaces para trabajar en ellos y optimizar costos, asimismo en los ineficaces para eliminarlo o generar cuello de botella en la producción afectando la operatividad laboral. (Vega & Ortiz, 2016, p. 220)

Según Chavarría (2016) manifiesta que “El Informe Coso está planeado con la finalidad de mantener una eficiencia y eficacia operativa, veracidad contable garantizando a la empresa una adecuada salvaguardia para la consecución de sus objetivos basado en procesos correctos y normas aplicadas (p.4).

Es necesario que las entidades tengan en consideración los tipos de controles, debido a la relevancia sobre todo de aquellos inherentes a su actividad propia, no solo van a servir para mejorar sus procesos, sino que van a proporcionar a la empresa nuevos mecanismos

para disminuir la probabilidad de acontecimientos desfavorables como una pérdida de activos.

Según Sánchez (2017) deduce que “El control correctivo son aquellos que están involucrados dentro de los procesos y tienen como propósito evitar la ocurrencia y frecuencia de desviaciones” (p.18)

Según lo manifestado por el autor nos da entender que es el tipo de control más deseable por los gerentes ya que se anticipa a futuros problemas que se puedan presentar en una organización y además es económico, si bien es cierto es un tipo de control que va ayudar a una organización a disminuir problemas presentes y futuros, para ello se hace necesario tener información oportuna y exacta la cual muchas veces es difícil de encontrar.

Por otro lado, tenemos el Control detectivo, según Sánchez (2017) deduce que “Son aquellos que se activan una vez que se registran la ocurrencia de la desviación, tiene como propósito avisar a las personas involucradas en el proceso” (p.19)

Este tipo de problema se diseña para descubrir irregularidades en el mecanismo organizacional y permite tomar medidas inmediatas, sirven además para supervisar y verificar la eficacia de los controles preventivos.

Por último, Sánchez (2017) deduce que “El control correctivo son mecanismo que tiene por objeto reducir, eliminar los comportamientos o los resultados no deseados, una vez realizado lo mencionado este tipo de control restablecerá ese evento no deseable y la modificará para el bien de la organización. (p.19)

Según Torben (2017) menciona que

“Es de gran relevancia poner en funcionamiento sistemas ERP de control, debido que va ser de mucha utilidad para tener una información estadísticamente real puesto de manera confiable brinde datos o cree herramientas de análisis veras para una protección y respaldo a las decisiones de corto o largo plazo tomadas por los altos mandos de la administración. (p.78)

En síntesis, Yang, Peng & Yao (2018), consideran que los sistemas de control interno es una herramienta indispensable para crear una ventaja competitiva frente a los adversarios ya que proporciona de manera integral políticas, procedimientos comerciales, datos financieros u

operativos razonables, así como también divulga procesos enlazados a fraudes, ineficiencia en las gestiones de los departamentos de una empresa.

Concluyentemente, la consecución de buenos resultados para una entidad está atada al control interno y es que por varios años se sostenía que éste tema solo enfocaba a la parte económica-financiera de una entidad, ahora complementa con todas las áreas como recursos humanos, logística, contabilidad; asimismo es utilizado como instrumento de gestión eficaz en las operaciones. (Sotomayor, Criollo & Gutiérrez, 2020)

### **VARIABLE Y: Desempeño Laboral**

La definición del desempeño laboral ha venido evolucionando a lo largo del tiempo por lo que muchos especialistas han optado por realizar estudios basados en esta herramienta moderna que no solo se enfoca en el área de RRHH, sino que se enfoca a nivel organizacional, es decir a nivel global de una empresa.

Según Chiavenato (2009), manifiesta que “El desempeño laboral es el efecto total de los subordinados que obtuvieron basándose en sus comportamientos, capacidades y los rendimientos produciendo de tal modo una mejor rentabilidad mediante sus habilidades” (p. 243).

Asimismo, detalla tres dimensiones como comportamiento, capacidades y rendimiento. Por lo mencionado se puede inferir que el desempeño laboral es la valoración sistemática del rendimiento laboral de un empleado y su potencial de desarrollo que tiene con la organización, esta valoración por lo general se lleva a cabo dos meses al año, mediante ello se puede determinar la capacidad y el nivel de destreza que tiene para con la empresa, ello decidirá si es apto para ser continuar con sus labores o si debiera ser despedido.

En cuanto a la primera dimensión según Chiavenato (2009) manifiesta que “el **comportamiento** se estudia con la intención de autenticar si los grupos de trabajadores tienen el compromiso suficiente para sacar a brote los planificado para ello se tienen que realizar eventualmente evaluaciones para medir el nivel de eficacia.” (p. 244).

De acuerdo a lo mencionado por el autor se deduce que es el estudio de la fuerza de trabajo, en ello se puede verificar como las personas actúan con la empresa y como la empresa actúan con los mismos dándose así patrones de conductas que puede lograr la efectividad en una organización, esto mediante una buena comunicación e interrelación entre los miembros de una entidad.



De igual importancia, Latta & Fait (2016) infieren que el comportamiento hace referencia además al compromiso laboral, todo colaborador desde el momento que es subordinado tiene que estar involucrado totalmente con las metas, objetivos y con su específica labor para la que fue contratado para ello se debe manejar constantemente la comunicación multidireccional ya que esta se da de arriba hacia abajo y viceversa. (p.29)

Asimismo, Chiavenato (2009) infiere en la segunda dimensión que “las **capacidades** es un proceso continuo donde los individuos demuestran todas sus habilidades para desempeñarse óptimamente en la consecución de sus objetivos y en la solución de nuevos problemas que surgen en el entorno organizacional”. (p. 244)

Por lo mencionado se puede inferir que son las destrezas que le permiten a un individuo tener herramientas innovadoras para poder desempeñarse óptimamente en la ejecución de sus actividades.

Por lo que se refiere a la tercera dimensión Chiavenato (2009) deduce que “el **rendimiento** es la obtención de objetivos y resultados que logra un trabajador producto de esfuerzo y dedicación; en donde contribuyen las funciones y/o tareas de los trabajadores para el crecimiento de la organización”. (p. 244)

Por lo mencionado se deduce que, el rendimiento consiste en los resultados que han obtenido los colaboradores a través de compromiso, esfuerzo y optimización de recursos para conseguir el objetivo propuesto por la organización.

Además, Carlos y Gouveia (2016) quienes manifiestan que es el proceso mediante el cual se crea un ambiente donde las personas se desempeñan al máximo de sus capacidades con el fin de lograr resultados positivos, este rendimiento es gracias a la formación o inducción que han recibido los colaboradores para crear una organización exitosa con diferenciación y ventaja competitiva (p.279).

Otro concepto interesante es el que nos brinda, Tejedor & García (2017) al señalar que el desempeño laboral “Es el compromiso que un individuo tiene para terminar la tarea eficazmente, logrando además visualizar el desenvolvimiento en el cargo” (p. 68).

Asimismo, Zuta, Castro & Zela (2018) deducen que el desempeño laboral “Son las aptitudes, destrezas, necesidades y cualidades del ser humano que el área de selección debe evaluar dado que será de mucha utilidad para el desarrollo efectivo del personal. (p. 120).

Este proceso en la actualidad es adaptable en todo tipo y tamaño de empresa, el éxito dependerá básicamente de como los individuos puedan desempeñarse en sus puestos de trabajo y de cómo la organización emplea mecanismo para que sus trabajadores puedan adaptarse a su método de trabajo y a su política.

Por su parte, Rivero (2019) afirma que:

En la actualidad las organizaciones consideran con gran relevancia medir la capacidad de trabajo, esto mediante una evaluación de desempeño con la finalidad de estimar el nivel de rendimiento que tiene cada empleado en base a la política y procedimientos que la empresa haya establecido. Se toma en consideración que cada colaborador tiene diferentes cualidades y actividades que ocupan dentro de la entidad es por ello, que la medición de producción se analiza en base a los resultados planteados a nivel de área (p. 160)

Así pues, Chiavenato (2020) deduce que “Es una herramienta sistemática que aporta al personal como recursos humanos información acerca del desenvolvimiento y los resultados que está trayendo ese comportamiento a la consecución de los objetivos.” (p. 245).

Dicho autor nos da entender que es un excelente medio para detectar problemas mismos que van hacer resueltos con el fin de mejorar la efectividad en las organizaciones, mismo que deben ser seguidos y evaluados de manera constante para ver la evolución que tienen en un determinado periodo de tiempo

Por su parte Bohanlander & Snell (2017) determinan que “Es la identificación, medición y gestión del rendimiento humano con los objetivos propuestos a nivel organizacional” (p. 238).

También, Briones, Vera & Peñafiel (2018) nos dan entender que la evaluación se realiza simple y llanamente para verificar el cumplimiento que tiene el capital humano con la organización, para medir este aprovechamiento es necesario una continua evaluación, instrumento importante que tienen como finalidad mejorar y medir el rendimiento de cada empleado, sin lugar a duda se debe medir todas áreas de una organización para poder encontrar detalladamente información acerca de los puesto de trabajo si está o no

correctamente un colaborador posicionado dentro de la empresa, de tal modo pueda desplegar eficazmente el empleado sus capacidades al máximo (p.61).

De la misma manera, Mathis & Jackson (2016) deducen que “la evaluación de desempeño es una aplicación básica que las Mypes utilizan eventualmente para cuantificar el valor agregado que tienen los empleados dentro de la empresa, se observa el grado de progresión y mejora en el desempeño de actividades” (p. 126).

Para este autor prima mucho el grado de productividad que tienen los colaboradores en el desenvolvimiento óptimo de sus actividades. La mayoría de entidades en el sector empresarial crean estratégicamente dentro de su plan de acción esta herramienta de gestión, con el fin de analizar el desarrollo de su primordial recurso humano que son las personas.

Como también hay diferentes autores que definen la evaluación de desempeño, como Jiménez (2016) quien manifiesta que “Es la valoración sistemática del rendimiento laboral de un empleado y su potencial de desarrollo” (p. 10).

Se considera como pilar importante en el rendimiento laboral el compromiso si en una empresa los colaboradores no tienen el compromiso institucional tendrán una pésima calificación en la evaluación de 360 grados que se realiza de manera periódica para ver tanto sus fortalezas o debilidades que tienen para asumir o desarrollar una nueva actividad. Se tiene que orientar a todos con el mismo entusiasmo tanto del nivel gerencial hasta el operativo (Chiang, Gómez & Wackerling, 2016, p, 135)

Del mismo modo, Patlán (2016) infiere que “Es la valoración del nivel de desempeño de los empleados en el trabajo en comparación con las normas establecidas para decidir en casos de ascensos, compensaciones, capacitación”. (p. 49).

De igual manera, Turienzo (2016) deduce que “Es una técnica concienzuda que ayuda no solo a la empresa sino a los colaboradores internos a identificar sus fortalezas y debilidades en el cargo, es una manera muy inteligente para realizar un feedback que ayuda progresivamente en el análisis de trabajo” (p. 194)

Salas (2018) menciona:

Para verificar la calidad del desempeño laboral de un colaborador es importante analizar las cualidades y el nivel de competencia laboral que ha desarrollado, así como las condiciones de trabajo, ésta última debe ser evaluado de manera periódica y estructurada para brindar al colaborador activos de gama para el desarrollo de sus actividades. (p.397)

De acuerdo a lo sostenido por los autores son los administradores en las organizaciones quienes evalúan con determinada periodicidad el desempeño a los trabajadores, ya sea de manera formal o informal. Considero que el desempeño no debe considerarse como un examen anual ni mucho menos un procedimiento para jugar y sancionar, sino que más bien se debe de tomar como una ayuda o apoyo para mejorar las relaciones humanas.

Por consiguiente, antes de evaluar el desempeño se debe revisar diversos factores que repercuten en el capital humano de una organización por lo que es conveniente tomar en consideración ya que son valores intrínsecos y extrínsecos que conllevan al buen desempeño.

Según Urbano (2018) manifiesta que el ambiente de trabajo es un espacio donde el colaborador de una entidad desarrolla sus labores cotidianas subordinadas por un jefe de área, asimismo el salario puesto que una buena remuneración o cancelación oportuna es relevante ya que todos los colaboradores hacen una proyección financiera de sus gastos en base a lo percibido mensual. Las relaciones interpersonales es un pilar importante debido que a medida que las personas mantengan una comunicación efectiva en las diversas coordinaciones relacionadas en puntos en común se creara un lazo de colaboración, disciplina y sinergia. Para ello también se cree que es necesario mantener un horario fijo de trabajo cumpliendo con lo establecido por ley ya que es obligación por parte del empleador mantener a su activo principal en óptimas condiciones (p.170)

Según, Rodríguez & Lechuga (2019), sostienen que:

En el ámbito organizacional el desempeño de un colaborador depende de múltiples factores como las condiciones personales que son básicamente las condiciones propias de la persona sociales, culturales, pensamiento crítico, autonocimiento; condiciones de contexto esto se refiere al tipo de cargo, salario, condiciones de trabajo y cultura organizacional que el subordinado va aceptar para ejecutar su labor y por ultimo las condiciones de desempeño que está conformado las estrategias a utilizar en la resolución de problemas, capacidad para planear y organizar tu propio trabajo para cumplir con los estándares del área (p.101).

Asimismo, Caruso (2016) considera que “muchas pymes, no valoran la identificación laboral que sus colaboradores tienen con su persona jurídica, es por ello que están expuestos a tener una débil relación entre cliente interno y empresa como consecuencia es que existe un ineficiente desempeño” (p.20)

Como solución a estos factores, Rockmann & Ballinger (2017) consideran para un eficiente desempeño institucional es necesario crear pasos metodológicos que deben ser plasmados en la planificación estratégica del área de recursos humano ya que la ventaja competitiva hoy en día no se debe solo a la tecnología sino a los grandes profesionales que están en el campo de batalla (p.1310)

Para realizar un buen indicador de desempeño laboral se debe utilizar métodos de evaluación de desempeño. Según Rodríguez (2018) “La evaluación de desempeño puede llevarse a cabo a través de métodos que varían de una organización otra de acuerdo con los objetivos trazados y a las políticas de aplicación del personal que de manejan a nivel interno” (p. 70).

Entre los principales tenemos al método de rasgos, según Rodríguez (2018) considera que estos procedimientos tienen una peculiar subjetividad a la hora de determinar el desempeño del trabajador, por lo que pasan a ser métodos de menor exactitud en cuanto a sus resultados” (p. 72).

Básicamente este método mide verdaderamente si un colaborador mantiene las características idóneas que la empresa solicita para ocupar un puesto de trabajo en la organización.

Como segundo, método de comportamientos según Rodríguez (2018) alude que este método se basa en detallar el comportamiento que reflejan los colaboradores de acuerdo a la actividad que ocupan a fin de verificar las actuaciones que mantienen en dicho puesto” (p. 73).

En síntesis, el método de comportamiento nos da entender que los colaboradores deben de adaptarse a las políticas creadas por la empresa para el desarrollo de cada una de sus actividades asignadas, estos comportamientos van a ser supervisados para analizar las acciones que cada trabajador pueda estar tomando en la organización y si estas están haciendo útil para el cumplimiento de los objetivos

Para terminar, se tiene que utilizar el método de resultados según Rodríguez (2018) afirma que este método se denomina como los menos parciales ya que aportan cifras precisas del desempeño de un empleado asignando el compromiso de los resultados que mantienen con la entidad (p. 74)

En síntesis, este método describe el reconocimiento a los empleados que han logrado cumplir eficientemente con los procesos de la empresa, el desempeño apropiado a los colaboradores hace que tanto la empresa como cada uno de ellos puedan disfrutar de

beneficios ya que, si la empresa gana pues el colaborador también, la contraprestación tiene que ser mutua y absoluta.

Por otro lado, Denisi, A. y Murphy, K. (2017) considera que, en la moderna gestión de recursos humanos, se hace necesario que se apliquen nuevos métodos de evaluación que ayuden a buscar soluciones creativas e innovadoras a las competencias específicas de cada colaborador (p.428)

Una buena alternativa, es aplicar un software de desempeño según Koontz & Weihrich (2020) manifiestan “Que las empresas desarrollan programas de software para poder hacer más congruentes las evaluaciones entre el superior y el subordinado” (p. 328).

El tema de desempeño se ha vuelto muy complejo y especializado, es por eso que ha surgido una variedad impresionante de software para gestionar el capital humano de modo que facilite a la calificación del rendimiento. Este sistema se puede implementar en una empresa simple y claramente podrá identificar necesidades de capacitación, desarrollo gerencial y para identificar a los colaboradores que ya están listos para desarrollarse en otro puesto dentro de la organización.

Por otro lado, existen diversos procedimientos para crear una evaluación de desempeño esto quedara a elección de cada empresa, buscaremos implementar criterios de evaluación según su necesidad e incluso se podrá combinar de tal manera que les permitan a los gerentes y responsables de recursos humanos contar con medidas cualitativas y cuantitativas del desempeño de los empleados.

Según Alles (2017) manifiesta que “La evaluación de 360° es un esquema sofisticado que permite visualizar de forma integral el rendimiento de los colaboradores en un espacio determinado” (p. 149).

De acuerdo a lo mencionado por el autor es un esquema que permite ver a la empresa un panorama integral del rendimiento que tiene sus colaboradores en la ejecución de sus actividades, este tipo de método puede valorar en base a los comportamientos que el trabajador demuestra en el desarrollo diario de su práctica profesional. Lo que se busca exactamente con esta evaluación no es sorprender que tan mal o buen trabajador eres, sino mejorar la lucidez de la imagen de uno mismo y, al mismo tiempo proporcionar información sobre cómo somos percibido por los demás miembros del equipo.

Asimismo, Matabanchoy, Alvarez & Riobamba (2018), señala que la evaluación de 360 es el desarrollo de una serie de datos que se recopila con la finalidad verificar en el

colaborador el nivel de cumplimiento en sus responsabilidades estipuladas por la institución, y por otro lado el rendimiento obtenido en un determinado tiempo realizando del tal modo un informe que identifique las fortalezas y oportunidades de mejora (p.180)

Por otro lado, Tziner, Shkoler & Bat (2019), afirman que

El objetivo principal de la evaluación de 360° es entregar al colaborador los resultados de la retroalimentación a la que fue expuesta para mejorar su comportamiento o desempeño con los miembros del equipo o con sus funciones a fin de lograr competencias más subjetivas y objetivas dentro de la organización (p.210)

Por su parte, Basit (2017), considera que un plan de capacitación sería de gran utilidad para fomentar una inducción idónea de los resultados que cada equipo de trabajo puede lograr con un buen desempeño, tanto la empresa como el colaborador serían beneficiados ya que utilizarían muy eficiente los activos que tiene la organización. (p.705)

Según Rodríguez (2016) manifiesta que “el objeto de justipreciar un desempeño es proporcionar tanto para una empresa como para el colaborador una descripción exacta y confiable del nivel de productividad que está logrando a consecuencia de su compromiso organizacional” (p. 215).

El objetivo primordial que una organización busca a través de una evaluación de desempeño es mantener y aumentar la productividad de la empresa, para lograr lo mencionado la institución tendrá que controlar el rendimiento del capital humano, de la misma forma será necesario que la empresa cuente con información exacta y relevante para detectar aquellas deficiencias que puedan estar pasando en las capacidades de los colaboradores, para corregir estas deficiencias la organización deberá interactuar con el colaborador para motivarlo e incentivarlo a mejorar los resultados, es de vital sumamente útil crear un clima de dialogo favorable entre la empresa y el colaborador. (Rodríguez, 2016, p. 216).

Cada colaborador en una empresa necesita saber que tan productivo ha sido en sus actividades, este es una pregunta que todo trabajador comprometido con la organización se realiza a diario, debido que le interesa su desarrollo en la organización, es decir crear una línea de carrera siendo piza clave en la decisiones que se tomen, para ello la evaluación de desempeño será su herramienta útil debido que le va a permitir estar periódicamente informado respecto a su rendimiento, esta información no solo se brinda al evaluado sino

que también al especialista dado que va a examinar las deficiencias y proporcionar asesorías para mejorar el desempeño del individuo. (Rodríguez, 2016, p.216)

Por otro lado, Palacios (2018) señala que:

Las organizaciones tanto públicas como privadas, realizan evaluaciones a sus colaboradores con la finalidad de determinar quienes realmente están aportando un valor efectivo a la empresa, y quienes no están cumpliendo con el rendimiento solicitado para el desarrollo de sus tareas siendo este último consecuente para luego ser procesados mediante una despedida justificada laboral. (p.72)

Entre los principales objetivos que el evaluador busca mediante este poderoso medio para mejorar la calidad del trabajo es en primer lugar, facilitar a los jefes de cada departamento información sobre el rendimiento efectivo e inefectivo del personal a su cargo, y las herramientas para crear un programa específico a fin de mejorar el desempeño. El segundo objetivo y el más importante es dar a conocer a cada colaborador sus fortalezas y debilidades; es necesario recalcar que cada persona en una institución puede y debe evaluar su propio desempeño, sus necesidades y carencias personales esto mediante la autoevaluación. (Gonzales & Morales, 2020, p.79)

De igual manera, Matabachoy & Obando (2017), afirma que el objetivo de la evaluación es descubrir el grado de estimación tanto cualitativa como cuantitativa del nivel de productividad con que los colaboradores ejercen sus actividades en sus puestos de trabajo, además permite preparar al colaborador para su crecimiento en línea de carrera a fin de tener un mejor desarrollo en la organización. En toda empresa el área de recursos humanos estimula a que su personal haga una retroalimentación para ver sus puntos débiles y fuertes este es un mecanismo atractivo porque genera que el comportamiento entre todos los departamentos un ambiente relevante, gratificante y ético en el trabajo.

Por otro lado, Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019) manifiestan que se deben evitar los siguientes errores en una evaluación de desempeño hacer juicios destructivos, generalmente sucede pero el evaluador debe considerar críticas constructivas con el propósito de mejorar los puntos negativos, el segundo error es no escuchar al colaborador debe existir en todas las reuniones la libre expresión no solo de los ponentes sino del



colaborador a fin de apoyarlos con sus inquietudes, y por ultimo hacer comparativa entre los miembros es un error grave ya que todos son diferentes, y es ello la clave en toda organización porque si todos tuvieran la misma personalidad, o el rendimiento alto no habría desequilibrio económico tanto en la empresa como a nivel nacional. Se debe comprender que las personalidades, capacidades tienen que ser manejados de manera cautelosa con soluciones estratégicas e inmediatas.

Con respecto al problema general se planteó la interrogante lo siguiente: ¿Qué relación existe entre el Control Interno y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL SAC, Lince? Y como problemas específicos es: ¿Qué relación existe relación entre el Ambiente de Control y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL SA.C, Lince?, ¿Qué relación existe relación entre el Proceso de Evaluación de Riesgo y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince?, ¿Qué relación existe relación entre el Sistema de Información y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince?, ¿Qué relación existe relación entre los Procedimientos de Control y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince?, Por ultimo ¿Qué relación existe relación entre Monitoreo y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince?

Por consiguiente, la justificación teoría se realizó para dar a comprender la asociación del control interno y el desempeño laboral en una empresa tercerizadora de servicios. Este análisis es muy importante, puesto que se revisó diversas teorías relevantes para ampliar el conocimiento acerca de las variables tiene consecuencias positivas en la organización como el crecimiento, desarrollo, reconocimiento competitividad contra sus adversarios. Del mismo modo, los resultados que reflejó la pesquisa serán planteados como contribución en las ciencias empresariales, ya que se estará demostrado que el control interno se relaciona directamente con el desempeño laboral

Así mismo, se indica que Justificación metodológica, se aplicó como investigación descriptivo correlacional, de corte transversal y con un diseño no experimental, asimismo se aplicó la encuesta como instrumento confiable para ello se desarrolló cuestionarios con

preguntas relacionadas con cada variable las mismas que van a ser procesadas en tabulaciones, generando de tal modo confiabilidad a través de los resultados estadísticos con el propósito de emplear nuevas herramientas estratégicas en la empresa.

También en la Justificación práctica, se obtuvo teorías de control interno y el desempeño laboral, la cual se aplicó adecuadamente con exactitud en cuanto a la eficacia y eficiencia en la empresa, debido a que se implementó procesos altamente calificados para controlar los diversos procesos mismos que han permitido que los trabajadores se desenvuelvan óptimamente en sus actividades. Obteniendo bajo control estas dos premisas las empresas lograran tener rentabilidad y sobre todo competitividad en el mercado.

Además en Justificación Social, la finalidad en lo social es conocer diversos problemas que la organización tiene, cuyos estudios proponen estrategias para aplicar correctamente que ayude a mantener viva la estabilidad al mejorar el control interno y el desempeño laboral se logrará que la organización maximice sus posibilidades de desarrollo organizacional y que los trabajadores puedan tener esa capacidad de desarrollar sus tareas bajo rendimientos altamente importantes para la consecución de sus objetivos personales y organizacionales. Dicho esto, la pesquisa se refiere a los proveedores, empleados quienes son los más involucrados.

En cuanto a la hipótesis general se planteó lo siguiente: Existe relación entre el Control Interno y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince; las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre El Ambiente de Control Interno y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince, Existe relación entre el Proceso de Evaluación de Riesgo y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince, Existe relación entre el Sistema de Información y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince, Existe relación entre los Procedimientos de Control y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince y por último Existe relación entre el Monitoreo y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

Por lo que se refiere al objetivo general es: Determinar la relación entre el Control Interno y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL

S.A.C, Lince y los objetivos específicos son tales como: Identificar la relación entre el Ambiente de Control Interno y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince; Establecer la relación entre el Proceso de Evaluación de Riesgo y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince; Establecer la relación entre el Sistema de Información y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince; Identificar la relación entre los Procedimientos de Control y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Y Identificar la relación entre el Monitoreo y el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo y Diseño de investigación**

El método científico que se presenta es de una investigación con diseño no experimental porque las materias de estudios serán solo observadas mas no manipuladas en base a ello se agregó datos que van a servir de apoyo para medir el grado de relación que hay entre las variables.

Al respecto Hernández, R & Mendoza (2018) señala que “La investigación no experimental observa situaciones ya existentes es decir pesquisas resueltas, no provocadas intencionalmente por el investigador” (p.149).

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

Para Arias, Villasis y Miranda (2016) manifiesta que “Es de tipo aplicada porque se busca solucionar un problema específico dentro de una organización, para ello se utilizará cognición con la finalidad de modificar el bienestar a la sociedad”. (p.51)

Por ende, el presente estudio es de tipo aplicada en razón que se utilizan conocimientos de las ciencias administrativas a fin de aplicarlas en la solución del problema.

#### **2.1.2 Nivel de investigación**

Se empleó en la investigación un estudio de tipo descriptivo correlacional, debido a la evaluación e interpretación que se realizará mismas que será descrita de manera unánime para el trabajo utilizamos las variables de estudio que es el Control Interno y Desempeño Laboral.

Según Lerma (2016) indica que “La investigación descriptiva busca describir detalladamente las características del objeto de estudio, no responde ningún interrogante sino formula preguntas específicas que busca responder” (p. 56).

La investigación se realizó en un tiempo determinado es por ello que se le denomina de corte transversal, esta información fue recopilada entre los meses de setiembre a diciembre del 2018 a los trabajadores administrativos de la empresa LEGALLS.A.C.

### **2.1.3. Variables, Operacionalización**

Las variables nos indican que los objetos, o las materias de investigación tienen la capacidad de modificarse constantemente mediante unidades de análisis cuantitativas y cualitativas.

Hernández, et al (2018) señala que: “Es un atributo que se puede utilizar y medir a través de indicadores de gestión que van a proporcionar credibilidad en las materias de estudio que se desea trabajar para obtener de tal modo un resultado más efectivo” (p.120).

V.X. Control Interno

V.Y. Desempeño Laboral

#### **Definición conceptual**

Controlo Interno

Santillana (2015) define que el control interno “Control Interno es un conjunto de procedimientos que se aplican a la previsión y al proceso administrativo de una empresa cuya orientación de objetivos se encuentra bajo un ambiente eficiente, ético, de calidad y mejora continua” (p. 78).

Desempeño Laboral

Chiavenato (2009) considera que “El desempeño laboral es el efecto total de los subordinados que obtuvieron basándose en sus comportamientos, capacidades y los rendimientos produciendo de tal modo una mejor rentabilidad mediante sus habilidades” (p. 243).

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable Control Interno*

| <b>Variable</b>                   | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Definición Operacional</b>  | <b>Dimensiones</b>                     | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b>                     | <b>Escala de Medición</b> |
|-----------------------------------|--|--|--|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>X<br/><br/>Control Interno</b> | El control interno se define como: "Control Interno es un conjunto de procedimientos que se aplican a la previsión y al proceso administrativo de una empresa cuya orientación de objetivos se encuentra bajo un ambiente eficiente, ético, de calidad y mejora continua". (Santillana, 2015, p. 78) | Es un proceso diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable en la efectividad de las operaciones, así como también un panorama global de la situación organizacional de la empresa. Para lograr los objetivos propuestos y alcanzar el éxito en la investigación se aplicará SPSS y los métodos correlacionales. | Ambiente de Control Interno            | Estructura Organizativa<br>Asignación de Autoridad<br>Valores éticos               | 1 – 2 - 3 - 4<br>5 –6 -7 – 8 - 9 | Ordinal                   |
|                                   |  |  | Evaluación de Riesgos                  | Evaluación de Cumplimiento<br>Evaluación de Operación<br>Evaluación de Información | 10 - 11-12<br>13 - 14            |                           |
|                                   |  |  | Sistemas de Información y Comunicación | Calidad de la Información  | 15 – 16 – 17 - 18                |                           |
|                                   |  |  | Procedimientos de Control              | Detectivo<br>Correctivo<br>Preventivo  | 19 – 20 – 21 – 22<br>23 – 24     |                           |
|                                   |  |  |  |  | 25 – 26 – 27 – 28                |                           |
|                                   |  |  | Vigilancia o Monitoreo                 | Evaluaciones Seguimientos  | 29 – 30                          |                           |

Fuente: Ronaldo Gálvez Vega

**Tabla 2***Operacionalización de la variable Desempeño Laboral*

| <b>Variable</b>          | <b>Definición Conceptual</b>  | <b>Definición Operacional</b>   | <b>Dimensiones</b> | <b>Indicadores</b>          | <b>Ítems</b> | <b>Escala de Medición</b> |
|--------------------------|---|---|--------------------|-----------------------------|--------------|---------------------------|
| <b>Desempeño Laboral</b> | La inteligencia emocional se define como: "El desempeño laboral es el efecto total de los subordinados que obtuvieron basándose en sus comportamientos, capacidades y los rendimientos produciendo de tal modo una mejor rentabilidad mediante sus habilidades"( Chiavenato, 2009, p.243) | El desempeño laboral es la valoración sistemática del rendimiento laboral de un empleado y su potencial de desarrollo que tiene con la organización. Para lograr los objetivos propuestos y alcanzar el éxito en la investigación se aplicará la encuesta con el uso del SPSS, y los métodos correlacionales. | Comportamiento     | Actitud                     | 31 – 32 – 33 | Ordinal                   |
|                          |   |   |                    | Aptitud                     | 34 – 35 – 36 |                           |
|                          |   |   |                    | Satisfacción                | 37 – 38 - 39 |                           |
|                          |   |   | Capacidades        | Habilidades Técnicas        | 40 – 41      |                           |
|                          |   |   |                    | Habilidades Interpersonales |              |                           |
|                          |   |   |                    | Habilidades Analíticas      |              |                           |
| Rendimiento              | Habilidades de Comunicación   | 44 – 45   |                    |                             |              |                           |
|                          | Compromiso  | 46 – 47 - 48  |                    |                             |              |                           |
|                          | Trabajo en Equipo   | 49 – 50 – 51  |                    |                             |              |                           |
|                          | Resolución de Problemas   | 52 – 53 – 54  |                    |                             |              |                           |
|                          | Ausentismo  | 55 – 56 – 57  |                    |                             |              |                           |
|                          |   | 58 – 59 - 60  |                    |                             |              |                           |

Fuente: Ronaldo Gálvez Vega

## **2.2. Población y muestra**

Según Lerma (2016), menciona que “La población es el conjunto total del objeto de estudio que comparten ciertas peculiaridades comunes, funcionales a la investigación” (p. 116)

La población para la empresa LEGALL S.A.C, Lince está compuesto por un total de 50 trabajadores de las diferentes áreas de la organización.

### **Muestra**

Según Lerma (2016) menciona que “Es un subgrupo de la población que es seleccionado bajo procesos aleatorios o probabilísticos con la finalidad de obtener información, para ello se efectuarán las mediciones respectivas” (p.100)

Se utilizó la muestra censal, ya que está tomando toda la población para su estudio, se determinó de esta manera debido a la cantidad de colaboradores que participaron para esta materia de estudio, no siempre tiene que ver un muestreo sino también un censo ya que la población es finita.

### **Criterios de selección**

**Inclusión:** Se incluye a los colaboradores de gestión y operativos de la empresa Legall S.A.C

**Exclusión:** Se excluye a los contratados por servicios de terceros como abogados, consultores, y mayores de 75 años.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica de recolección de datos**

En esta pesquisa se ha utilizado como técnica la encuesta, con la finalidad de analizar los datos de las variables de estudio: Control Interno y Desempeño Laboral

### **Instrumento de recolección de datos**

Hernández et al (2018) infiere que “La recolección de datos implica en formar un plan detallado de pasos que nos dirijan a recabar con un objetivo específico, estos deben ser confiable, valido y objetivo”. (p.125)



Consiste en un conjunto de categorías presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes en los cuales tenemos: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

La técnica que se aplicó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento a utilizar será el cuestionario con preguntas de las dos variables. Está estructurado por 60 ítems para las variables: Control Interno y Desempeño Laboral, a través de la escala de Likert. De cinco puntos, nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### **Validez de Instrumento**

Hernández, et. al (2018) Señala que “La validez es la habilidad de un instrumento de investigación de medir lo que se ha propuesto” (p.201).

Las preguntas serán subyugado a juicio de dos expertos de investigación (1 metodólogo y 1 temático), ellos van a decidir si es viable y aplicable el cuestionario para las dos variables o si debe modificarse; para ello se van a enfocar en tres aspectos de validación que son la pertinencia, relevancia, claridad.

## **2.4. Procedimiento**

**Tabla 3**

***Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable Control Interno.***

| N° Ítems |             | □   | DE   | V Aiken |
|----------|-------------|-----|------|---------|
| Ítem 1   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| Ítem 2   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| Ítem 3   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| Ítem 4   | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00    |
|          | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| Ítem 5   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00    |

|         |             |     |      |      |
|---------|-------------|-----|------|------|
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 6  | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 7  | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 8  | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 9  | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 10 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 11 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 12 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00 |
| ítem 13 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 14 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 15 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 16 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 17 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 18 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 19 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |

|         |             |     |      |      |
|---------|-------------|-----|------|------|
|         | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00 |
| ítem 20 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 21 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00 |
| ítem 22 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00 |
| ítem 23 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 24 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 25 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 26 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 27 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 28 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3   | 0.00 | 0.67 |
|         | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00 |
| ítem 29 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 30 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |

**Tabla 4**

*Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable Desempeño Laboral*

| N° Ítems |             | □   | DE   | V Aiken |
|----------|-------------|-----|------|---------|
| ítem 1   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00    |
| ítem 2   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00    |
| ítem 3   | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| ítem 4   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| ítem 5   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00    |
| ítem 6   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| ítem 7   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00    |
| ítem 8   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00    |
| ítem 9   | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| ítem 10  | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| ítem 11  | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
| ítem 12  | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00    |
|          | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83    |
|          | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00    |

|         |             |     |      |      |
|---------|-------------|-----|------|------|
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 13 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 14 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 15 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 16 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 17 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 18 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 19 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 20 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 21 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00 |
| ítem 22 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 23 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00 |
| ítem 24 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 25 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 26 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 27 | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |

|         |             |     |      |      |
|---------|-------------|-----|------|------|
|         | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 28 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3   | 0.00 | 0.67 |
|         | Relevancia  | 4   | 0.00 | 1.00 |
| ítem 29 | Pertinencia | 4   | 0.00 | 1.00 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Relevancia  | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| ítem 30 | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
|         | Claridad    | 3.5 | 0.71 | 0.83 |

## 2.5. Método de Análisis

### Confiabilidad del Instrumento

Hernández et al. (2018) mencionan que “Es una prueba que se utiliza en las pesquisas para conocer la fiabilidad en los resultados mismas que no deben variar significativamente esto mediante una base de datos compuesto por ítem” (p.298).

### Fiabilidad de la variable control interno

Mediante el procesamiento con el programa SPSS, se obtuvo un 0.845 de confiabilidad Alfa de Cronbach en el cuestionario de la variable control interno, que se efectuó mediante una prueba piloto a 15 colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C quienes no forman parte de mi muestra.

### Fiabilidad de la Variable Desempeño Laboral

Mediante el programa estadístico se obtuvo una confiabilidad de 0.649 en el cuestionario de la variable desempeño laboral, los involucrados en esta medición fueron 15 colaboradores que no forman parte de mi muestra.

### Métodos de análisis de datos

Para crear un análisis de datos se ha tenido que recolectar información por medio de encuestas desarrolladas a los colaboradores de la empresa en estudio, se ha utilizado también el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 24 con el fin de organizar todos los datos logrando así tablas cruzadas, pruebas de hipótesis y de correlación entre ambas variables de estudios.

## **2.6. Aspectos éticos**

En este proyecto de tesis se emplea el desarrollo de la ética profesional, usando los principios éticos de originalidad y veracidad. Para ello me he basado en las normas APA que contiene aspectos metodológicos, científicos y teóricos. Asimismo, me he enfocado en buscar teorías confiables de la administración ya que la organización nos ha brindado su apoyo oportuno con datos confiables que fueron manejados de manera cautelosa debido a su gran importancia a cambio de un buen análisis situacional y recomendaciones para una mejora continua en la empresa. Finalmente, se precisa que la información adjunta en la presente pesquisa no será adulterada, de tal modo que no se considere como plagio para otros proyectos.

### III. RESULTADOS

#### Descripción de resultados

En este capítulo se mostrarán los resultados contundentes de las correlaciones que existen entre las dimensiones de mi primera variable con la segunda variable.

#### Tablas cruzadas de variables

Tabla 5

Se puede observar el grado de distribución de frecuencia para el Control Interno y el Desempeño Laboral, datos que fueron procesados mediante el programa SPSS.

|                 |         | <u>DESEMPEÑO LABORAL</u> |       |        |
|-----------------|---------|--------------------------|-------|--------|
|                 |         | REGULAR                  | BUENO | TOTAL  |
| CONTROL INTERNO | MALO    | 18,8%                    | 9,4%  | 28,1%  |
|                 | REGULAR | 21,9%                    | 40,6% | 62,5%  |
|                 | BUENO   |                          | 9,4%  | 9,4%   |
| Total           |         | 40,6%                    | 59,4% | 100,0% |

Fuente: SPSS

#### Interpretación

Se puede afirmar que el control interno es bueno en un 9.4% y el desempeño es regular en un 40.6%.

De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que los 50 colaboradores consideran que cuando el control interno en la organización es bueno, pues el desempeño laboral es bueno con un 9.4%, de la misma manera opinan que si el control interno es regular, pues el desempeño laboral en los colaboradores también será regular con un 21.9%, de igual forma opinan que cuando el control interno es malo por falta de claridad en los procedimientos, el desempeño laboral también es malo con un 18.8%.



**Tabla 6**

Se puede observar el grado de distribución de frecuencia para el Ambiente de Control y el Desempeño Laboral, datos que fueron procesados mediante el programa SPSS.

|                     |         | DESEMPEÑO LABORAL |         |       | Total  |
|---------------------|---------|-------------------|---------|-------|--------|
|                     |         | MALO              | REGULAR | BUENO |        |
| AMBIENTE DE CONTROL | MALO    | 4,1%              | 4,1%    |       | 8,2%   |
|                     | REGULAR | 8,2%              | 26,5%   | 8,2%  | 42,9%  |
|                     | BUENO   |                   | 18,4%   | 30,6% | 49,0%  |
| Total               |         | 12,2%             | 49,0%   | 38,8% | 100,0% |

**Fuente:** SPSS.

### **Interpretación**

En la Tabla 6, se puede evidenciar que el ambiente de control interno y el desempeño laboral es bueno en un 30.6%.

El primero objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre el ambiente de control interno y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince, mediante los resultados se puede indicar que cuando el ambiente de control en la empresa es regular, pues el desempeño laboral será regular esto se evidencia según resultados con un 26.5%, asimismo cuando el ambiente de control interno es malo, el desempeño laboral es malo con 4.1%.

Tabla 7

Se puede observar el grado de distribución de frecuencia para la Evaluación de Riesgos y el Desempeño Laboral, datos que fueron procesados mediante el programa SPSS.

|                          |         | DESEMPEÑO LABORAL |         |       | Total  |
|--------------------------|---------|-------------------|---------|-------|--------|
|                          |         | MALO              | REGULAR | BUENO |        |
| EVALUACION DE<br>RIESGOS | MALO    | 12,0%             | 14,0%   | 8,0%  | 34,0%  |
|                          | REGULAR |                   | 26,0%   | 12,0% | 38,0%  |
|                          | BUENO   |                   | 10,0%   | 18,0% | 28,0%  |
| Total                    |         | 12,0%             | 50,0%   | 38,0% | 100,0% |

*Fuente:* SPSS en base a las encuestas.

### **Interpretación**

En la Tabla 7, se visualiza que la evaluación de riesgos es buena con 28% y el desempeño laboral es bueno con 38%.

El siguiente objetivo definido es fijar la relación entre la evaluación de riesgos y el desempeño laboral en la empresa LEGALL S.A.C, Lince, por medio de los resultados se puede decir que cuando la evaluación de riesgos en la organización es bueno, pues el desempeño laboral es bueno con 18%, asimismo cuando la evaluación de riesgos es regular, el desempeño laboral también será regular con un 26%. Por otro lado, los colaboradores consideran que si la evaluación de riesgos es malo o muy deficiente evidentemente el desempeño laboral también será malo eso de determinar con un 12%.

Tabla 8

Se puede observar el grado de distribución de frecuencia para el Sistema de Información y el Desempeño Laboral, datos que fueron procesados mediante el programa SPSS.

|                            |         | <u>DESEMPEÑO LABORAL</u> |       |        |
|----------------------------|---------|--------------------------|-------|--------|
|                            |         | REGULAR                  | BUENO | Total  |
| SISTEMAS DE<br>INFORMACION | MALO    | 13,8%                    | 13,8% | 27,6%  |
|                            | REGULAR | 20,7%                    | 34,5% | 55,2%  |
|                            | BUENO   |                          | 17,2% | 17,2%  |
| Total                      |         | 34,5%                    | 65,5% | 100,0% |

*Fuente:* SPSS en base a las encuestas.

### **Interpretación**

En la Tabla 8, se evidencia que el sistema de información es bueno con 17.2% y que el desempeño laboral es regular con un 34.5%.

El tercer objetivo definido es fijar la relación entre el sistema de información y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince, los resultados nos indican que gestionando los sistemas de información y el desempeño laboral tendremos un 65.5% de bueno. Además, cuando el sistema de información es regular, el desempeño laboral es regular con 20.7%. Por otro lado, el sistema de información es malo, el desempeño laboral es malo en un 13.8%.

Tabla 9

Se puede observar el grado de distribución de frecuencia para el Procedimiento de Control y el Desempeño Laboral, datos que fueron procesados mediante el programa SPSS.

|                          |         | DESEMPEÑO LABORAL |         |       | Total  |
|--------------------------|---------|-------------------|---------|-------|--------|
|                          |         | MALO              | REGULAR | BUENO |        |
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL | MALO    | 10,0%             | 8,0%    |       | 18,0%  |
|                          | REGULAR | 2,0%              | 24,0%   | 8,0%  | 34,0%  |
|                          | BUENO   |                   | 18,0%   | 30,0% | 48,0%  |
| Total                    |         | 12,0%             | 50,0%   | 38,0% | 100,0% |

*Fuente:* SPSS en base a las encuestas.

### **Interpretación**

En la Tabla 9, nos demuestra que el procedimiento de control es bueno con 48% y que el desempeño laboral es regular con un 50%.

El cuarto objetivo definido es fijar la relación entre los procedimientos de control y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince, los resultados nos indican que los procedimientos de control y el desempeño laboral de los colaboradores es bueno con 38%. Además, cuando el procedimiento de control es regular, el desempeño laboral es regular con un 24%. Por otro lado, el procedimiento de control es mala, el desempeño laboral es malo con 10%.

Tabla 10

Se puede observar el grado de distribución de frecuencia para el Monitoreo y el Desempeño Laboral, datos que fueron procesados mediante el programa SPSS.

|           |         | DESEMPEÑO LABORAL |         |       |        |
|-----------|---------|-------------------|---------|-------|--------|
|           |         | MALO              | REGULAR | BUENO | Total  |
| MONITOREO | MALO    | 12,0%             | 6,0%    |       | 18,0%  |
|           | REGULAR |                   | 26,0%   | 14,0% | 40,0%  |
|           | BUENO   |                   | 18,0%   | 24,0% | 42,0%  |
| Total     |         | 12,0%             | 50,0%   | 38,0% | 100,0% |

**Fuente:** SPSS en base a las encuestas.

### **Interpretación**

En la Tabla 10, se puede enunciar que el monitoreo es un 40%, y que el desempeño laboral es regular en un 50%.

El quinto objetivo definido es fijar la relación entre el monitoreo y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGAL S.A.C, Lince, mediante los resultados se puede indicar que el monitoreo y el desempeño laboral es bueno con 24%. Además, cuando el monitoreo es regular, el desempeño es regular con 26%. Por otro lado, cuando el monitoreo es malo, pues el desempeño laboral será malo con un 12%.

### 3.2 Contratación de Hipótesis General

Tabla 11

Se puede observar el grado de Correlación para el Control Interno y el Desempeño Laboral, datos que fueron extraídos de la población y que fueron ejecutados mediante el programa SPSS.

|                    |                      |                                | CONTROL<br>INTERNO | DESEMPEÑO<br>LABORAL |
|--------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------|----------------------|
| Rho de<br>Spearman | CONTROL<br>INTERNO   | Coefficiente de<br>correlación | 1,000              | ,876**               |
|                    |                      | Sig. (bilateral)               | .                  | ,000                 |
|                    |                      | N                              | 50                 | 50                   |
|                    | DESEMPEÑO<br>LABORAL | Coefficiente de<br>correlación | ,876**             | 1,000                |
|                    |                      | Sig. (bilateral)               | ,000               | .                    |
|                    |                      | N                              | 50                 | 50                   |

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

#### Interpretación

Ho: No existe relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

Ha: Existe relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

En el análisis de la contrastación de hipótesis de mis dos variables se descubrió evidencias para aceptar la hipótesis alterna, dado que el índice de correlación es de 0,876 y el nivel de significancia es de 0,000 estos resultados indican que existe una correlación positiva muy alta entre las variables de estudio.

## Contratación de Hipótesis específica

Tabla 12

Se puede observar el grado de Correlación para Ambiente de Control Interno y el Desempeño Laboral, datos que fueron extraídos de la población y que fueron ejecutados mediante el programa SPSS.

|                 |                             | DESEMPEÑO LABORAL          | AMBIENTE DE CONTROL INTERNO |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | DESEMPEÑO LABORAL           | Coeficiente de correlación | 1,000                       |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | ,661**                      |
|                 |                             | N                          | 50                          |
|                 | AMBIENTE DE CONTROL INTERNO | Coeficiente de correlación | ,661**                      |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | 1,000                       |
|                 |                             | N                          | 50                          |

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

### Interpretación

Ho: No existe relación significativa entre el ambiente de control interno y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

Ha: Existe relación significativa entre el ambiente de control interno y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

En el análisis de la contrastación de hipótesis de mis dos variables se descubrió evidencias para aceptar la hipótesis alterna, dado que el índice de correlación es de 0,661 y el nivel de significancia es de 0,000 estos resultados indican que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio

Tabla 13

Se puede observar el grado de Correlación para la Evaluación de Riesgos y el Desempeño Laboral, datos que fueron extraídos de la población y que fueron ejecutados mediante el programa SPSS.

|                    |                          |                               | DESEMPEÑO<br>LABORAL | EVALUACION<br>DE RIESGOS |
|--------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------|
| Rho de<br>Spearman | DESEMPEÑO<br>LABORAL     | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                | ,480**                   |
|                    |                          | Sig. (bilateral)              | .                    | ,000                     |
|                    |                          | N                             | 50                   | 50                       |
|                    | EVALUACION<br>DE RIESGOS | Coeficiente de<br>correlación | ,480**               | 1,000                    |
|                    |                          | Sig. (bilateral)              | ,000                 | .                        |
|                    |                          | N                             | 50                   | 50                       |

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

### Interpretación

Ho: No existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

Ha: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

En el análisis de la contrastación de hipótesis de mis dos variables se descubrió evidencias para aceptar la hipótesis alterna, dado que el índice de correlación es de 0,480 y el nivel de significancia es de 0,000 estos resultados indican que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.



Tabla 14

Se puede observar el grado de Correlación para los Sistemas de Información y el Desempeño Laboral, datos que fueron extraídos de la población y que fueron ejecutados mediante el programa SPSS.

|                    |                            |                               | DESEMPEÑO<br>LABORAL | SISTEMAS DE<br>INFORMACION |
|--------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|----------------------------|
| Rho de<br>Spearman | DESEMPEÑO<br>LABORAL       | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                | ,693**                     |
|                    |                            | Sig. (bilateral)              | .                    | ,000                       |
|                    |                            | N                             | 50                   | 50                         |
|                    | SISTEMAS DE<br>INFORMACION | Coeficiente de<br>correlación | ,693**               | 1,000                      |
|                    |                            | Sig. (bilateral)              | ,000                 | .                          |
|                    |                            | N                             | 50                   | 50                         |

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

### Interpretación

Ho: No existe relación significativa entre el sistema de información y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

Ha: Existe relación significativa entre sistema de información y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

En el análisis de la contrastación de hipótesis de mis dos variables se descubrió evidencias para aceptar la hipótesis alterna, dado que el índice de correlación es de 0,693 y el nivel de significancia es de 0,000 estos resultados indican que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

Tabla 15

Se puede observar el grado de Correlación para el Procedimiento de Control y el Desempeño Laboral, datos que fueron extraídos de la población y que fueron ejecutados mediante el programa SPSS.

|                    |                                 |                                | DESEMPEÑO<br>LABORAL | PROCEDIMIENTO<br>DE CONTROL |
|--------------------|---------------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Rho de<br>Spearman | DESEMPEÑO<br>LABORAL            | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                | ,602**                      |
|                    |                                 | Sig. (bilateral)               | .                    | ,000                        |
|                    |                                 | N                              | 50                   | 50                          |
|                    | PROCEDIMIE<br>NTO DE<br>CONTROL | Coefficiente de<br>correlación | ,602**               | 1,000                       |
|                    |                                 | Sig. (bilateral)               | ,000                 | .                           |
|                    |                                 | N                              | 50                   | 50                          |

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

### Interpretación

Ho: No existe relación significativa entre los procedimientos de control y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

Ha: Existe relación significativa entre los procedimientos de control y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

En el análisis de la contrastación de hipótesis de mis dos variables se descubrió evidencias para aceptar la hipótesis alterna, dado que el índice de correlación es de 0,602 y el nivel de significancia es de 0,000 estos resultados indican que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

Tabla 16

Se puede observar el grado de Correlación para el Monitoreo y el Desempeño Laboral, datos que fueron extraídos de la población y que fueron ejecutados mediante el programa SPSS.

|                    |                      |                                | DESEMPEÑO<br>LABORAL | MONITOREO |
|--------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|-----------|
| Rho de<br>Spearman | DESEMPEÑO<br>LABORAL | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                | ,622**    |
|                    |                      | Sig. (bilateral)               | .                    | ,000      |
|                    |                      | N                              | 50                   | 50        |
|                    | MONITOREO            | Coefficiente de<br>correlación | ,622**               | 1,000     |
|                    |                      | Sig. (bilateral)               | ,000                 | .         |
|                    |                      | N                              | 50                   | 50        |

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

### Interpretación

Ho: No existe relación significativa entre el monitoreo y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

Ha: Existe relación significativa entre el monitoreo y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

En el análisis de la contrastación de hipótesis de mis dos variables se descubrió evidencias para aceptar la hipótesis alterna, dado que el índice de correlación es de 0,622 y el nivel de significancia es de 0,000 estos resultados indican que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación tiene como objetivo general mostrar la relación entre el control interno y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Para ello se ha utilizado en la variable dependiente cinco dimensiones que van hacer interrelacionados con la variable desempeño laboral.

Se produjo en el recojo de información ciertas limitaciones, debido que solo enfoque mi encuesta al personal administrativo cuya disponibilidad era mínima ya que estaban cumpliendo con el proceso empleado por la empresa, asimismo estaban recopilando información para poder contribuir con la auditoria dispuesta por la SUNAT y por el MINTRA.

Los temarios que se han utilizado fueron elaborados para la particularidad de los trabajadores de la empresa LEGALL S.A.C, siendo los mismos validados por dos expertos tanto en la parte práctica como en la metodológica con una calificación adecuada siendo válidas todas las preguntas del cuestionario.

El efecto de estudio nos exhibe que los colaboradores administrativos de la entidad LEGALL S.A.C manifiestan que el control interno es bueno en un 9.4 %, asimismo hay un grupo que considera que el control interno es regular en un 62.5%, en base a estos porcentajes el gerente debe tomar medidas cautelares ya que el porcentaje de tener un control interno bueno es mínimo, por lo que se puede deducir que la empresa podría estar atravesando un grado de riesgos ya sea en sus operaciones, información, sistemas entre otros. Por otro lado, los colaboradores piensan que el desempeño laboral es bueno en un 59.4%, mientras que otro grupo considera que es regular con un 40.6%.

Comparando los resultados que tiene las dos variables se puede deducir que los 50 colaboradores administrativos consideran que cuando el control interno es bueno, el desempeño laboral también es bueno con un 9.4%, asimismo cuando el control interno es regular, el desempeño laboral también será regular con un 21.9%. Para acreditar dicha información se utilizó el análisis estadístico donde nos permitió visualizar que existe una relación entre ambas variables, eso se refleja mediante la correlación de Spearman ( $Rho=0,876$ , sig. (Bilateral)=0.000;  $p\leq 0.05$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Interpretando los resultados de las dimensiones del Control Interno de manera autónoma se contempla que la dimensión ambiente de control interno recibe la más alta calificación con un 49% de bueno, luego los procedimientos de control con una puntuación de 48% y el monitoreo que tiene un 42% de bueno, en cuanto la evaluación de riesgos y sistemas de información están por debajo con un 28% y un 17.2%. En consecuencia, de los descritos los altos mandos de la empresa LEGALL S.A.C deberán de mejorar los indicadores de evaluación de riesgos y sistemas de información teniendo en cuenta el control interno como un instrumento indispensable para poder recopilar información y crear buenas estrategias para poder hacer frente a una posible amenaza, logrando lo mencionado la empresa podrá manifestarse como una organización totalmente competitiva y rentable.

Al momento de desarrollar la comparación de hipótesis para las variables control interno y desempeño laboral se consiguió la siguiente correlación de Spearman ( $Rho=0.876^{**}$ , sig. ce la existencia de relación entre el Comportamiento Organizacional y su influencia en (Bilateral)=0.000;  $p\leq 0.05$ ), lo que permite afirmar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula con un grado de correlación alta, asimismo podemos identificar que hay relación ya que el sig. es igual a 0,00 siendo esta menor que el p valor. Esta conclusión es similar del autor Herdoiza (2020) en la que nos expone un ( $Rho= 0.864$ , sig. (Bilateral)=0.000; ( $p\leq 0.05$ )). En la que establece el desempeño laboral del personal en enfermería en el hospital IESS Babahoyo, del mismo modo Salome (2020) obtiene ( $Rho=0.860$ , sig. (Bilateral)=0.000; ( $p\leq 0.05$ ); confirmando que existe relación entre el control interno y el desempeño laboral. Finalmente, Pedro (2020) concluye en su trabajo que existe una correlación positiva media entre el control interno y el desempeño laboral de los servidores Ugel 07 de San Borja, Lima - 2019; esto se ve reflejado en un ( $Rho=0.368$ , sig. (Bilateral)=0.000; ( $p\leq 0.05$ )).

Realizamos la contrastación de hipótesis para las dimensiones de la variable control interno con el desempeño laboral, siendo el ambiente de control interno que obtuvo una correlación de Spearman ( $Rho= 0.661^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000;  $p\leq 0.05$ ), lo que confirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula cual significa que existe una correlación alta entre dichas variables teniendo en cuenta que el valor del sig. = 0,000 y siendo esta menor que el p valor, se confirma que existe relación entre el ambiente de control interno y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Estos resultados son muy similares a los de Baltazar (2017) obtiene

( $Rho=0.816$ , sig. (Bilateral)=0.000; ( $p\leq 0.05$ ); confirmando una vez más que existe una relación positiva considerable entre el ambiente de control y el desempeño laboral.

Para la segunda dimensión realizamos la contrastación de hipótesis, de evaluación de riesgo con el desempeño laboral que obtuvo la correlación de Spearman ( $Rho=0.480^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000;  $p\leq 0.05$ ), lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula con una correlación moderada entre dichas variables teniendo en cuenta que el valor del sig. = 0,000 y siendo esta menor que el p valor, se confirma que existe relación entre la evaluación de riesgo y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL, Lince. Estos resultados son muy similares a los de Puño (2017) obtiene ( $Rho=0.510^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000; ( $p\leq 0.05$ ); confirmando que existe una moderada relación entre ambas variables de estudio.

En cuanto a la tercera dimensión la contrastación de hipótesis, de los sistemas de información con el desempeño laboral se obtuvo que la correlación de Spearman ( $Rho=0.693^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000;  $p\leq 0.05$ ), lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula con una correlación positiva alta entre dichas variables teniendo en cuenta que el valor del sig. = 0,000 y siendo esta menor que el p valor, se confirma que existe relación entre los sistemas de información y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Estos resultados son muy similares a los de Salome (2020) obtiene ( $Rho=0.860^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000; ( $p\leq 0.05$ ); confirmando que existe una relación muy alta entre ambas variables.

Por otra parte para la cuarta dimensión la contrastación de hipótesis, de los procedimientos de control con el desempeño laboral se obtuvo que la correlación de Spearman ( $Rho=0.602^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000;  $p\leq 0.05$ ), lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula además existe una correlación positiva alta entre dichas variables teniendo en cuenta que el valor del sig. = 0,000 y siendo esta menor que el p valor, se confirma que existe relación entre los procedimientos de control y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Estos resultados son muy similares a los de Baltazar (2017) obtiene ( $Rho=0.856^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000; ( $p\leq 0.05$ ); confirmando que existe una relación muy alta entre ambas variables.

Finalmente se demostró que la supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa LEGAL S.A.C, Lince con un valor  $p = 0.000$ . ( $p < 0.005$ ), asimismo la correlación de spearman nos arroja un  $Rho = 0.622^{**}$  confirmando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula además existe una relación alta entre ambas variables.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo a la información recopilada en esta investigación se presenta las siguientes conclusiones

1. Se demostró que la variable control interno y desempeño laboral mantienen un grado de correlación alta, esto se ve reflejado en el valor del Coeficiente de Spearman  $Rho=0,876$  con un valor de sig.  $=0,000$ . En síntesis, se evidencia que hay relación entre el control interno y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Por lo tanto, se determina que cuando exista un adecuado control interno en la organización el nivel de desempeño será destacado a nivel institucional.
2. Por medio de los datos procesados en el SPSS, se encontró evidencias de una correlación alta y elocuente entre la dimensión ambiente de control interno y el desempeño laboral, esto se ve reflejado en el valor de Coeficiente de Spearman que es igual a  $0,661$  con un valor de significancia de  $0,000$ . En definitiva, se confirma la relación entre el ambiente de control y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Por lo tanto, la empresa se encuentra estructurada de manera adecuada y con valores éticos el nivel de desempeño laboral será favorable.
3. Se logró establecer una correlación moderada y elocuente entre la dimensión evaluación de riesgo y la variable desempeño laboral, como se demuestra en la tabla 13 los resultados de la hipótesis tienen un Coeficiente de Spearman de  $0,480$  con un valor de significancia de  $0,000$ . En resumen, se demuestra que existe relación entre la evaluación de riesgo y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Asimismo, se concluye que una inadecuada evaluación de riesgo afectará tanto al desempeño del colaborador como a la empresa.
4. Se pudo determinar la relación que existe entre los sistemas de información y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince, esto mediante un Rho de Spearman de  $0,693$  y una significancia que es igual a  $0,000$  valor que refleja que existe una correlación positiva alta. Por lo tanto, se determina que todo flujo efectivo está basado en la información es por ello conveniente reactivar procesos eficientes.
5. Se probó que la dimensión de mi primera variable procedimiento de control y el desempeño laboral mantienen una correlación positiva alta, esto mediante el valor del



Coefficiente de Spearman es:  $Rho=0,602$  con un valor de significancia de  $Sig.=0,000$ . En definitiva, se confirmó que hay relación entre los procedimientos de control y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

6. Finalmente, se logró establecer una correlación positiva alta y elocuente entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral, como se demuestra en la tabla 16 los resultados de la hipótesis tienen un coeficiente de Spearman de  $0,622$  con un valor de significancia de significancia  $0,000$ . En resumen, se demuestra que existe relaciones entre la supervisión y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa LEGALL S.A.C, Lince.

## VI. RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones cuya implementación son importantes para mejorar el control interno en la empresa LEGALL S.A.C, y su relación con el desempeño laboral en sus colaboradores administrativos:

1. En el presente estudio se ha evidenciado que el control interno está relacionado con el desempeño laboral, por lo que se recomienda a la institución considerar esta nueva herramienta de gestión en su planificación estratégica, ya que va a permitir a la empresa tener seguridad razonable y efectividad en todas sus operaciones, además va a permitir tener mejoras en el desempeño de los colaboradores, logrando de tal manera mejores resultados organizacionales en base a eficiencia y eficacia organizacional.
2. Se recomienda implementar un esquema de trabajo y un organigrama para verificar la estructura organizativa de la empresa a fin de mostrar a los colaboradores acerca de sus principales autoridades que tiene que recurrir en caso de riesgos operacionales o inquietudes laborales como los factores actitudinales, de ese modo se va a reflejar la contraprestación que tiene el colaborador para con la empresa y viceversa, asimismo se debe implementar políticas administrativas flexibles para promover el compromiso organizacional
3. Con respecto a la dimensión Evaluación de Riesgo, la empresa debe considerar en su planeamiento estratégico la Gestión de Riesgo ya que es un proceso que busca establecer estrategias, monitorea y detecta posibles riesgos que impactan negativamente al logro de los objetivos. Para ello se hace efectivo que el gerente realice un diagnóstico situacional general y específico, en sus departamentos y en base a ello tomar decisiones asertivas.
4. Se recomienda a la empresa desarrollar una política de seguridad con el fin de velar la seguridad informática de la empresa, es necesario también que incorporen un sistema que unifique todos los procesos de la empresa ya que de ese modo se obtendrá calidad en la información tanto administrativa como operativa, logrando de tal manera un adecuado desempeño organizacional.
5. Procedimientos de control es una dimensión que tanto la empresa LEGALL S.A.C como todas las empresas deben tomar en cuenta, porque está conformado por tres tipos de controles que son sumamente importante para éxito organizacional, aplicar un software de control será muy útil porque detectará a tiempo aquellas falencias o el estado que la empresa se encuentran tanto financiero y administrativo.

6. Se recomienda a la empresa que realice un seguimiento continuo de todas las actividades y operaciones que realizan los miembros de la empresa, de modo que se evaluará la calidad de su rendimiento. Para ello, se debe crear un área de auditoria que este enfocada en los controles, en el capital humano y sobre todo en el entorno en que opera la empresa.

## REFERENCIAS

- Acurio, Y (2016). *El control interno y el cumplimiento de los procesos operativos en la Unidad de Movilidad del GAD Latacunga*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato
- Aguirre, R. (2016). La importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México. *Revista el buzón de Pacioli*. Recuperado de [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_control\\_interno\\_en\\_las\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_control_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf).
- Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. (3ª ed) Argentina: Ediciones Granica
- Alharbi, M. (2017). The Effectives of the Implementation of Internacional Control in Kuwaiti Shareholding Companies. *Hrmars*, 7(4), 232-241. DOI:<http://dx.doi.org/10.6007/IJARAFMS/v7-i4/3541>.
- Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de Investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2): 201-2016 DOI: <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>.
- Baltazar, V. (2017). *Control Interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad de los Olivos, Lima – 2017*. (Título de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Basit, A. (2017). Trust in supervisor and work engagement: Mediating effects of psychological safety and felt obligation. *The Journal of Psychology*, 151, 701-721 DOI: <https://doi.org/10.1080/00223980.2017.1372350>.
- Bohanlander, G. & Snell, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. (17ª.ed) Virginia: Editorial News.
- Briones, M., Vera, R. & Peñafiel, J. (2018). El sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los Municipios de la Provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*, abril-junio (22), 60-69.

- Carlos, V. & Gouveia, R. (2016). Development and validation of a self-reported measure of job performance. *Social indicators Research*, 126, 279-307. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11205-015-0883-z>
- Caruso, C. (2016). Negative impacts of shiftwork and long work hours. *Rehabilitation Nursing*. 39(1), 16-25. DOI: <https://doi.org/10.1002/rnj.107>
- Chiavenato, I (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I (2020). *Administración de Recursos Humanos (10ª Ed)*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiang, M., Gómez, N. & Wackerling, L. (2016). Compromiso Organizacional del funcionario municipal rural de la provincial de Nuble, Chile. *Ciencia y Trabajo*. 18(56), 134-138. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200010>.
- COSO (Control interno – Marco Integrado. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). Control Interno – Marco Integrado, Resumen Ejecutivo. Recuperado de: [http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- COSO 2013: *What Have We Learned?* (2016). NACD Directorship, 42(4), 9.
- Denisi, A. & Murphy, K. (2017). Performance appraisal and performance management: 100 years of progress? *Journal of Applied Psychology*, 102, 421-433. DOI: <https://doi.org/10.1037/apl0000085>
- Estupiñan, R. (2016). *Control Interno y Fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Editorial Ecoe ediciones.
- Fierro, K. y Sotomayor, K. (2016). *Análisis integral de los elementos de control interno Coso II*. (Tesis pregrado). Universidad Católica
- Jiménez, D. (2016). *Manual de Recursos humanos*. (3ª ed). España: Esic Editorial
- Gonzales, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>

- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Gutiérrez, R. & católico, D. (2016), El control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Cuaderno Contables*, 16(42), 553-578. Recuperado de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17380/13882>
- Herdoiza, Z. (2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo*. (Tesis de Magister). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Herreros, S. (2017). *UF0317 Planificación de la auditoría*. España: Elearning
- Hernández, R. y Mendoza (2018). Metodología de la Investigación. *Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGraw Hill Education
- Isaza, A. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad* (3ª ed). Bogotá, Colombia.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2020). *Elemento de la Administración: Un enfoque internacional y de innovación*. México: McGraw Hill.
- Latta, G. y Fait, J. (2016). Sources of motivation and work engagement: A cross-industry analysis of differentiated profiles. *Journal of Organizational Psychology*, 16(2), 29-44. Recuperado de: <https://articlegateway.com/index.php/JOP/article/view/1788>
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyectos y proyecto*. (5ª ed). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Li, X. (2020). The effectiveness of internal control and innovation performance: An intermediary effect based on corporate social responsibility. *PLOS ONE* 15(6): e0234506. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0234506>
- Li X, Zheng, C., Liu, G., & Sial, M. (2018). The Effectiveness of Internal Control and Corporate Social Responsibility: Evidence from Chinese Capital Market. *Sustainability* 10 (406). DOI: <https://doi.org/10.3390/su10114006>
- Liu, B., & Wang, P. (2019). Investigation and analysis of the effectiveness and influencing factors of internal control in Chinese enterprise based on wireless network. *J Wireless Com Network*, 35 DOI: <https://doi.org/10.1186/s13638-019-1357-9>

- Chavarría, C. (2016). *Auditoria Administrativa*. México: Pearson Ediciones.
- Matabanchoy, S., Alvarez, K & Riobamba, O. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: *Revisión del tema entre 2008-2018*, 21(2), 176-187. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>.
- Mataboy, J. & Obando, L. (2017). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Univ. Salud* 20(1), 26-36 DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.106>
- Mariño, T. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. (Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Mathis, R., Jackson, J & Lim, G. (2016) *Human Resource Management*. México
- Morales, L. (2016). El control interno: algunas consideraciones legales y filosóficas. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Navarro, F. y Ramos, L. (2016). El Control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo* (25), 245-267. Recuperado de: <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/2951>
- Nurhayati (2016). Revealing and building the COSO concept and khalifatullah fill Ard *Philosophy to Prevent and Detect the Occurrence of Fraud through Forensic Accounting*. Procedia- Social and Behavior Sciences: 3rd Global Conference on business and social sciences on “Contemporary Issues in Management in Management and Social Sciences Research” Kuala Lumpur, Malaysia), 219, 543-546. Doi: 10.1016/j.sbspro.2016.05.032
- Orihuela, P. (2018). *El control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Palacios, D. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincial de Manabí- Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70-84. DOI: [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v10i1.1196](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196)

- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180 DOI: <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Pedro, A. (2020). *Control interno y su influencia en el desempeño laboral de los servidores, Ugel 07 de San Borja, Lima – 2019*. (Título de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Pereira, C. (2019). *Control Interno en las empresas: Su aplicación y efectividad Fundamentos del Control Interno*. México
- Patlán, J. (2016). *Calidad de Vida en el Trabajo*. México: El Manual Moderno
- Puño, K. (2017). *Control Interno y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque, Arequipa – 2016*. (Título de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Arequipa, Perú.
- Redacción EC. (24 de mayo del 2015). Brasil: Corrupción costo a Petrobras más de US\$ 2.000 millones. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/mundo/latinoamerica/brasil-corrupcion-costo-petrobras-us-2-000-millones-355520>
- Rivera, J. (2016). *Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la oficina de gestión pública de las personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del Desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivos de Medicina Camagüey*, 23(2), 159-163. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159>.
- Robbins, C. (2018). *Administración*. (13a. ed.) México. Pearson Education.
- Rockmann, K. W., & Ballinger, G. A. (2017). Intrinsic motivation and organizational identification among on-demand workers. *Journal of Applied Psychology*, 102(9), 1305–1316. DOI: <https://doi.org/10.1037/apl0000224>
- Rodríguez, J. (2016). *Administración de Recursos Humanos en las pequeñas y medianas empresas*. México.



- Rodríguez, A. (2018). *La Gestión y el Desarrollo Organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Mexico:3 Ciencias
- Rodriguez, K & Lechuga, J. (2019). Desempeño Laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101  
DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rubina, M. (2017). *Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la oficina Puerto Maldonado de la empresa Rainforest Expeditions SAC*. (Tesis licenciado en Administración). Universidad Andina de Cusco, Puerto Maldonado Perú.
- Salas, P. (2018). Propuesta de Estrategias para la evaluación del desempeño laboral de los médicos de Cuba. *Escuela Nacional de Salud Pública*. La Habana, Cuba.
- Salome, Y. (2020). *Control Interno y Desempeño Laboral en el personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L- Huancayo*. (Tesis de Contador Público). Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Perú.
- Sánchez, W. (2017). Teoría del Control, SCI y Auditoria. Bogotá: Ediciones de la U
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. (3ª Ed). Bogotá, Colombia.
- Solís, E. (2014). *El sistema de Control Interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Municipal del cantón San Pedro de Pelileo*. (Tesis de Maestría en Auditoria Gubernamental). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Sotomayor, A., Criollo, K., & Gutiérrez, N. (2020). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 194-205. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.387>
- Tarziján, J. (2016). *Fundamentos de estrategia empresarial*. (5ed). Chile.
- Tejedor, F. J. & García Valcárcel, A. (2017). Percepción de los estudiantes sobre el valor de las TIC en sus estrategias de aprendizaje y su relación con el rendimiento. *Educación XXI*, 20(2), 137-159 DOI: 10.5944/educXXI1.13447
- Torben, J. (2017). *Perspectives on Strategic Risk Management*. North America: Scandinavia

- Turienzo, R. (2016). *El Pequeño Libro de la Motivación*. Barcelona: Centros Libros PAPP
- Tziner, A., Shkoler, O., & Batur, B. (2019). Revisiting work engagement from a moderated-mediation vantage point. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 207-215. DOI: <https://doi.org/10.5093/jwop2019a22>
- Vega, L & Ortiz, A. (2017). Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera. *Semestre Económico*, 20(45), 217-231. DOI: 10.22395/seec.v20n45a8
- Villanueva, F. (2019). *Control de Gestión*. España, Editorial: Elearning
- Yang, X., Peng, C. & Yao A. (2018). Management Capability, Internal Control and Corporate Sustainability. *Audit Res*, 34(3): 121–128. Recuperado de: [http://qikan.cqvip.com/Qikan/Article/Detail?id=675401867&from=Qikan\\_Search\\_Index](http://qikan.cqvip.com/Qikan/Article/Detail?id=675401867&from=Qikan_Search_Index).
- Zuta, N., Castro, L. & Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Investigación Valdizana*, 12(3), 157-164 DOI: <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>.

## ANEXOS

### Anexo 1

## CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO

El presente cuestionario de opinión tiene por finalidad recaudar la mayor información relacionada a la relación entre el control interno y el desempeño laboral de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo para responder con las siguientes preguntas del cuestionario.

| LEYENDA |            |         |              |         |
|---------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca   | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| 1       | 2          | 3       | 4            | 5       |

| Variable 1: Control Interno |  | Escala   |   |   |   |   |
|-----------------------------|--|--|---|---|---|---|
| Dimensiones                 | Indicadores  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Ambiente de Control interno | <b>Estructura Organizativa</b>   |  |   |   |   |   |
|                             | 1  | ¿El manual de organización y funciones se encuentra claramente definida?   |   |   |   |   |
|                             | 2  | ¿La falta de un sistema de control interno incide en el desarrollo organizacional de la empresa?                                     |   |   |   |   |
|                             | 3  | ¿Crees que la empresa debería contar con un sistema de control interno?  |   |   |   |   |
|                             | 4  | ¿Existe un interés por la junta directiva en compartir la integridad y valores éticos a su personal?                                 |   |   |   |   |
|                             | <b>Asignación de Autoridad</b>   |  |   |   |   |   |
|                             | 5  | ¿Considera que la empresa cuenta con un organigrama en donde se respeten cada uno de los niveles jerárquicos?                        |   |   |   |   |
|                             | 6  | ¿Los empleados que toman decisiones administrativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?                     |   |   |   |   |
|                             | <b>Valores éticos</b>  |  |   |   |   |   |
|                             | 7  | ¿La gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en el comportamiento ético?   |   |   |   |   |
| 8                           | ¿Considera Ud. que existe un código de integridad y valores éticos en la empresa LEGALL S.A.C?                         |  |   |   |   |   |
| 9                           | ¿La empresa realiza actividades que fomenta la integración de su personal favoreciendo de tal manera el clima laboral? |  |   |   |   |   |
|                             |  |  |   |   |   |   |
| Dimensiones                 | Indicadores  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Evaluación de Riesgos       | <b>Evaluación de Cumplimiento</b>  |  |   |   |   |   |
|                             | 10   | ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos? |   |   |   |   |
|                             | <b>Evaluación de operación</b>   |  |   |   |   |   |
|                             | 11   | ¿La entidad evalúa los procesos y análisis de la administración de riesgos?  |   |   |   |   |
|                             | 12   | ¿El personal cuenta con un plan de contingencia para sobrellevar los riesgos de los principales procesos?                            |   |   |   |   |
|                             | <b>Evaluación de Información</b>   |  |   |   |   |   |
| 13                          | ¿Se toma precauciones en la información obtenida para reducir los riesgos inherentes a la actividad empresarial?       |  |   |   |   |   |
| 14                          | ¿Se estudia y efectúa el seguimiento de los riesgos para corregirlos?  |  |   |   |   |   |
|                             |  |  |   |   |   |   |
| Variable 1: Control Interno |  | Escala   |   |   |   |   |
| Dimensiones                 | Indicadores  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Sistema de Información      | <b>Calidad de la información</b>   |  |   |   |   |   |
|                             | 15   | ¿La empresa brinda un manual de procedimientos adecuados para generar información de calidad?  |   |   |   |   |
|                             | 16   | ¿Considera que la implementación de sistemas de información facilitara la toma de decisiones?  |   |   |   |   |

|                                    |                     |   |               |   |   |   |   |  |  |
|------------------------------------|---------------------|---|---------------|---|---|---|---|--|--|
|                                    | 17                  | ¿La empresa ha creado líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos?            |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 18                  | La empresa ha implementado políticas de restricción de información  |               |   |   |   |   |  |  |
| <b>Variable: Control Interno</b>   |                     |   | <b>Escala</b> |   |   |   |   |  |  |
| <b>Dimensiones</b>                 | <b>Indicadores</b>  |   | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |  |  |
| Procedimientos de Control          | <b>Detectivo</b>    |   |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 19                  | ¿Considera que la entidad detecta rápidamente los riesgos existentes para controlarlos de manera inmediata?                           |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 20                  | ¿Considera Ud. que la implementación de un software administrativo sirve para detectar posibles riesgos de desviación de cobranza?    |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | <b>Correctivo</b>   |   | <b>Escala</b> |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 21                  | ¿La entidad debería realizar control del cumplimiento de políticas Institucionales cada trimestre?                                    |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 22                  | ¿La empresa verifica que las operaciones se realicen con eficiencia y eficacia?   |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | <b>Preventivo</b>   |   | <b>Escala</b> |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 23                  | ¿Los riesgos identificados en la Institución, están adecuadamente controlados?  |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 24                  | ¿Existen los controles de seguridad adecuados para el acceso a documentos y archivos en su Unidad Orgánica?                           |               |   |   |   |   |  |  |
| <b>Variable 1: Control Interno</b> |                     |   | <b>Escala</b> |   |   |   |   |  |  |
| <b>Dimensiones</b>                 | <b>Indicadores</b>  |   | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |  |  |
| Vigilancia o Monitoreo             | <b>Evaluaciones</b> |   |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 25                  | ¿Considera que la evaluación es una herramienta útil para tomar decisiones frente a la rentabilidad económica de la empresa?          |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 26                  | ¿La entidad realiza reportes de las deficiencias detectadas en la actividad organizacional?   |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 27                  | ¿La entidad realiza auditorías internas para una evaluación precisa y transparencia en la entidad?                                    |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | <b>Seguimientos</b> |   | <b>Escala</b> |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 28                  | ¿Se realizan las actividades de supervisión y monitoreo periódicamente en función a la administración financiera?                     |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 29                  | ¿La entidad realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de las actividades en los diferentes departamentos de la empresa? |               |   |   |   |   |  |  |
|                                    | 30                  | ¿Se cuenta con plan de contingencias para hacer frente a los problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una tarea?   |               |   |   |   |   |  |  |

Anexo 2

## CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario de opinión tiene por finalidad recaudar la mayor información relacionada a la relación entre el control interno y el desempeño laboral de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo para responder con las siguientes preguntas del cuestionario.

| <b>LEYENDA</b> |            |         |              |         |
|----------------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca          | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| 1              | 2          | 3       | 4            | 5       |

| <b>Variable: Desempeño Laboral</b>  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Comportamiento</b>   | <b>Aptitud</b>   |  |  |  |  |  |  |
|   | 31 ¿Crees que poseen la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado?   |  |  |  |  |  |  |
|   | 32 ¿Los trabajadores son competitivos en las diversas labores que realizan?  |  |  |  |  |  |  |
|   | 33 ¿Las funciones que realizan contribuyen al logro de objetivos de la empresa?  |  |  |  |  |  |  |
|   | <b>Actitud</b>   |  |  |  |  |  |  |
|   | 34 ¿Los colaboradores suelen brindar iniciativas en sus áreas?   |  |  |  |  |  |  |
|   | 35 ¿Suelen evitar conflictos entre compañeros?   |  |  |  |  |  |  |
|   | 36 ¿Muestran una actitud positiva hacia el desarrollo de sus funciones?  |  |  |  |  |  |  |
|   | <b>Satisfacción</b>  |  |  |  |  |  |  |
|   | 37 La empresa se preocupa en brindar oportunidades de desarrollo laboral   |  |  |  |  |  |  |
| 38 Los sueldos en la organización son adecuados al puesto de trabajo                      |  |  |  |  |  |  |  |
| 39 Los incentivos económicos que recibes satisfacen tus necesidades                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Capacidades</b>  | <b>Habilidades Técnicas</b>  |  |  |  |  |  |  |
|   | 40 Resuelves solo las incidencias técnicas sencillas como imprimir y utilizar el software necesario para el desarrollo de tus actividades      |  |  |  |  |  |  |
|   | 41 El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo   |  |  |  |  |  |  |
|   | <b>Habilidades Interpersonales</b>   |  |  |  |  |  |  |
|   | 42 La entidad ha implementado actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa. |  |  |  |  |  |  |
|   | 43 Se crean programas sociales para mejorar el nivel de comunicación entre la empresa y Colaborador  |  |  |  |  |  |  |
|   | <b>Habilidades Analíticas</b>  |  |  |  |  |  |  |
|   | 44 Muestra nuevas ideas a sus compañeros y jefes para mejorar los procesos   |  |  |  |  |  |  |
|   | 45 Eres capaz de analizar y sintetizar cualquier tipo de información o datos.  |  |  |  |  |  |  |
|   | <b>Habilidades de Comunicación</b>   |  |  |  |  |  |  |
| 46 ¿Recibe de forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo? |  |  |  |  |  |  |  |
| 47 ¿Suelen manifestar fácilmente sus inquietudes?   |  |  |  |  |  |  |  |
| 48 ¿Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de cada |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Rendimiento</b>  | <b>Compromiso</b>  |  |  |  |  |  |  |
|   | 49 ¿Consideras que los colaboradores se sienten identificados con la empresa?  |  |  |  |  |  |  |
|   | 50 ¿Suelen quedarse más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades?   |  |  |  |  |  |  |
|   | 51 ¿Crees que el personal muestra interés por el desarrollo de nuevas actividades en la empresa?   |  |  |  |  |  |  |
|   | <b>Trabajo en equipo</b>   |  |  |  |  |  |  |
|   | 52 ¿Suelen tener dificultades para trabajar en grupo?  |  |  |  |  |  |  |
|   | 53 ¿Crees que se obtienen mejores resultados trabajando en conjunto?   |  |  |  |  |  |  |
|   | 54 Consideras que la división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral de los colaboradores                     |  |  |  |  |  |  |
|   | <b>Resolución de Problemas</b>   |  |  |  |  |  |  |
|   | 55 ¿Existen medidas en la organización para solucionar problemas?  |  |  |  |  |  |  |
|   | 56 ¿Suelen corregir los conflictos de manera rápida y oportuna?  |  |  |  |  |  |  |
|   | 57 ¿Las medidas tomadas por la empresa frente a un problema son las más factibles?   |  |  |  |  |  |  |
|   | <b>Ausentismo</b>  |  |  |  |  |  |  |
|   | 58 ¿Con que frecuencia el personal presenta a tiempo sus informes de avance?   |  |  |  |  |  |  |
| 59 ¿Suelen justificar sus retrasos en su centro de trabajo?                               |  |  |  |  |  |  |  |
| 60 ¿Cuentan con personal suficiente en las áreas de trabajo?                              |  |  |  |  |  |  |  |

Anexo 3: Formato de validación del cuestionario

| N°   | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |   |   |   |   | Relevancia <sup>2</sup> |   |   |   |   | Cantidad <sup>3</sup> |   |   |   |   | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|---|---|---|---|-------------------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|-------------|
|  |  | M                        | B | A | N | D | A                       | M | S | A | D | A                     | M | D | A | A |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control Interno</b>            |  |                          |   |   |   |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 1  | ¿El manual de organización y funciones se encuentra claramente definido?   |                          |   |   | X |   |                         |   |   | X |   |                       |   |   |   |   |             |
| 2  | ¿La falta de un sistema de control interno incide en el desarrollo organizacional de la empresa?                                     |                          |   |   | X |   |                         |   |   | X |   |                       |   |   |   |   |             |
| 3  | ¿Crees que la empresa debería contar con un sistema de control interno?  |                          |   |   | X |   |                         |   |   | X |   |                       |   |   |   |   |             |
| 4  | ¿Existe un interés por la junta directiva en compartir la integridad y valores éticos a su personal?                                 |                          |   | X |   |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 5  | ¿La empresa cuenta con un organigrama en donde se respeten cada uno de los niveles jerárquicos?                                      |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 6  | ¿Los empleados que toman decisiones administrativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?                     |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 7  | ¿La gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en el comportamiento ético?   |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 8  | ¿Considera Ud. que existe un código de integridad en la empresa LEGALL S.A.C.?   |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 9  | ¿La empresa realiza actividades que fomenta la integración de su personal favoreciendo el clima laboral?                             |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de Riesgos</b>                  |  |                          |   |   |   |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 10   | ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos? |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 11   | ¿La entidad evalúa los procesos y análisis de la administración de riesgos?  |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 12   | ¿El personal cuenta con un plan de contingencia para sobrellevar los riesgos de los principales procesos?                            |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 13   | ¿Se toma precauciones en la información obtenida para reducir los riesgos inherentes a la actividad empresarial?                     |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 14   | ¿Se estudia y efectúa el seguimiento de los riesgos para corregirlos?  |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| <b>DIMENSIONES / ítems</b>                                 |  |                          |   |   |   |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: Sistemas de Información y Comunicación</b> |  |                          |   |   |   |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 15   | ¿La empresa brinda un manual de procedimientos adecuados para generar información de calidad?  |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 16   | ¿Considera que la implementación de sistemas de información facilitara la toma de decisiones?  |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 17   | ¿La empresa ha creado líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos?           |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| 18   | ¿La empresa ha implementado políticas de restricción de información?   |                          |   |   | X |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: Procedimiento de Control</b>               |  |                          |   |   |   |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |
| <b>Sugerencias</b>   |  |                          |   |   |   |   |                         |   |   |   |   |                       |   |   |   |   |             |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

|                                     |   |   |  |  |  |  |   |   |
|-------------------------------------|---|---|--|--|--|--|---|---|
| 19                                  | ¿Considera que la entidad detecta rápidamente los riesgos existentes para controlarlos de manera inmediata?                           | X |  |  |  |  |   | X |
| 20                                  | ¿Considera Ud. que la implementación de un software administrativo sirve para detectar posibles riesgos de desviación de cobranza?    | X |  |  |  |  | X |   |
| 21                                  | ¿La entidad debería realizar control del cumplimiento de políticas institucionales cada trimestre?                                    | X |  |  |  |  | X |   |
| 22                                  | ¿La empresa verifica que las operaciones se realicen con eficiencia y eficacia?   | X |  |  |  |  | X |   |
| 23                                  | ¿Los riesgos identificados en la institución, están adecuadamente controlados?  | X |  |  |  |  | X |   |
| 24                                  | ¿Existen los controles de seguridad adecuados para el acceso a documentos y archivos en su empresa?                                   | X |  |  |  |  | X |   |
| DIMENSIÓN 6: Vigilancia o Monitoreo |   |   |  |  |  |  |   |   |
| 25                                  | ¿Considera que la evaluación es una herramienta útil para tomar decisiones frente a la rentabilidad económica de la empresa?          | X |  |  |  |  | X |   |
| 26                                  | ¿La entidad realiza reportes de las deficiencias detectadas en la actividad organizacional?   | X |  |  |  |  | X |   |
| 27                                  | ¿La entidad realiza auditorías internas?  | X |  |  |  |  | X |   |
| 28                                  | ¿Se realizan actividades de supervisión y monitoreo periódicamente?   | X |  |  |  |  | X |   |
| 29                                  | ¿La entidad realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de las actividades en los diferentes departamentos de la empresa? | X |  |  |  |  | X |   |
| 30                                  | ¿Se cuenta con plan de contingencias para hacer frente a los problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una tarea?   | X |  |  |  |  | X |   |

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ruiz Villavieco Ricardo Concha DNI: 09809744

Especialidad del validador: Asesor Técnico

11 de 10 del 2018

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño Laboral**

| N°                                 | DIMENSIONES / Items  | Pertinencia <sup>1</sup> |   |   | Relevancia <sup>2</sup> |   |   | Claridad <sup>3</sup> |   |   | Sugerencias |  |
|------------------------------------|--|--------------------------|---|---|-------------------------|---|---|-----------------------|---|---|-------------|--|
|                                    |  | M                        | D | A | M                       | D | A | M                     | D | A |             |  |
| <b>DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO</b> |  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 1                                  | ¿Crees que poseen la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 2                                  | ¿Los trabajadores son competitivos en las diversas labores que realizan?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 3                                  | ¿Las funciones que realizan contribuyen al logro de objetivos de la empresa?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 4                                  | ¿Los colaboradores suelen brindar iniciativas en sus áreas?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 5                                  | ¿Suelen evitar conflictos entre compañeros?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 6                                  | ¿Muestran una actitud positiva hacia el desarrollo de sus funciones?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 7                                  | ¿La empresa se preocupa en brindar oportunidades de desarrollo laboral a sus trabajadores?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 8                                  | ¿Los saldos en la organización son adecuados al puesto de trabajo?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 9                                  | ¿Los incentivos económicos que recibes satisfacen tus Necesidades?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| <b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDADES</b>    |  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 10                                 | ¿Resuelves solo las incidencias técnicas sencillas como imprimir y utilizar el software necesario para el desarrollo de tus actividades?     |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 11                                 | ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 12                                 | ¿La entidad ha implementado actividades de integración que permitan desarrollar relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa? |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 13                                 | ¿Se crean programas sociales para mejorar el nivel de comunicación entre la empresa y colaborador?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 14                                 | ¿Muestra nuevas ideas a sus compañeros y jefes para mejorar los procesos?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 15                                 | ¿Eres capaz de analizar y sintetizar cualquier tipo de información o datos?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 16                                 | ¿Recibes de forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 17                                 | ¿Suelen manifestar fácilmente sus inquietudes?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |
| 18                                 | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de cada área?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |  |







Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control Interno

| N° | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia |   |   | Relevancia |   |   | Claridad |   |   | Sugerencias |
|----|--|-------------|---|---|------------|---|---|----------|---|---|-------------|
|    |  | M           | D | A | M          | D | A | M        | D | A |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control Interno</b>  |             |   |   |            |   |   |          |   |   |             |
| 1  | ¿El manual de organización y funciones se encuentra claramente definida?   |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 2  | ¿La falta de un sistema de control interno incide en el desarrollo organizacional de la empresa?                                     |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 3  | ¿Crees que la empresa debería contar con un sistema de control interno?  |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 4  | ¿Existe un interés por la junta directiva en compartir la integridad y valores éticos a su personal?                                 |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 5  | ¿La empresa cuenta con un organigrama en donde se respeten cada uno de los niveles jerárquicos?                                      |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 6  | ¿Los empleados que toman decisiones administrativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?                     |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 7  | ¿La gerencia promueve una cultura organizacional con énfasis en el comportamiento ético?   |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 8  | ¿Considera Ud. que existe un código de integridad en la empresa LEGALL S.A.C?  |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 9  | ¿La empresa realiza actividades que fomenta la integración de su personal favoreciendo el clima laboral?                             |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de Riesgos</b>  |             |   |   |            |   |   |          |   |   |             |
| 10 | ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos? |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 11 | ¿La entidad evalúa los procesos y análisis de la administración de riesgos?  |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 12 | ¿El personal cuenta con un plan de contingencia para sobrellevar los riesgos de los principales procesos?                            |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 13 | ¿Se toma precauciones en la información obtenida para reducir los riesgos inherentes a la actividad empresarial?                     |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 14 | ¿Se estudia y efectúa el seguimiento de los riesgos para corregirlos?  |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
|    | <b>DIMENSIONES / ítems</b>   |             |   |   |            |   |   |          |   |   | Sugerencias |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: Sistemas de Información y Comunicación</b>   |             |   |   |            |   |   |          |   |   |             |
| 15 | ¿La empresa brinda un manual de procedimientos adecuados para generar información de calidad?  |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 16 | ¿Considera que la implementación de sistemas de información facilitara la toma de decisiones?  |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 17 | ¿La empresa ha creado líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos?           |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
| 18 | La empresa ha implementado políticas de restricción de información   |             |   | X |            |   | X |          |   | X |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4: Procedimiento de Control</b>   |             |   |   |            |   |   |          |   |   |             |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

|    |   |  |  |  |   |  |  |  |  |   |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|--|---|
| 19 | ¿Considera que la entidad detecta rápidamente los riesgos existentes para controlarlos de manera inmediata?                           |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 20 | ¿Considera Ud. que la implementación de un software administrativo sirve para detectar posibles riesgos de desviación de cobranza?    |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 21 | ¿La entidad debería realizar control del cumplimiento de políticas Institucionales cada trimestre?                                    |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 22 | ¿La empresa verifica que las operaciones se realicen con eficiencia y eficacia?   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 23 | ¿Los riesgos identificados en la Institución, están adecuadamente controlados?  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 24 | ¿Existen los controles de seguridad adecuados para el acceso a documentos y archivos en su empresa?                                   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
|    | DIMENSION 5: Vigilancia o Monitoreo   |  |  |  |   |  |  |  |  |   |
| 25 | ¿Considera que la evaluación es una herramienta útil para tomar decisiones frente a la rentabilidad económica de la empresa?          |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 26 | ¿La entidad realiza reportes de las deficiencias detectadas en la actividad organizacional?   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 27 | ¿La entidad realiza auditorías internas?  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 28 | ¿Se realizan actividades de supervisión y monitoreo periódicamente?   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 29 | ¿La entidad realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de las actividades en los diferentes departamentos de la empresa? |  |  |  | X |  |  |  |  | X |
| 30 | ¿Se cuenta con plan de contingencias para hacer frente a los problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una tarea?   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Norvaez Arana, Jervis      DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente metodólogo

13 de 10 del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño Laboral

| N°                                 | DIMENSIONES / Items  | Pertinencia <sup>1</sup> |   |   | Relevancia <sup>2</sup> |   |   | Claridad <sup>3</sup> |   |   | Sugerencias |   |
|------------------------------------|--|--------------------------|---|---|-------------------------|---|---|-----------------------|---|---|-------------|---|
|                                    |  | M                        | D | B | M                       | D | B | M                     | D | B |             |   |
| <b>DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO</b> |  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |   |
| 1                                  | ¿Crees que poseen la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 2                                  | ¿Los trabajadores son competitivos en las diversas labores que realizan?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 3                                  | ¿Las funciones que realizan contribuyen al logro de objetivos de la empresa?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 4                                  | ¿Los colaboradores suelen brindar iniciativas en sus áreas?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 5                                  | ¿Suelen evitar conflictos entre compañeros?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 6                                  | ¿Muestran una actitud positiva hacia el desarrollo de sus funciones?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 7                                  | ¿La empresa se preocupa en brindar oportunidades de desarrollo laboral a sus trabajadores?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 8                                  | ¿Los sueldos en la organización son adecuados al puesto de trabajo?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 9                                  | ¿Los incentivos económicos que recibes satisfacen tus Necesidades?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| <b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDADES</b>    |  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             |   |
| 10                                 | ¿Resuelves solo las incidencias técnicas sencillas como imprimir y utilizar el software necesario para el desarrollo de tus actividades?     |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 11                                 | ¿El nivel de conocimiento técnico que posee te permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 12                                 | ¿La entidad ha implementado actividades de integración que permitan desarrollar relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa? |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 13                                 | ¿Se crean programas sociales para mejorar el nivel de comunicación entre la empresa y colaborador?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 14                                 | ¿Muestra nuevas ideas a sus compañeros y jefes para mejorar los procesos?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 15                                 | ¿Eres capaz de analizar y sintetizar cualquier tipo de información o datos?  |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 16                                 | ¿Recibe de forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 17                                 | ¿Suelen manifestar fácilmente sus inquietudes?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |
| 18                                 | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de cada área?   |                          |   |   |                         |   |   |                       |   |   |             | X |



Anexo 4: Matriz de consistencia

| Identificación del Problema   | Objetivos   | Hipótesis   | OPERACIONALIZACION |                         |               |                 | Escala de Medición | Diseño Metodológico  |
|---|---|---|--------------------|-------------------------|---------------|-----------------|--------------------|--|
|   |   |   | Variable           | Dimensiones             | Indicadores   | Ítems           |                    |  |
| General   | General   | General   |                    |                         |               |                 |                    |  |
| ¿Qué relación existe entre el Control Interno y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince 2018?                   | Determinar la relación entre el Control Interno y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince 2018.                 | Existe relación significativa entre el Control Interno y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince 2018                 | Control Interno    | Enfoque de Procesos     | Estructura    | 4               | Ordinal            | <b>Población:</b> 50<br><br><b>Tipo de Investigación:</b><br>Aplicada<br><br><b>Nivel de Investigación:</b><br>Descriptivo-Correlacional<br><br><b>Diseño:</b> No Experimental-Transversal-correlacional<br><br><b>Método de Investigación:</b><br>1. <b>Técnicas de Obtención de Datos:</b> la encuesta<br>2. <b>Instrumento para obtener datos:</b> Cuestionario=Escala Likert<br>3. <b>Técnica para el procesamiento de datos:</b> Programa estadístico SPSS Versión 24 |
|   |   |   |                    |                         | Autoridad     | 2               |                    |  |
| Valores   | 3   |   |                    |                         |               |                 |                    |  |
| Evaluación de Riesgos   | Cumplimiento  | 1   |                    |                         |               |                 |                    |  |
|   | Operación   | 2   |                    |                         |               |                 |                    |  |
| Sistema de Información  | Calidad de la Información   | Información   |                    | 2                       |               |                 |                    |  |
|   |   |   |                    | 4                       |               |                 |                    |  |
| Procedimiento de Control  |   | Detectivo   |                    | 2                       |               |                 |                    |  |
|   |   | Correctivo  |                    | 2                       |               |                 |                    |  |
|   |   | Preventivo  |                    | 2                       |               |                 |                    |  |
| Monitoreo   |   | Evaluaciones  | 3                  |                         |               |                 |                    |  |
|   |   | Seguimientos  | 3                  |                         |               |                 |                    |  |
| ¿Qué relación existe entre los Procedimientos de Control y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince 2018?        | Determinar la relación entre los Procedimientos de Control y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince 2018       | Existe relación significativa entre los Procedimientos de Control y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince 2018      | Desempeño Laboral  | Comportamiento          | Resultados    |                 |                    |  |
|   |   |   |                    |                         | Actitud       | 3               |                    |  |
| Aptitud   | 3   |   |                    |                         |               |                 |                    |  |
| Capacidades   |   | Satisfacción  |                    | 3                       |               |                 |                    |  |
|   |   | H. Técnicas   |                    | 2                       |               |                 |                    |  |
|   |   | H. Interpersonales  |                    | 2                       |               |                 |                    |  |
| ¿Qué relación existe entre el Proceso de Evaluación de Riesgo y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A. ¿C, Lince 2018? | Determinar la relación entre el Proceso de Evaluación de Riesgo y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince 2018. | Existe relación significativa entre el Proceso de Evaluación de Riesgo y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince 2018 |                    |                         | H. Analíticas | 2               |                    |  |
|   |   |   |                    |                         |               | H. Comunicación | 3                  |  |
|   |   |   |                    |                         | Rendimiento   |                 | Compromiso         | 3  |
|   |   |   |                    |                         |               |                 | Trabajo en Equipo  | 3  |
| ¿Qué relación existe entre el Monitoreo y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C                                      | Determinar la relación entre el Monitoreo y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL  | Existe relación significativa entre el Monitoreo y el Desempeño Laboral en los colaboradores  |                    | Resolución de Problemas | Ausentismo    | 3               |                    |  |
|   |   |   |                    |                         |               | 3               |                    |  |

Anexo 5: Cuadro de especificación

| VARIABLES         | DIMENSIONES                 | PESO         | INDICADORES                | ITEMS | ESCALA                     |
|-------------------|-----------------------------|--------------|----------------------------|-------|----------------------------|
| CONTROL INTERNO   | Ambiente de Control Interno | 30%          | Estructura Organizativa    | 1-4   | Ordinal (Escala de Likert) |
|                   |                             |              | Asignación de Autoridad    | 5-6   |                            |
|                   |                             |              | Valores éticos             | 7-9   |                            |
|                   | Evaluación de Riesgos       | 20%          | Evaluación de Cumplimiento | 10    |                            |
|                   |                             |              | Evaluación de Operación    | 11-12 |                            |
|                   |                             |              | Evaluación de información  | 13-14 |                            |
|                   | Sistema de Información      | 10%          | Calidad de la información  | 15-18 |                            |
|                   | Procedimientos de Control   | 20%          | Detectivo                  | 19-20 |                            |
|                   |                             |              | Correctivo                 | 21-22 |                            |
|                   |                             |              | Preventivo                 | 23-24 |                            |
| Monitoreo         | 20%                         | Evaluaciones | 25-27                      |       |                            |
|                   |                             | Seguimiento  | 28-30                      |       |                            |
| DESEMPEÑO LABORAL | COMPORTAMIENTO              | 20%          | Aptitud                    | 31-33 |                            |
|                   |                             |              | Actitud                    | 34-36 |                            |
|                   |                             |              | Satisfacción               | 37-39 |                            |
|                   | CAPACIDADES                 | 40%          | H. Técnicas                | 40-41 |                            |
|                   |                             |              | H. Interpersonal           | 42-43 |                            |
|                   |                             |              | H. Analíticas              | 44-45 |                            |
|                   |                             |              | H. Comunicación            | 46-48 |                            |
|                   | RENDIMIENTO                 | 40%          | Compromiso                 | 49-51 |                            |
|                   |                             |              | Trabajo en Equipo          | 52-54 |                            |
|                   |                             |              | Resolución de Problemas    | 55-57 |                            |
| Ausentismo        |                             |              | 58-60                      |       |                            |

Anexo 6:

## Detalle de confiabilidad del instrumento de la variable control interno

### Estadísticas de fiabilidad

|                     |                |
|---------------------|----------------|
| Alfa de<br>Cronbach | N de elementos |
| ,845                | 30             |

### Estadísticas de total de elemento

|          | Media de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|----------|---|--|---|--|
| VAR00001 | 93,5200   | 82,132   | ,306  | ,842   |
| VAR00002 | 93,7200   | 81,389   | ,406  | ,839   |
| VAR00003 | 93,5800   | 78,902   | ,398  | ,840   |
| VAR00004 | 93,1600   | 83,484   | ,246  | ,844   |
| VAR00005 | 93,7200   | 84,328   | ,212  | ,845   |
| VAR00006 | 93,2800   | 82,532   | ,379  | ,840   |
| VAR00007 | 93,3000   | 80,704   | ,448  | ,838   |
| VAR00008 | 92,9800   | 85,326   | ,146  | ,846   |
| VAR00009 | 92,8800   | 82,679   | ,680  | ,837   |
| VAR00010 | 93,7800   | 81,440   | ,612  | ,836   |
| VAR00011 | 93,8400   | 80,504   | ,535  | ,836   |
| VAR00012 | 93,8400   | 78,464   | ,624  | ,832   |
| VAR00013 | 93,9400   | 76,466   | ,574  | ,832   |
| VAR00014 | 92,8800   | 82,679   | ,680  | ,837   |
| VAR00015 | 93,8400   | 80,504   | ,535  | ,836   |
| VAR00016 | 93,8400   | 79,770   | ,571  | ,835   |
| VAR00017 | 93,3000   | 80,704   | ,448  | ,838   |
| VAR00018 | 92,9800   | 85,326   | ,146  | ,846   |
| VAR00019 | 93,5600   | 83,394   | ,245  | ,844   |
| VAR00020 | 93,9400   | 85,119   | ,091  | ,850   |
| VAR00021 | 93,7800   | 84,338   | ,161  | ,847   |
| VAR00022 | 94,0200   | 82,061   | ,235  | ,846   |
| VAR00023 | 93,5600   | 82,619   | ,291  | ,843   |
| VAR00024 | 93,5600   | 77,313   | ,499  | ,836   |
| VAR00025 | 93,5400   | 83,764   | ,315  | ,842   |
| VAR00026 | 92,9000   | 83,398   | ,318  | ,842   |



|          |         |        |      |      |
|----------|---------|--------|------|------|
| VAR00027 | 93,5800 | 86,453 | ,004 | ,852 |
| VAR00028 | 93,6400 | 78,602 | ,417 | ,839 |
| VAR00029 | 93,6200 | 84,200 | ,184 | ,846 |
| VAR00030 | 93,3800 | 77,138 | ,748 | ,829 |

### Detalle confiabilidad del instrumento del variable desempeño laboral

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,649             | 30             |

#### Estadísticas de total de elemento

|          | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00031 | 95,2000  | 48,122  | -,027                                    | ,658  |
| VAR00032 | 95,2000  | 44,857  | ,443                                     | ,626  |
| VAR00033 | 95,2200  | 44,502  | ,242                                     | ,636  |
| VAR00034 | 95,5000  | 43,071  | ,420                                     | ,619  |
| VAR00035 | 95,1800  | 44,477  | ,402                                     | ,626  |
| VAR00036 | 95,5200  | 42,622  | ,470                                     | ,614  |
| VAR00037 | 95,4000  | 44,000  | ,279                                     | ,632  |
| VAR00038 | 95,3200  | 42,222  | ,433                                     | ,615  |
| VAR00039 | 95,0800  | 48,647  | -,077                                    | ,659  |
| VAR00040 | 95,4800  | 46,336  | ,122                                     | ,648  |
| VAR00041 | 95,6800  | 45,936  | ,181                                     | ,642  |
| VAR00042 | 95,5400  | 44,376  | ,218                                     | ,639  |
| VAR00043 | 95,2600  | 49,747  | -,179                                    | ,674  |
| VAR00044 | 95,5200  | 43,847  | ,366                                     | ,625  |
| VAR00045 | 95,2600  | 47,584  | ,042                                     | ,652  |
| VAR00046 | 95,1600  | 44,709  | ,316                                     | ,630  |
| VAR00047 | 94,8800  | 47,904  | ,013                                     | ,653  |
| VAR00048 | 95,1000  | 49,235  | -,143                                    | ,665  |
| VAR00049 | 95,4600  | 46,784  | ,107                                     | ,648  |
| VAR00050 | 95,8400  | 47,851  | -,013                                    | ,660  |
| VAR00051 | 95,6800  | 46,426  | ,132                                     | ,646  |

|          |         |        |       |      |
|----------|---------|--------|-------|------|
| VAR00052 | 95,9200 | 44,647 | ,214  | ,639 |
| VAR00053 | 95,4600 | 45,151 | ,264  | ,635 |
| VAR00054 | 95,4600 | 40,825 | ,509  | ,604 |
| VAR00055 | 95,4400 | 46,496 | ,216  | ,640 |
| VAR00056 | 94,8000 | 45,755 | ,286  | ,635 |
| VAR00057 | 95,4800 | 47,806 | -,007 | ,659 |
| VAR00058 | 95,5400 | 42,213 | ,388  | ,619 |
| VAR00059 | 95,5200 | 46,867 | ,099  | ,649 |
| VAR00066 | 94,4600 | 49,029 | -,141 | ,659 |

Anexo 7: Base de datos

|    |    | VARIABLE 1: Control Interno |     |     |     |     |     |     |     |                       |    |      |      |      |      |                         |    |      |      |      |      |                           |    |      |      |      |      |                        |    |      |      |      |      |      |    |       |    |
|----|----|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------|----|------|------|------|------|-------------------------|----|------|------|------|------|---------------------------|----|------|------|------|------|------------------------|----|------|------|------|------|------|----|-------|----|
|    |    | Ambiente de control         |     |     |     |     |     |     |     | Evaluación de Riesgos |    |      |      |      |      | Sistemas de Información |    |      |      |      |      | Procedimientos de Control |    |      |      |      |      | Vigilancia o Monitoreo |    |      |      |      |      |      |    |       |    |
| i  | pr | ite                         | ite | ite | ite | ite | ite | ite | ite | item                  | pr | item | item | item | item | item                    | pr | item | item | item | item | item                      | pr | item | item | item | item | item                   | pr | item | item | item | item | item | pr | total |    |
| 1  | 2  | 2                           | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3                     | 26 | 2    | 3    | 2    | 2    | 3                       | 12 | 3    | 2    | 2    | 4    | 11                        | 2  | 3    | 3    | 2    | 3    | 1                      | 14 | 3    | 3    | 2    | 1    | 3    | 2  | 14    | 63 |
| 2  | 2  | 3                           | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 26                    | 2  | 3    | 2    | 2    | 3    | 12                      | 3  | 2    | 2    | 4    | 11   | 2                         | 3  | 3    | 2    | 3    | 1    | 14                     | 3  | 3    | 2    | 1    | 3    | 2    | 14 | 63    |    |
| 3  | 3  | 2                           | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 24                    | 2  | 3    | 2    | 2    | 3    | 12                      | 3  | 2    | 3    | 4    | 12   | 3                         | 2  | 2    | 3    | 2    | 1    | 13                     | 3  | 4    | 4    | 1    | 3    | 2    | 17 | 61    |    |
| 4  | 2  | 3                           | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 27                    | 2  | 3    | 2    | 2    | 3    | 12                      | 3  | 2    | 3    | 4    | 12   | 2                         | 3  | 2    | 3    | 2    | 1    | 13                     | 3  | 4    | 4    | 1    | 3    | 2    | 17 | 64    |    |
| 5  | 3  | 2                           | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 27                    | 2  | 3    | 2    | 2    | 3    | 12                      | 3  | 2    | 4    | 4    | 13   | 3                         | 2  | 3    | 1    | 3    | 3    | 15                     | 2  | 4    | 2    | 3    | 2    | 2    | 15 | 67    |    |
| 6  | 4  | 3                           | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 25                    | 2  | 3    | 2    | 2    | 3    | 12                      | 3  | 2    | 2    | 3    | 10   | 3                         | 3  | 2    | 3    | 3    | 4    | 18                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 2    | 2    | 17 | 65    |    |
| 7  | 3  | 4                           | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 30                    | 2  | 3    | 2    | 2    | 3    | 12                      | 3  | 2    | 4    | 3    | 12   | 4                         | 3  | 4    | 4    | 2    | 1    | 18                     | 3  | 3    | 4    | 1    | 3    | 2    | 16 | 72    |    |
| 8  | 4  | 3                           | 5   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 31                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 4    | 4    | 13   | 3                         | 2  | 3    | 1    | 3    | 3    | 15                     | 2  | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 20 | 73    |    |
| 9  | 3  | 2                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 29                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 3    | 2    | 10   | 3                         | 2  | 4    | 3    | 4    | 3    | 19                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 19 | 72    |    |
| 10 | 2  | 3                           | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 30                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 4    | 3    | 12   | 2                         | 3  | 2    | 1    | 3    | 4    | 15                     | 3  | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 18 | 71    |    |
| 11 | 3  | 3                           | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 31                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 4    | 4    | 13   | 3                         | 2  | 3    | 2    | 3    | 3    | 16                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 19 | 74    |    |
| 12 | 2  | 3                           | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 29                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 4    | 4    | 13   | 4                         | 3  | 3    | 4    | 4    | 3    | 21                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 19 | 77    |    |
| 13 | 4  | 4                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 35                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 4    | 4    | 13   | 4                         | 4  | 3    | 2    | 3    | 1    | 17                     | 3  | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 15 | 79    |    |
| 14 | 3  | 2                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 30                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 3    | 3    | 11   | 3                         | 2  | 3    | 2    | 3    | 3    | 16                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 19 | 71    |    |
| 15 | 3  | 3                           | 2   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 28                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 2    | 3    | 10   | 4                         | 3  | 3    | 2    | 3    | 3    | 18                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 19 | 70    |    |
| 16 | 4  | 3                           | 5   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 30                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 3    | 4    | 12   | 4                         | 3  | 2    | 4    | 4    | 3    | 20                     | 4  | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 18 | 76    |    |
| 17 | 4  | 3                           | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 30                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 3    | 4    | 12   | 4                         | 3  | 2    | 1    | 3    | 3    | 16                     | 4  | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 22 | 72    |    |
| 18 | 3  | 2                           | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 24                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 3    | 3    | 11   | 4                         | 3  | 4    | 3    | 2    | 4    | 20                     | 3  | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 20 | 69    |    |
| 19 | 4  | 3                           | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 27                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 2    | 4    | 11   | 2                         | 3  | 2    | 1    | 3    | 4    | 15                     | 3  | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 21 | 67    |    |
| 20 | 3  | 3                           | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 33                    | 3  | 2    | 3    | 2    | 4    | 14                      | 2  | 3    | 4    | 4    | 13   | 3                         | 2  | 2    | 3    | 2    | 1    | 13                     | 3  | 4    | 4    | 1    | 3    | 3    | 18 | 73    |    |
| 21 | 3  | 2                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 31                    | 3  | 3    | 3    | 2    | 4    | 15                      | 3  | 3    | 3    | 4    | 13   | 3                         | 2  | 3    | 2    | 3    | 3    | 16                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 20 | 75    |    |
| 22 | 3  | 3                           | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 31                    | 3  | 3    | 3    | 2    | 4    | 15                      | 3  | 3    | 4    | 4    | 14   | 4                         | 4  | 4    | 3    | 2    | 4    | 21                     | 3  | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 21 | 81    |    |
| 23 | 3  | 2                           | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 29                    | 3  | 3    | 3    | 2    | 4    | 15                      | 3  | 3    | 4    | 3    | 13   | 2                         | 4  | 2    | 4    | 3    | 4    | 19                     | 3  | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    | 23 | 76    |    |
| 24 | 5  | 4                           | 3   | 5   | 3   | 4   | 3   | 5   | 4   | 36                    | 3  | 3    | 3    | 2    | 4    | 15                      | 3  | 3    | 3    | 5    | 14   | 4                         | 3  | 2    | 1    | 3    | 3    | 16                     | 4  | 5    | 2    | 2    | 3    | 4    | 20 | 81    |    |
| 25 | 4  | 3                           | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 28                    | 3  | 3    | 3    | 2    | 4    | 15                      | 3  | 3    | 3    | 4    | 13   | 4                         | 5  | 3    | 2    | 4    | 3    | 21                     | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24 | 77    |    |
| 26 | 4  | 4                           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 32                    | 3  | 3    | 3    | 2    | 4    | 15                      | 3  | 3    | 3    | 4    | 13   | 3                         | 2  | 3    | 3    | 3    | 4    | 18                     | 3  | 4    | 2    | 2    | 2    | 4    | 17 | 78    |    |
| 27 | 3  | 2                           | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 30                    | 3  | 3    | 3    | 2    | 4    | 15                      | 3  | 3    | 4    | 4    | 14   | 3                         | 2  | 3    | 3    | 3    | 4    | 18                     | 3  | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 21 | 77    |    |
| 28 | 3  | 2                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 32                    | 3  | 3    | 3    | 2    | 4    | 15                      | 3  | 3    | 4    | 4    | 14   | 3                         | 2  | 4    | 3    | 4    | 3    | 19                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 20 | 80    |    |
| 29 | 4  | 3                           | 5   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 34                    | 3  | 3    | 4    | 2    | 4    | 16                      | 3  | 4    | 4    | 4    | 15   | 3                         | 3  | 2    | 3    | 3    | 4    | 18                     | 4  | 5    | 4    | 3    | 1    | 4    | 21 | 83    |    |
| 30 | 3  | 2                           | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 25                    | 3  | 3    | 2    | 4    | 4    | 16                      | 3  | 4    | 3    | 4    | 14   | 3                         | 2  | 4    | 3    | 2    | 4    | 18                     | 3  | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 21 | 73    |    |
| 31 | 2  | 2                           | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 30                    | 3  | 3    | 2    | 4    | 4    | 16                      | 3  | 2    | 4    | 4    | 13   | 3                         | 1  | 4    | 4    | 4    | 4    | 19                     | 4  | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 22 | 78    |    |
| 32 | 4  | 3                           | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 31                    | 3  | 3    | 2    | 4    | 4    | 16                      | 3  | 2    | 4    | 3    | 12   | 2                         | 3  | 2    | 2    | 3    | 4    | 16                     | 4  | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 22 | 75    |    |
| 33 | 4  | 2                           | 1   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 28                    | 3  | 3    | 2    | 4    | 4    | 16                      | 3  | 2    | 4    | 3    | 12   | 4                         | 3  | 3    | 3    | 3    | 4    | 20                     | 3  | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 21 | 76    |    |
| 34 | 2  | 3                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 33                    | 3  | 3    | 2    | 4    | 4    | 16                      | 3  | 2    | 5    | 4    | 14   | 3                         | 3  | 2    | 3    | 3    | 4    | 18                     | 3  | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 23 | 81    |    |
| 35 | 2  | 3                           | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 29                    | 3  | 3    | 2    | 4    | 4    | 16                      | 3  | 2    | 4    | 4    | 13   | 4                         | 3  | 2    | 1    | 5    | 3    | 18                     | 4  | 4    | 5    | 4    | 2    | 4    | 23 | 76    |    |
| 36 | 3  | 4                           | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 34                    | 3  | 3    | 2    | 4    | 4    | 16                      | 3  | 2    | 4    | 4    | 13   | 4                         | 3  | 3    | 3    | 4    | 4    | 21                     | 3  | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 21 | 84    |    |
| 37 | 2  | 3                           | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 27                    | 3  | 3    | 2    | 4    | 4    | 16                      | 3  | 2    | 3    | 3    | 11   | 2                         | 3  | 3    | 4    | 4    | 3    | 19                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 20 | 73    |    |
| 38 | 2  | 3                           | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 5   | 4   | 30                    | 4  | 3    | 3    | 4    | 4    | 18                      | 3  | 3    | 2    | 5    | 13   | 4                         | 4  | 4    | 2    | 4    | 4    | 22                     | 3  | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 20 | 83    |    |
| 39 | 3  | 3                           | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 32                    | 4  | 3    | 3    | 4    | 4    | 18                      | 3  | 3    | 3    | 4    | 13   | 4                         | 1  | 4    | 2    | 4    | 4    | 19                     | 4  | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 23 | 82    |    |
| 40 | 3  | 3                           | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 32                    | 4  | 3    | 3    | 4    | 4    | 18                      | 3  | 3    | 3    | 4    | 13   | 4                         | 3  | 3    | 4    | 4    | 3    | 21                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 19 | 84    |    |
| 41 | 3  | 3                           | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 32                    | 4  | 3    | 3    | 4    | 4    | 18                      | 3  | 3    | 3    | 4    | 13   | 3                         | 4  | 3    | 3    | 3    | 4    | 20                     | 3  | 5    | 3    | 4    | 3    | 3    | 21 | 83    |    |
| 42 | 3  | 3                           | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 32                    | 4  | 3    | 3    | 4    | 4    | 18                      | 3  | 3    | 3    | 4    | 13   | 3                         | 2  | 4    | 4    | 2    | 4    | 19                     | 3  | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 20 | 82    |    |
| 43 | 4  | 4                           | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 33                    | 3  | 4    | 5    | 3    | 4    | 19                      | 4  | 4    | 4    | 3    | 15   | 4                         | 4  | 3    | 4    | 3    | 4    | 22                     | 5  | 4    | 2    | 3    | 5    | 4    | 23 | 89    |    |
| 44 | 4  | 4                           | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 33                    | 3  | 4    | 4    | 3    | 4    | 18                      | 4  | 4    | 4    | 3    | 15   | 3                         | 2  | 4    | 3    | 5    | 4    | 21                     | 3  | 4    | 2    | 3    | 3    | 4    | 19 | 87    |    |
| 45 | 4  | 4                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 35                    | 3  | 4    | 4    | 4    | 4    | 19                      | 4  | 3    | 4    | 4    | 15   | 3                         | 4  | 3    | 4    | 3    | 3    | 20                     | 3  | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 21 | 89    |    |
| 46 | 4  | 4                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 35                    | 3  | 4    | 4    | 4    | 4    | 19                      | 4  | 4    | 4    | 4    | 16   | 3                         | 3  | 4    | 3    | 4    | 3    | 20                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 20 | 90    |    |
| 47 | 4  | 4                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 35                    | 3  | 4    | 4    | 4    | 4    | 19                      | 4  | 4    | 4    | 4    | 16   | 3                         | 2  | 4    | 3    | 3    | 4    | 19                     | 3  | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 21 | 89    |    |
| 48 | 4  | 4                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 35                    | 3  | 4    | 4    | 4    | 4    | 19                      | 4  | 4    | 4    | 4    | 16   | 2                         | 3  | 3    | 4    | 4    | 3    | 19                     | 3  | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 20 | 89    |    |
| 49 | 4  | 4                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 35                    | 3  | 4    | 4    | 4    | 4    | 19                      | 4  | 4    | 4    | 4    | 16   | 3                         | 3  | 2    | 3    | 3    | 4    | 18                     | 3  | 5    | 3    | 3    | 4    | 4    | 22 | 88    |    |
| 50 | 4  | 4                           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 35                    | 3  | 4    | 4    | 4    | 4    | 19                      | 4  | 4    | 4    | 4    | 16   | 4                         | 3  | 3    | 3    | 3    | 4    | 20                     | 4  | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 23 | 90    |    |

### Base de datos de la variable Desempeño Labora

| VARIABLE 2: Desempeño laboral |                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |    |     |      |
|-------------------------------|----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|----|-----|------|
| Mue:                          | Comportamiento |      |      |      |      |      |      |      |      |      | Capacidades |      |      |      |      |      |      |      |      |      | Rendimiento |      |      |      |      |      |      |      |      |      | tot | -1 |     |      |
|                               | iten           | iten | iten | iten | iten | iten | iten | iten | iten | iten | F           | iten | iten | iten | iten | iten | iten | iten | iten | iten | PI          | iten | iten | iten | iten | iten | iten | iten | iten | iten |     |    | PI  | iten |
| 1                             | 4              | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 26   | 2           | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 27   | 2           | 3    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 1    | 3   | 4  | 30  | 83   |
| 2                             | 3              | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 25   | 2           | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 27   | 2           | 3    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 1    | 3   | 5  | 31  | 83   |
| 3                             | 3              | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 27   | 3           | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 24   | 3           | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 4    | 4    | 1    | 3   | 4  | 32  | 83   |
| 4                             | 4              | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 2    | 4    | 27   | 2           | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 28   | 2           | 3    | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 4    | 4    | 1    | 3   | 4  | 32  | 87   |
| 5                             | 3              | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 4    | 26   | 3           | 2    | 1    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 28   | 3           | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3    | 2   | 5  | 33  | 87   |
| 6                             | 3              | 3    | 5    | 3    | 4    | 2    | 2    | 4    | 2    | 28   | 4           | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 26   | 3           | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2   | 4  | 37  | 91   |
| 7                             | 3              | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 4    | 27   | 3           | 4    | 2    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 30   | 4           | 3    | 4    | 4    | 2    | 1    | 3    | 3    | 4    | 1    | 3   | 4  | 36  | 93   |
| 8                             | 3              | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 2    | 4    | 26   | 4           | 3    | 5    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 31   | 3           | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4  | 36  | 93   |
| 9                             | 3              | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 26   | 3           | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 28   | 3           | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 4  | 39  | 93   |
| 10                            | 4              | 4    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 29   | 2           | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 30   | 2           | 3    | 2    | 1    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 2   | 5  | 35  | 94   |
| 11                            | 4              | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 27   | 3           | 3    | 2    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 30   | 3           | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 5  | 37  | 94   |
| 12                            | 4              | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 25   | 2           | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 28   | 4           | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 4  | 41  | 94   |
| 13                            | 3              | 3    | 4    | 3    | 4    | 2    | 1    | 4    | 4    | 28   | 4           | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 34   | 4           | 4    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 1    | 3   | 4  | 33  | 95   |
| 14                            | 3              | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 4    | 4    | 30   | 3           | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 29   | 3           | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 4  | 36  | 95   |
| 15                            | 3              | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 29   | 3           | 3    | 2    | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 28   | 4           | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 4  | 38  | 95   |
| 16                            | 3              | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 26   | 4           | 3    | 5    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 30   | 4           | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 4   | 4  | 39  | 95   |
| 17                            | 3              | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 26   | 4           | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 30   | 4           | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4  | 39  | 95   |
| 18                            | 5              | 4    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 30   | 3           | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 24   | 4           | 3    | 4    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3   | 4  | 41  | 95   |
| 19                            | 3              | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 33   | 4           | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 4    | 3    | 26   | 2           | 3    | 2    | 1    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4  | 37  | 96   |
| 20                            | 3              | 3    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 33   | 3           | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 32   | 3           | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 4    | 4    | 1    | 3   | 4  | 32  | 97   |
| 21                            | 3              | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 4    | 4    | 30   | 3           | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 30   | 3           | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 5  | 37  | 97   |
| 22                            | 3              | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 26   | 3           | 3    | 2    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    | 29   | 4           | 4    | 4    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3   | 4  | 42  | 97   |
| 23                            | 4              | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 28   | 3           | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 28   | 2           | 4    | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3   | 4  | 42  | 98   |
| 24                            | 3              | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 4    | 3    | 27   | 5           | 4    | 3    | 5    | 3    | 4    | 3    | 5    | 4    | 36   | 4           | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 4    | 5    | 2    | 2    | 3   | 4  | 36  | 99   |
| 25                            | 3              | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 26   | 4           | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 28   | 4           | 5    | 3    | 2    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4  | 45  | 99   |
| 26                            | 4              | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 32   | 4           | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 32   | 3           | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 2    | 2    | 2   | 5  | 36  | 100  |
| 27                            | 5              | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 31   | 3           | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 30   | 3           | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4  | 39  | 100  |
| 28                            | 3              | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 28   | 3           | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 33   | 3           | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 4  | 39  | 100  |
| 29                            | 3              | 3    | 2    | 2    | 4    | 3    | 2    | 4    | 4    | 27   | 4           | 2    | 3    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 34   | 3           | 2    | 2    | 3    | 2    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 1   | 4  | 39  | 100  |
| 31                            | 5              | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 29   | 2           | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 30   | 3           | 1    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3   | 4  | 41  | 100  |
| 32                            | 3              | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 33   | 4           | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 30   | 2           | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3   | 4  | 38  | 101  |
| 33                            | 4              | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 33   | 4           | 2    | 1    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 27   | 4           | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4   | 4  | 41  | 101  |
| 34                            | 3              | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 29   | 2           | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3    | 32   | 3           | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5   | 4  | 41  | 102  |
| 35                            | 3              | 3    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 33   | 2           | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 29   | 4           | 3    | 2    | 1    | 5    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 2   | 4  | 41  | 103  |
| 36                            | 3              | 3    | 4    | 3    | 4    | 2    | 1    | 4    | 3    | 27   | 3           | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 34   | 4           | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3   | 4  | 42  | 103  |
| 37                            | 5              | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 39   | 2           | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 26   | 2           | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 4  | 39  | 104  |
| 38                            | 5              | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 33   | 2           | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 5    | 3    | 29   | 4           | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3   | 3  | 42  | 104  |
| 39                            | 4              | 4    | 3    | 4    | 3    | 5    | 3    | 3    | 3    | 32   | 2           | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 29   | 4           | 1    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4   | 43 | 104 |      |
| 40                            | 3              | 3    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 33   | 3           | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 31   | 4           | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 41 | 105 |      |
| 41                            | 3              | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 30   | 4           | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 33   | 3           | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 5    | 3    | 4    | 3   | 4  | 42  | 105  |
| 42                            | 3              | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 33   | 4           | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 33   | 3           | 2    | 4    | 4    | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3   | 4  | 40  | 106  |
| 43                            | 3              | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 33   | 3           | 2    | 3    | 1    | 5    | 4    | 4    | 4    | 2    | 28   | 4           | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 2    | 3    | 5   | 4  | 45  | 106  |
| 44                            | 4              | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 35   | 2           | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 32   | 3           | 2    | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3   | 4  | 40  | 107  |
| 45                            | 3              | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 34   | 4           | 5    | 5    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 31   | 3           | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 5   | 42 | 107 |      |
| 46                            | 3              | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 34   | 4           | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 34   | 3           | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 4  | 40  | 108  |
| 47                            | 3              | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 35   | 3           | 2    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 32   | 3           | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3   | 5  | 41  | 108  |
| 48                            | 3              | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 35   | 4           | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 35   | 2           | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 39 | 109 |      |
| 49                            | 5              | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 3    | 38   | 4           | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 31   | 3           | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 5    | 3    | 3    | 4   | 5  | 41  | 110  |
| 50                            | 3              | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 35   | 4           | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3    | 4    | 5    | 33   | 4           | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4  | 43  | 111  |

## Anexo 8: Autorización de la entidad



Calle Alayza y Roel 2626  
Lince - Lima 14  
Central : 619 1100  
Fax : 619 1100  
www.grupolsa.com

Lince, 23 de Noviembre del 2018

Señores:

Universidad César Vallejo

Asunto

Autorización de ejecución de tesis

Luego de haber revisado proyecto de tesis titulada: Control Interno y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa LEGALL S.A.C, Lince. Por el Sr. Gálvez Vega Ronaldo Manuel, la empresa autoriza la ejecución del proyecto, asimismo nos comprometemos a brindarle la información necesaria para su realización.

Atentamente.



ADRIAN JUSTO SALGUERO  
GERENTE GENERAL  
LEGALL S.A.C.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GÁLVEZ VEGA RONALDO MANUEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LEGALL S.A.C, LINCE.

Es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos  | Firma  |
|--|--|
| GALVEZ VEGA RONALDO MANUEL<br><b>DNI:</b> 71300162<br><b>ORCID</b> 0000-0002-2236-0862 | Firmado digitalmente por:<br>RGALVEZVE el 14-04-2021<br>11:10:19 |

Código documento Trilce: INV - 0054206