



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Control interno en el desempeño laboral de los servidores
públicos de una municipalidad de Abancay – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Huaman Gonzales, Herbert Lundy (ORCID: 0000-0001-5506-1220)

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (ORCID: 0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con mucho cariño a mis padres Lucio y Maura; a mis hermanos: María Antonieta, Pilar, Sonia, Ruth, Wilbert, Percy, Fredy y Darcy; quienes comparten mis días.

En especial a mi esposa Weekly Sofía, por estar siempre motivándome y ser ejemplo de superación; a mis queridos hijos: Bruce Lawrence, Claudia Janelle, Bryan Jairo y Shermely Sofía; quienes entienden el sacrificio al que los expongo, con mucho amor para ellos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a la Mamacha de Cocharcas, por su inmenso amor y estar guiándome en todo momento de mi vida, permitiéndome cada día a ser más humilde y sencillo; ya que han puesto en mí la dedicación para la culminación de mis estudios.

También, mi más profundo y sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo por haberme abierto las puertas y darme la oportunidad de estudiar el posgrado, inculcándome valores académicos y éticos.

A la Municipalidad Provincial de Abancay, a los funcionarios y al personal que labora en esta institución, a quienes con su manifestación hicieron posible el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, quiero agradecer a la Dra. Silvia Del Pilar Alza Salvatierra, por su valioso aporte profesional e incondicional en la culminación y realización de este trabajo de investigación y a todos los docentes del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de esta prestigiosa Universidad.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. Resultados	25
V. Discusión	31
VI. Conclusiones	38
VII. Recomendaciones	40
Referencias	41
Anexos	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población de servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021	21
Tabla 2 Criterios de jueces o expertos de cuestionario de control interno: (anexo 10)	63
Tabla 3 Criterios de jueces o expertos de cuestionario de desempeño laboral: (anexo 10)	63
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable Control interno y dimensiones	25
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral y dimensiones	25
Tabla 6 Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	26
Tabla 7 Prueba de bondad de ajuste o incompatibilidad de las variables con el modelo	27
Tabla 8 Pruebas de incidencia de la variable independiente en la variable dependiente	27
Tabla 9 Pruebas de líneas paralelas	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño correlacional-causal	19

Resumen

Esta investigación tiene como propósito determinar cómo el sistema de control interno influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay. La presente exploración es de tipo no experimental, diseño correlacional causal de enfoque cuantitativo; la población estuvo conformada de 105 trabajadores entre nombrados y contratados, para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos que fueron validados por dos expertos, la técnica utilizada fue una encuesta virtual y como instrumento de medición de control interno según el análisis de datos tiene una influencia real y significativa en el desempeño laboral de los funcionarios y servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021, los resultados logrados posterior al análisis de los datos indica que las pruebas de arreglo de los modelos y pseudo R cuadrado indican que el valor p es menor que 0.05; por lo que, el modelo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa; de acuerdo con Nagelkerke explica que el 17% de dicha variabilidad se muestra en la proporción en la variable dependiente.

Palabras clave: Control Interno, Desempeño Laboral, Servidores Públicos.

Abstract

The purpose of this research is to determine how the internal control system influences the job performance of public servants in a municipality of Abancay. The present exploration is of a non-experimental type, causal correlational design with a quantitative approach; The population consisted of 105 workers between appointed and hired, for data collection two instruments were applied that were validated by two experts, the technique used was a virtual survey and as an internal control measurement instrument according to the data analysis it has a real and significant influence on the job performance of civil servants and public servants of a municipality of Abancay - 2021, the results achieved after the analysis of the data indicate that the tests of arrangement of the models and pseudo R squared indicate that the p-value is less than 0.05; Therefore, the model with the introduced variables improves the fit significantly; According to Nagelkerke, he explains that 17% of said variability is shown in the proportion in the dependent variable

Keywords: Internal Control, Labor Performance, Public Servants.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial los gobiernos locales son considerados como instituciones empoderadas con una estructura diversificada englobada en una misión de fortalecer las prioridades y necesidades básicas de los ciudadanos y por ende, emprender la mejora y desarrollo sostenible de su jurisdicción, empleando adecuadamente los recursos económicos se dogmatiza enfatizar el gasto público en bienestar de sus habitantes.

Por ello, los municipios han plasmado agencias ejecutivas implantando políticas estatutarias enfocados en metas y normas expresadas en la calidad de servicio, como objetivo principal efectúan un diagnóstico de la gestión municipal, a partir del cual, desarrollan la problemática institucional, analizando diversos aspectos de impacto social, instituyendo perspectivas de una nueva gestión gubernamental con el propósito de modernizar la administración pública guiada por varios preceptos, el cual, se desagrega en entidades que deben operar con un presupuesto propio proyectados con unidades de producción sobre una base de la eficiencia, con estándares explicitados en metas y objetivos, donde estas unidades ejercen un control discrecional sobre sus propias responsabilidades del servidor, poniendo énfasis en la recompensa y/o sanción al trabajador de acuerdo al rendimiento laboral, empleando medidas correctivas aplicadas por el sistema de control (Jones, 2018).

Según Rodríguez (2016) las entidades más exitosas en el contexto internacional innovan recursos y tiempo en la consumación del procedimiento de inspección interna, como instrumento que se ve expresado en el trabajo efectivo de sus empleados a través de una buena organización de la entidad, con la finalidad de velar y mantener los recursos del estado, manejando transparentemente los patrimonios de la entidad, enfocados en brindar un servicio de calidad a la comunidad.

Según la Ley 27972 (2020) afirma que los gobiernos locales, amparados en esta norma tienen competencias y funciones a desarrollar, por lo tanto el municipio tiene enorme responsabilidad como sector de fomentar la gestión administrativa de enmarcar como prioridad en estas circunstancias la actitud y la motivación frente a sus funciones asignadas, estos constantes cambios tecnológicos no son tomados

pertinentemente por los trabajadores, sin embargo se exige a los empleados afrontarlos adecuadamente en bienestar de los usuarios.

La vigente indagación tiene como misión principal determinar que el sistema de control interno, como instrumento de gestión pública de la municipalidad influye en la labor encomendada de los oficinistas y los servidores del gobierno local; según el Instituto Nacional de Estadística e Informática - Inei (2020) nuestro país cuenta con 196 municipalidades provinciales, 1678 municipalidades distritales y 2740 centros poblados; en la actualidad, la región Apurímac, cuenta con siete provincias y 84 distritos de los cuales la provincia de Abancay tiene 9 distritos, en ellas, las municipalidades están organizados bajo una estructura orgánica, compuesta por concejales, funcionarios, empleados y obreros, quienes despliegan diferentes actividades de manera orgánica.

Puesto que, el fin principal es velar los capitales de la institución, y manejar transparentemente los patrimonios financieros y brindarles una asistencia de calidad a los beneficiarios y ciudadanos; cabe indicar, esta noble misión no se cumple a cabalidad en las diferentes áreas de la institución, como entrapamiento en el trámite documentario, excesivo cobro de tasas y arbitrios municipales, inadecuado manejo del FONCOMUN y obras de administración directa, sobrevaloración en la compra de materiales, acompañado de la ineficacia de los funcionarios y servidores públicos; los mismos que, traen como consecuencia malestar y descontento generalizado en la población.

Según Nolberto (2017) el desempeño laboral se define como la eficacia de las obligaciones y deberes que cumple un trabajador dentro de una institución u organización, se verá reflejado en el desempeño del personal y satisfacción laboral, beneficiando en gran medida a la organización. En tal virtud, el rol principal de los servidores públicos y funcionarios de una municipalidad es su desempeño laboral, en la administración pública el trabajador debe velar por los bienes y enseres de la institución, manejar adecuadamente los recursos económicos y brindar un servicio de calidad a la comunidad beneficiaria, en tal sentido, es indiscutible tener conocimiento sobre la vigilancia como un elemento definitivo en la gestión que influye en el desenvolvimiento eficaz de los funcionarios, empleados y obreros del municipio.

En una de las municipalidades de Abancay, encontramos como factor común, la ineficacia del empleado público y muchos de ellos desconocen sus funciones y obligaciones; por ende, no cumplen con la labor encomendada, esta situación trae como consecuencia un malestar en la población beneficiaria, viéndose reflejado en la poca productividad y efectividad del trabajo por las malas atenciones en el trámite documentario, atención al cliente y un inadecuado gasto y distribución de los recursos en proyectos de poca envergadura, por lo cual, se aprecia una incapacidad de gasto en la administración de los recursos; en consecuencia, se aprecia una insatisfacción de la población, presentándose una serie de quejas formales e informales, los mismos que generan descontento e incertidumbre de los usuarios.

Por ello, es imprescindible considerar el sistema de inspección interna como un factor que contribuye en la prevención de errores administrativos, además menciona, que la modernización del Estado fue generalizado en todo los estamentos de gobierno: Poder Ejecutivo, Ministerios y Órganos Públicos, enfocando exclusivamente en los gobiernos locales, porque dicha entidad no tiene la capacidad de gasto por no contar con proyectos de impacto social, el cual refleja una insatisfacción en la población, por la no atención a sus necesidades básicas, a esto se suma una inadecuada selección de recursos humanos, por una deficiente política de gestión administrativa, porque no realiza una correcta planificación y selección de su personal, así como la ausencia de políticas de capacitación a los funcionarios, oficinistas y obreros, en atención al usuario, (RC N° 004-2017-CG, 2017)

En este proceso se debe tener en cuenta el factor humano como parte del control en un área específica porque muchas veces se ve entorpecida por un funcionario o empleado público que desconoce las estipulaciones del reglamento interno (RI) como marco normativo, o en su defecto no atendió las instrucciones, por desidia, ausentismo o entorpecimiento entre empleados motivados por celo profesional. Frente a esta perspectiva podemos deducir que el sistema de inspección interna y el desempeño laboral se encuentran implícitos en la modernización de Estado, puesto que, este proceso de control diseñado por personas empoderadas en cumplir los objetivos y metas de la institución,

implementan una política de eficiente gestión administrativa con miras de erradicar el intento de corrupción administrativa que es un proceso cotidiano en la asignación de funciones del trabajador (Chiavenato, 2010).

A pesar, que en la administración estatal la gestión del régimen de inspección está regido por normas vigentes amparadas en la Constitución Política del Estado; puesto que, el fin supremo de la existencia de las instituciones públicas se crea con la finalidad de satisfacer las necesidades de la colectividad, La supervisión es una herramienta que se perfila como un componente capaz para apoyar las energías de los entes con miras a garantizar prudentemente el cumplimiento de los normas, leyes y/o decretos emanados por la entidad y de esta manera transparentar una adecuada rendición de cuentas a la comunidad que lo representa. En este sentido, la noción de intervención tiene la finalidad de guiar las operaciones económicas, financieras y de gestión institucional que van progresivamente aplicados por la gerencia municipal.

El monitoreo dentro de una institución se utiliza con la finalidad de relatar las operaciones ejecutadas por los oficinistas, empleados y obreros, para evaluar su rendimientos en la asignación de sus funciones, además, con el fin de proteger los activos y patrimonio del municipio, por lo tanto, es bueno que la entidad haga el seguimientos y control a los empleados y obreros, para identificar los riesgos que podrían ocasionar serios problemas en la gestión y administración del municipio.(Jones 20218).

II. MARCO TEÓRICO

Para las referencias mundiales se ha considerado la investigación de Salnave y Lizarazo (2017) sobre el procedimiento del control interno en el estado colombiano, destacando la demanda colombiana en los sistemas de gestión y control en la ocupación laboral con la intención de mejorar la efectividad de la gestión pública al 2030, modelo que pretende proporcionar los instrumentos y mediciones del control interno en el estado colombiano, estrategia que permite realizar una adecuada gestión, cumpliendo los lineamientos de política de estado establecidos en la Carta magna, con el fin de recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y prevenir las acciones corruptas o ineficaces, y se convierta como una herramienta de lucha contra la corrupción en aspectos fundamentales que se tiene en cuenta para la formulación de estrategias de control a los responsables del diseño, formulación, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo se les implementa con la normativa vigente, de esta manera, asegurar la confianza de prestación de servicios de las entidades públicas.

Según Gamboa et al (2016), indica la inspección interna en la tarea administrativa, indica que, es posible con las herramientas adecuadas y con apoyo de expertos construir lineamientos y políticas del sistema de control alcanzables de acuerdo al contexto de la municipalidad. Por otro lado, en su artículo menciona como la gestión institucional desarrolla capacidades y competencias de los trabajadores, haciendo uso de la prospectiva estratégica, facilitará fortalecerse de experiencias que les permita abrir situaciones que nunca se había considerado reestructurar el futuro, partiendo de una real visión para la toma de decisiones como un elemento orientador capaz de formular estrategias para desarrollar el escenario planeado susceptible a tabularse.

En la investigación de Rivera et al (2018) enfocada en comprender y profundizar los fenómenos del desempeño laboral, como propuesta de un boceto sobre el régimen de inspección basado en el modelo COSO, el proyecto fue enfocado para promover la eficiencia operativa y la productividad laboral del área financiera y contable de la empresa, esta investigación correlacional se hizo por las falencias encontradas en el diagnóstico que realizó la empresa en sus trabajadores por la incorrecta segregación de funciones que solo el 15% utiliza estos manuales

del control interno, para lo cual, instituyeron un manual de funciones con cláusulas referidas para una adecuada labor de cobranza, facturación e impuestos por la demora de cancelación de cuotas, además, la actualización y presentación de los estados financieros con el objetivo de implementar una buena gestión administrativa.

En la toma de decisiones la compañía analizó el informe del modelo COSO, como un nuevo concepto basado en la normatividad estipulado internamente para un trabajo en equipo, en ese sentido es importante diseñar una propuesta de aplicación de instrumentos que complementen la planeación estratégica y que aborde el estudio de forma analítica y descriptiva. Concluyendo de esta manera en que los gerentes deben de tomar conciencia y adquirir prácticas sobre el pensamiento estratégico, mediante los procesos de planeación; sin embargo, estos no se encuentran involucrados en las decisiones públicas, debido a que son consideradas como una pérdida de recursos y de tiempo.

La planeación estratégica es un proceso que tienen un gran impacto positivo y significativo en mejorar la alineación y el comportamiento de los distintos niveles que existen dentro de una organización, como también tiene la capacidad de poder ayudar a los directivos a mejorar cada vez más sus compromisos, metas y objetivos aumentando la posibilidad del éxito. En conclusión, la proposición de los acuerdos para el progreso de la entidad, depende de un adecuado diseño de vigilancia interna basado en el modelo COSO ERM, que es un documento fundamental para la atención a los usuarios en las diferentes áreas para así poder mitigar, detectar y corregir los errores involuntarios que se puedan presentar en el transcurso del desarrollo de las operaciones de SAMARCOL S.A.S.

Según Espinoza y Yépez (2019) determinó que la entidad no cuenta con un reglamento de vigilancia para determinar las funciones que debe realizar el personal de las diferentes áreas de la Empresa AERBOSS, en tal sentido, la presente propuesta tiene la intención de resarcir el manual de funciones y recaudación de bienes de manera más eficiente, debido a la mala organización y registro de las cuentas por cobrar a los clientes, motivo por el cual, trajo serios retrasos en la recuperación de las ventas a crédito, generando de esta manera que la empresa no cuente con saldo para cubrir sus compromisos; puesto que, la

vigilancia laboral es un instrumento orientado al progreso de la empresa teniendo en cuenta que será una guía para establecer mejoras en las actividades que desarrollan.

Se ha podido comprobar que la organización no cuenta con documentos de monitoreo e indique al personal que es lo que deben realizar en sus distintas áreas de trabajo; a esto se suma la falta de liderazgo por ausencia de una política organizacional, administrativa y gestión de cobranzas, además una inadecuada toma de decisiones por falta de personal del área contable - financiera, el cual ocasiona que los procesos de recaudación no sean eficientes por la cantidad de trabajo que se maneja a diario; por ello, el trabajo en la gestión de cobranza es ineficiente y se ve afectada la rentabilidad de la empresa.

En ese sentido, se recomienda actualizar el organigrama de la institución, capacitar al personal del área contable y asignar sus funciones en los procesos de recaudación de manera eficiente; factores que inciden en la progreso del ejercicio laboral de los empleados, asimismo, la gerencia general debe contratar personal especializado en el área contable – financiera, para mejorar en un 40% los proceso de recaudación estas diligencias deben estar amparadas en activos financieros, la finalidad es incrementar la producción de recursos que permita la reestructuración del manejo de la cartera de clientes, las mismas que generan capacidades económicas en beneficio para la liquidación permanente de la empresa y centrarse en los procesos de efectividad de la facturación y cobranza relacionada al problema de recaudación y falta de control en los procesos administrativos, de esta manera, le permite a los directivos ver la situación económica de la empresa y tomar decisiones apropiadas relacionada a la productividad laboral de los empleados.

Respecto a la investigación de Toledo (2019) sobre los procedimientos de la fiscalización, se observa la imperiosa necesidad de fortificar el área de vigilancia dentro de una organización, con la intención de reducir y evitar los peligros administrativos y financieros, de esta manera, proteger y evitar las estafas, corrupción y mal manejo de los bienes y servicios, la vigilancia es la columna vertebral en las estructuras institucionales, que permite observar con efectividad los procedimientos laborales que realizan los empleados en los procesos productivos (Ramón, 2001), indica el ambiente de intervención influye sobre el

grado de conciencia que tiene el servidor público que labora en una institución, en ese sentido, respeto a las disposiciones vigentes del régimen de vigilancia, se logrará la eficiencia operacional, por medio de la eficacia que surge de la necesidad de alinear una estrategia de gestión y alcanzar resultados esperados.

Por tal motivo, es imprescindible vigorizar la inspección dentro de las estructuras organizacionales para evitar y disminuir el riesgo laboral; por lo tanto, si se implementa correctamente se logra una gestión eficiente, diseñando objetivos que logren una gestión integral. Además, la práctica de gestión por resultados, materializa la efectividad del rendimiento de trabajo, puesto que este indicador transforma marcadamente en determinar y evaluar los resultados en las instituciones del estado; debido a sus dificultades y limitaciones en su implementación. Cabe indicar que, la descentralización del estado operativiza y delega su accionar en las entidades públicas buscando apoderarse de una prestación de calidad y competitividad de los servicios de forma eficiente, a raíz de estos procesos políticos se ha promulgado leyes destinadas a la innovación.

Gonzabay y Torres (2017) manifiesta sobre la idea de la ejecución de la vigilancia basado en la eficiencia del modelo COSO VENTASCORP, en Guayaquil – Ecuador, el cual se define como un sistema de administración en el proceso donde las acciones se realizan basándose en las operaciones que se generan diariamente y cumpliendo las indicaciones de la autoridad, asimismo, no cuenta con un sensato proceso administrativo y un apropiado sistema de intervención o inspección interna, como instrumento útil para verificar la efectividad sobre el uso y manejo de los bienes tanto materiales como financieros.

En esta labor de sondeo se utilizó la técnica descriptiva, que consiste en la descripción detallada de las actividades de control interno de cada área, tomando en consideración los datos y aspectos formuladas por los investigadores que impulso a llevar a la empresa la valoración del control interno manejando cinco elementos de la guía como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información – comunicación, supervisión y seguimiento. De acuerdo, a la tabulación estadística los resultados de control de la empresa se obtuvo en un rango 2,65 equivalente a bajo, lo cual, exige a la empresa a mejorar el desarrollo de las actividades en riesgos en las áreas de: control de caja, control de cuentas y

documentos por cobrar, manejo de inventarios, administración de activos fijos y control de gasto, en este caso los datos analizados fueron los aspectos internos de la empresa VENTASCORP con la intención de verificar el ambiente real de la compañía y emitir conclusiones pertinentes.

Para los antecedentes nacionales se encuentra la investigación de Guevara y Ramírez (2018) sobre el estatuto de la prestación de trabajo y su intransigencia al cambio un estudio que propone la predisposición de los trabajadores por mejorar el desarrollo profesional por medio de capacitaciones y actualizaciones de los trabajadores en la administración pública, centrado en la descripción de las variables; en esta investigación se considera una población de 728 servidores, está compuesta por profesionales técnicos y auxiliares del proyecto, con un prototipo de 110 recursos humanos, a quienes se aplicó una encuesta con respuestas cerradas. En las que, el 58% de servidores están de acuerdo que se debe evaluar el desempeño del servidor al finalizar cada período y que se le evalúe de acuerdo a metas y compromisos; concluyendo que, un 76% tiene la intención de mejorar su desempeño laborar a través de una evaluación al finalizar un periodo con el cumplimiento de metas y compromisos.

Laruta y Humpiri (2017) en su informe de investigación propone un modelo de gestión por competencias que tiene el objetivo de optimizar el trabajo laboral en la oficina administrativo del gobierno local de Caylloma durante el año 2017; puesto que, es muy preocupante que el ejercicio de la labor de los servidores administrativos es muy deficiente, considerando que el personal no cumple con las aptitudes y actitudes que el puesto requiere, por lo tanto, determinó la analogía entre las variables dependiente e independiente con el propósito de optimizar el desempeño laboral en forma efectiva, para lo cual, es necesario comprender la formación y actitud humana, la ética, así como el conocimiento disciplinar para responder a los diversos sistemas que pueden afectar la entidad pública.

Además, indica que existe nuevos retos en el mundo laboral que las instituciones públicas deben enfrentar, lo que a su vez demanda que el trabajador se desempeñe con eficiencia, eficacia, efectividad y además, tenga la capacidad de resiliencia y se adecúe a los cambios y pueda afrontar cualquier situación adversa demostrando de esta manera actitudes de competitividad, por ello se

estudia la variable independiente en su estado natural, sin ser sometida a manipulación, es de carácter cuantitativa. El área de recursos humanos es necesario, que dispongan para capacitar a los trabajadores considerando los objetivos de la entidad; de este modo los empleadores optimizará sus conocimientos, pericias y condiciones en su vida laboral mejorando eficazmente la productividad.

De acuerdo a la investigación de Puerta (2018) en su teoría del sistema de control interno el área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local - Tocache – 2017; remarca la importancia de la implementación de un proceso de supervisión interna, para ello, es importante tener asistentes competentes para controlar el desempeño de todas las unidades ejecutoras. La metodología empleada en esta investigación es de tipo aplicada, cuyo diseño fue correlacional descriptivo, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario; a una población de 67 trabajadores, como muestra se tuvo a 20 servidores; quienes con respecto a la pregunta sobre la calidad de la inspección para alcanzar las metas y objetivos en un Institución pública afirmaron un 13% que sí es importante, aunque un 7% manifiestan que no. Finalmente, se concluye que, la hipótesis se confirma que sí preexiste una analogía entre la observación y el ejercicio laboral de los trabajadores de la entidad.

En la investigación de Gamarra (2018) sobre el proceso de control interno a los funcionarios del gobierno regional del Cusco, el cual es determinante para este estudio tiene la intención de especificar la analogía que existe entre el régimen de inspección y el servicio público; para ello, se utilizó el diseño descriptivo correlacional ya que, permitirá asemejar el valor de dependencia entre ambas variables, la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública para la mejora de la calidad de servicio de parte del personal en la entidad; este componente pretende que los capitales se usen eficazmente permitiendo que el mandato se efectúe en mérito a las normas vigentes, un plan de prevención y medidas correctivas, evitando riesgos que afecten a una entidad pública; de este modo, accederá al adecuado uso y manejo de los recursos en las entidades.

Arias (2019) enfoca como el régimen de control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería de la Dirección Regional Agraria – Puno, períodos 2015 - 2016, en el cual se empleó de manera deliberada la variable independiente, el nivel de investigación es descriptivo-explicativo, encaminado a puntualizar las suposiciones que contribuyen en el beneficio de la entidad. Se consideró a todo el personal de la Dirección Regional de Puno, la muestra fueron los trabajadores del área de tesorería quienes son directos responsables, la muestra es no probabilística. De acuerdo, a las respuestas de las encuestas en ambos períodos el cumplimiento en un 33% y un 67% de los trabajadores encuestados indican que no se cumplen las normas de control interno; en efecto, este incumplimiento traerá como consecuencia debilidades o puntos crítico en la transparencia y manejo adecuado de la gestión pública de la Dirección Regional Agraria de Puno.

En la actualidad, tener conocimiento pleno de una entidad del estado es muy complejo, puesto que, la cantidad de servidores públicos que laboran en una entidad, demuestran conductas, hábitos y costumbres, que repercute en el clima organizacional de los miembros que lo conforman la entidad. El propósito general de la presente exploración es comprobar la ascendencia del sistema del control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay; asimismo, se busca establecer el nivel de agrado de los oficinistas y trabajadores de acuerdo a la variable independiente del sistema de intervención en la que se considera las siguientes extensiones: contexto de control, estimación de riesgo, movimientos de control, indagación y notificación y actividades de intervención; del mismo modo, se pretende establecer la variable dependiente de desempeño laboral, teniendo como dimensiones las metas y objetivos, compromisos y autocontrol.

La presente investigación se sostiene en la Teoría General de Control; según Costa (2016) considera que el control tiene su alcance formal en el sector público, por lo tanto, el control que se realiza es sobre el accionar del gobierno, poniendo énfasis en las normas que autoriza la ejecución en tres aspectos fundamentales, el buen rendimiento, la necesidad de satisfacer a un menor costo y la finalidad perseguida, acciones que están enmarcadas en las 4E (eficiencia, economía,

efectividad y la ética) acción sustancial que busca verificar si es eficiente la relación de satisfacción de las necesidades básicas, vinculadas a consistencias de estabilidad en aspectos cuantitativos y cualitativos entonces se maximizan los servicios a menor costo y el tiempo que insume en el trámite de los usuarios, por lo tanto, el control interno está presente en toda organización clasificadas en tres fases: Las normas, la comparación de resultados y la acción correctiva.

El estado, como órgano rector implementa atribuciones a la Contraloría General de la Republica, como entidad independiente con autonomía funcional el cual fomenta normas para ejercer el control tanto a los gobernados y a los directivos, fundamentalmente brinda confianza en la toma de decisiones y seguridad en los asuntos del estado desde el punto de vista de la idoneidad y honestidad, en este sentido el control funciona como un insumo de la justicia y ayuda al sistema en el desempeño efectivo, exigiendo lo que se debe y lo que no se puede para evitar futuros errores.

Según Dorta (2005) desde un aspecto organizativo la teoría de control interno es ideal y está sujeto a muchas reglamentaciones, con la aparición de marcos conceptuales no solo se ha logrado una mejor delimitación teórica, sino también una respuesta a las necesidades de la administración pública como una doctrina contable y de auditoria. Aktouf (2001) define al control organizacional como una serie de actividades interdependientes destinadas a lograr los medios financieros y de recursos humanos con la finalidad de generar una producción de bienes y servicios con fines de lucro. Además señala que es un proceso de integrar actividades de forma efectiva.

Además, la investigación Dessler y Varela (2011) sostiene que para valorar el ejercicio de los empleados se utilizan distintos métodos y estándares específicos para lograr los compromisos y objetivos trazados por la entidad, la idea de evaluar debe estar basado en un enfoque administrativo de desempeño, primero se deben validar las pruebas laborales con medidas precisas y confiables para determinar dicha efectividad, en ese sentido, se utiliza ensayos críticos describiendo sus fortalezas, sus debilidades y su potencial colaboración, así como, hacer sugerencias para que mejore, sin embargo, para evaluar un desempeño real del empleado es dificultoso porque no existe una clave de calificación estandarizada.

Salgado et al. (2010) Precisa que el desempeño laboral es la efectividad y el valor de la conducta laboral, en otras palabras es la productividad del desempeño, sin embargo, Murphy (1990) indica que el desempeño laboral no está enmarcado solo al tiempo de trabajo dedicado a realizar funciones identificadas del puesto asignado, sino al conjunto de mandos que son principales para lograr los fines de la formación, es multidimensional según las disposiciones legales que establece la entidad.

Dentro de los enfoques conceptuales es imprescindible definir el procedimiento de inspección interna como un instrumento de gestión pública enfocada en el correcto y efectivo desempeño de los servidores públicos de una entidad del Estado, a fin de satisfacer las necesidades básicas y el trámite documentario de la ciudadanía. En la administración pública se puede definir como aquella institución que el gobierno trae para encauzar las solicitudes generales a través de la innovación de patrimonios estatales en trabajos de bien comunal, mediante la recaudación de capitales y servicios En este sentido, es una tarea muy difícil de establecer una reforma administrativa, puesto que, no unos pocos, sino que abarca a todo un conjunto de la sociedad.

Bonnin (1984) manifiesta que la gestión estatal es el arte de gobernar, en ese entender, el régimen institucional es el efecto originario del Estado, donde el hombre asume el servicio como propósito común respecto a la persona, de los bienes y las operaciones del poblador es parte del Estado, sus recursos y sus operaciones es como si pertenecieran al orden público.

Por su parte, Muñoz (1990) manifiesta que la gerencia municipal es un agregado de doctrinas, cualidades, políticas, métodos, patronatos y otras formas de dirección que establecen como se ejercita el mando político y como se juzga los beneficios estatales.

En este sentido, el procedimiento de inspección interna está directamente implícita en la dirección pública de la entidad, puesto que, busca estar en contacto con los usuarios, de esta manera satisfacer intereses de la ciudadanía y garantizar el orden público en bienestar de la sociedad. En tal virtud, la Municipalidad como gobierno local propugna conjuntamente con el Estado suministrar obras y servicios públicos de calidad en bienestar de la comunidad local.

La Resolución de la Contraloría, manifiesta que el vigilancia como elemento orientador es el paso de cambio actitudinal, aplicado por los funcionarios públicos en beneficio de los trabajadores, instrumento esbozado para revolve los conflictos ocasionados dentro de la administración, además diseña una hoja de ruta para alcanzar los objetivos de la entidad, es decir, minimizar los conflictos de desempeño laboral.

Según la Ley de Control Interno en las Entidades de Estado (Ley N° 28716) precisa al plan de inspección como el conjunto de operaciones, diligencias, capacidades, medidas, clasificación, programaciones y metodologías, empoderando la actitud de los empleados, A continuación, se detalla las dimensiones del sistema de vigilancia interna y se propone instrumentos, capacidades y buenas prácticas de control en las instituciones donde se logre realizar según su naturaleza de operaciones.

La extensión del Contexto de control se encuentra fundamentada y hace referencia a la disciplina y políticas que las entidades emiten en aspectos de integridad y valores éticos, en ese sentido manifiesta la calidad de este dispositivo radica en la transparencia que refleja en la incorporación de un saber de supervisión mediante lineamientos y directivas ajustadas al ambiente de control sustentada en base a las directrices del manual de organización y funciones.

La dimensión Evaluación de riesgos se encuentra estipulada en la Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del Estado, este proceso identifica, evalúa y transfiere alcances sobre las incertidumbres del sector y hace referencia que para realizar el actual dispositivo se bosqueja y emplea unas técnicas para la orientación y estimación de conflictos proporcionando argumentos a los conflictos que está exhibida en la entidad. Es importante precisar que la actual dimensión admitirá la estimación de riesgos a nivel de la institución.

La dimensión de Actividades de control, en la Resolución de la Contraloría General estipulada las políticas para lograr los objetivos de la entidad, están establecidas en las normativas vigentes que regula el sistema de inspección laboral y está conexas a mecanismos de valoración de peligros y son aprovechados de manera vinculada, continua y es implementada a nivel de las entidades del estado.

En cuanto a la dimensión Indagación y notificación, está amparada en dos requisitos indispensables donde la información debe ser apropiada y oportuna en tiempo real de esta manera la comunicación debe fluir de adentro hacia afuera, en este componente los funcionarios tienen la responsabilidad de hacer un buen manejo de los recursos y realizar una adecuada rendición de cuentas sobre el presente componente busca implementar los módulos, efectivamente sirva como una herramienta de seguridad, pureza y efectividad en el seguimiento de desempeño de funciones.

Según la extensión de Supervisión, en la Guía emanada por la Contraloría. La supervisión es un elemento muy importante en la administración pública, puesto que, el presente componente permite el seguimiento continuo y determina su pertinencia y ejecución del sistema de monitoreo dentro de una institución buscando certificar la veracidad y efectividad de las inspecciones en el marco de la operatividad.

La variable de Desempeño laboral, se define como el resultado del trabajo eficaz alcanzado por un servidor público sujeto a reglamentos y normas estipuladas por la entidad, donde estas acciones observadas en los trabajadores son apreciables en el resultado de sus compromisos y objetivos según al rendimiento eficaz en el puesto asignado y de esta manera testifica su buen ejercicio laboral y por ende, es la posición más notable del balance de una organización (Chiavenato, 2010).

Según Alles (2002) en su teoría plantea al desempeño laboral, como una competencia centrada en el comportamiento de los trabajadores en cada puesto de trabajo, y se mide esta capacidad según al cumplimiento de sus funciones, basados en tres elementos fundamentales: valores, habilidad y conocimientos, unidos al cumplimiento de una efectiva labor, motivados por el talento humano basados en tres sistemas de pertenencia, poder y logro de objetivos, acción que empodera las capacidades personales para hacer frente a los desafíos del entorno.

Según Palaci (2005) esboza al rendimiento de trabajo como el ejercicio laboral de un empleado público que se remite a contribuir a la entidad en diferentes tareas programadas en un tiempo determinado. Estos planes contribuirán en la fortaleza y eficiencia institucional.

Para Robbins y Judge (2013) explica las instituciones evalúan las estrategias y técnicas de trabajo de los empleados en diferentes puestos de trabajo, además manifiestan están orientadas al servicio laboral y cumplimiento de metas y objetivos de la formación, y que logran ser equilibrados en cláusulas de idoneidades y capacidades del servidor.

Según Reinoso y Pérez (2019) esbozan sobre la cultura organizacional y ejercicio profesional en los participantes de las MYPES, revista de observatorio de la economía Latinoamericana manifiesta que los trabajadores tienen como tarea la estimación laboral y el cuidado de los capitales de la institución, que es patrimonio fundamental para el desarrollo sustentable dentro de las organizaciones (Medrano 2001).

Para obtener los mejores resultados en la administración pública, la segunda variable de desempeño laboral considera las siguientes dimensiones (metas y objetivos, compromisos y autocontrol). Encaminada en la oficina de personal de la institución donde debe fijar y establecer los mecanismos e instrumentos de evaluación de desempeño necesario para fortalecer el éxito de una institución.

La dimensión Metas y objetivos enfoca los elementos y estándares de desempeño y evalúan el carácter individual del logro de funciones asignadas a un servidor, mientras tanto, cuando es de carácter grupal se refieren a aquellos objetivos asignados a todo un grupo o unidad orgánica, enfocado al usuario. Con esta dimensión se busca mejorar la productividad en los trabajadores mediante indicadores que la misma entidad patrocina (Chiavenato, 2009).

La dimensión de Compromisos enfoca las competencias y capacidades que se valoran de un empleado público, son tipologías únicas que se convierten en conductas perceptibles del trabajador, donde es manifestada en su instrucción y capacidades laborales, por tal motivo, la institución debe certificar la efectividad de desempeño de sus empleados a su cargo.

En la dimensión Autocontrol se manifiesta concerniente a la gestión de la indagación, integración e interrelacionarse con las diferentes personas, de esta manera mejorando la imagen institucional en bienestar del equipo de trabajo (Chiavenato, 2010).

La importancia del desempeño laboral esta enfoca en la calidad de valoración de los desempeños y funciones asignadas según la administración de la entidad y determine la efectividad del trabajo de los servidores públicos en el logro de funciones asignadas.

Según Idolina et al (2014) menciona, el calor de trabajo en equipo es entendido por una serie de tipologías perenes en la entidad y que logran mezclarse en imagen institucional. Asimismo, Segredo et al (2012) enfoca el clima organizacional como el progreso perenne del ambiente de trabajo, asimismo, es una síntesis de métodos que apoyen a realizar programas de desarrollo sostenible en bienestar de la sociedad.

La Contraloría General de la Republica (Directiva N° 001-2015-CG/PROCAL) Define la Valoración del Trabajo se rige según el objeto de gestión, que es uso necesario, metódico y perenne, que se maneja para realizar una calificación justa y demostrar el rendimiento efectivo del trabajador, la consecución de este objetivo promueve la mejora de los resultados institucionales a partir de la capacitación oportuna a los trabajadores, empoderándolos en sus capacidades, competencias individuales (RC N° 008-2015-CG)

Para el fruto de los objetivos y fines de un establecimiento, es imprescindible la evaluación de desempeño con indicadores vitales para la mejora de las funciones asignadas, puesto que es importante conocer las capacidades y actitudes de los servidores públicos, con la finalidad de adoptar y canalizar los indicadores y estándares de desempeño laboral como herramienta de rendimiento laboral.

III. METODOLOGÍA

En la actual línea de indagación se emplea una perspectiva cuantitativa no experimental, donde la variable independiente de control interno influye significativamente sobre la variable dependiente de desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021, para luego contrastar y comprobar los resultados correspondientes.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo no experimental no se manipularon las variables en esta indagación, puesto que se recepcionó la información. Asimismo, es transversal, la medición de la muestra se hizo en un tiempo determinado para obtener los incidentes usuales del problema, el campo de exploración es mediante el uso de instrumentos que son capaces de recoger información pertinente, y a la vez pueda ser validada e interpretada para comprender su análisis respectivo.

El bosquejo de la exploración según Andía (2017) es **no experimental** debido a que este tipo de estudios no se manobra las variables, una vez acopiada solo se observa para luego ser analizada. Además, es de **tipo básico**, puesto que se aplica la sensatez hipotética de eficacia de servicio el cual permite dar solución al contexto del problema.

Es de naturaleza **cuantitativa**, debido a que se recopila los testimonios para contrastar las hipótesis fundadas en mediciones numéricas y validar el análisis estadístico del SPSS para la elaboración de tablas y probar las teorías.

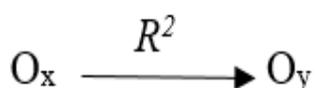
Es de corte **transversal** porque se estudia la causa en el momento previsto, se indaga el efecto de la variable de control interno sobre la variable de desempeño laboral para explicar las pertenencias y las directrices de la población (Hernández, 2014) el estudio describe los problemas sociales en un espacio en un tiempo - 2021 con la finalidad de llegar a visualizar los hechos del problema, donde la pericia de intervención trasciende en el trabajo de los servidores de una municipalidad de Abancay; de acuerdo a Landeo (2007) dado que la recopilación de los datos fue en un tiempo determinado la medición de la muestra se hizo una sola vez.

La investigación según su carácter es **correlacional causal**, debido a que se detalla las relaciones entre las dos variables en un tiempo determinado, se

establece cada una de las variables en niveles con la intención es calcular el valor de observancia y determinar la influencia entre las dos variables (causa – efecto) el esquema del diseño de estudio es:

Figura 1

Diseño correlacional-causal



Dónde:

Ox: Valor de la variable independiente = Control interno

Oy: Valor de la variable dependiente = Desempeño laboral

R2: Correlación causal entre Control interno y Desempeño laboral

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Control interno

Definición conceptual

El régimen de vigilancia agrega valor a las actividades inherentes de la dirección cuando se protege el patrimonio de posibles peligros y certifica la evaluación de la gestión, de esta manera prevé el uso adecuado de las herramientas y dispositivos específicos como un agregado de quehaceres, acciones, reglas, estrategias, medidas, búsquedas, clasificación, instrucciones y técnicas, envolviendo la condición de las atribuciones del Estado; Para que el control interno sea efectivo son los oficinistas y obreros, quienes lo desarrollan de acuerdo a las siguientes dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Asimismo, propone herramientas, políticas y buenas prácticas de control en las entidades donde puedan implementar según su naturaleza de operaciones, (Ley de Control Interno en las Entidades del Estado, 2020)

Definición operacional

La variable del régimen de vigilancia interno será medida en una escala ordinal, policotómica, objetiva, constructiva y sistemática mediante un cuestionario de 21 ítems distribuidos en cinco dimensiones y para el presente trabajo se determinó tres niveles: En inicio, En proceso y Logrado (ver anexo 2)

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual

Desempeño es la jornada obligada a cumplir una tarea o actividad encomendada, se precisa como el rendimiento de trabajo efectivo que se evalúa a los servidores públicos en sus funciones ordenadas de forma frecuente, estas acciones el trabajador lo logra a través de esfuerzo y dedicación de acuerdo a su conocimiento, habilidad y destreza, conductas observadas en los empleados que logran alcanzar sus objetivos y metas trazadas de acuerdo a la asignación de funciones. El adecuado desempeño laboral se mide a través de competencias generales y específicas de: Metas y objetivos, compromisos y autocontrol, referidas a habilidades y actitudes implicadas al correcto desempeño de las labores en el puesto de trabajo (Chiavenato, 2009).

Definición operacional

La operacionalización de la variable de desempeño laboral, será medida en una escala ordinal policotómica, mediante un cuestionario con 20 ítems distribuidos en las siguientes dimensiones: Metas y objetivos (7 ítems), Compromisos (11 ítems) y Autocontrol (2 ítems) este proceso metodológico determinado en tres niveles: Regular, Bueno y Muy bueno (ver Anexo 3)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La investigación estuvo conformado por 105 personas siendo distribuidas de la siguiente manera: 1 Alcalde, 11 regidores, 1 gerente municipal, 8 servidores de asesoría jurídica, 8 servidores de recursos humanos, 10 servidores del área de tesorería, 6 servidores del área de contabilidad, 20 servidores de saneamiento, obras y limpieza pública, 5 servidores planificación y presupuesto, 35 servidores de administración; personal nombrado y contratados, que prestan sus servicios en la capital regional, inmersos a la presente gestión municipal; asimismo la clase de población de estudio es de población infinita, porque se plantea a realizar el estudio a diferentes áreas y el criterio de selección es de inclusión, porque reúnen las características los servidores que forman parte de la población.

Tabla 1

Distribución de la población de servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

ÁREAS	Condición laboral		TOTAL	PORCENTAJE
	D.L. 276	D.L. 1057		
Concejales	12	0	12	11.43
Asesoría jurídica	3	5	8	7.62
Recursos humanos	4	4	8	7.62
Administración	13	22	35	33.33
Planificación y presupuesto	2	4	6	5.71
Contabilidad y Tesorería	6	10	16	15.24
Sanearamiento, Obras y limpieza pública	3	17	20	19.05
TOTAL	43	62	105	100

Fuente: Cuadro asignación de personal MPA, 2021

Muestra

La muestra del presente estudio se expresa por interés del investigador de acuerdo a la coyuntura actual ocasionada por la pandemia del COVID - 19, así como, por la disposición y confiabilidad voluntaria de los 105 servidores públicos inmersos a: Decreto Ley N° 276 y el D.L. N° 1057, de una municipalidad de la provincia de Abancay – 2021.

Muestreo

Se utilizo un muestreo no probalístico censal, porque la muestra de estudio es pequeño, por lo cual, es accesible para el estudio.

Criterios de inclusión:

- Servidores públicos de ambos géneros comprendidos en el Decreto Ley N° 276 de una municipalidad de Abancay – 2021.
- Servidores CAS de ambos géneros, contemplados en el Decreto Legislativo N° 1057, de una municipalidad de Abancay – 2021.
- En virtud a la pandemia, los trabajadores de la comunal local que realizan trabajo remoto o semipresencial de acuerdo a D.L N° 044-2020-PCM, hasta la normalización de la salud pública en el contexto local.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores nombrados y contratados de ambos géneros, que no desean participar en la presente investigación, por motivos personales y la escasa disponibilidad de tiempo de acuerdo a la coyuntura actual de la salud pública.

- Personal nombrado y CAS, comprendidos dentro del grupo de riesgo ocasionado por la pandemia del COVID – 19.
- Personal obrero y de limpieza por no contar con medios y recursos tecnológicos.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En el presente estudio se utilizó la encuesta virtual, como instrumento para la recopilación de la información de las variables.

La encuesta como medio y/o técnica de interrogación para conocer los aspectos relativos al desempeño laboral contribuye y aporta notablemente en la presente investigación ya que con la sistematización se pueda deducir las condiciones de trabajo, las actitudes, los comportamientos y otros aspectos inherentes a las asignaciones de funciones de los servidores públicos del municipio.

Instrumentos

En la presente indagación se utilizó el cuestionario aplicado a los servidores públicos de una municipalidad de Abancay, para recoger información de forma virtual, voluntaria, anónima y sincera, el cual ha permitido obtener la muestra real de las variables de control interno y desempeño laboral; el mismo que, se observa en el anexo 4.

El cuestionario de Control Interno se utilizó para plantear una serie de preguntas referidas a las cinco dimensiones: (*Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de supervisión*) haciendo un total de veintiuno ítems. Con un nivel de parámetro del 1 al 5, donde: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Y el cuestionario de desempeño Laboral, conformada por tres dimensiones: (*Metas y objetivos, compromisos y autocontrol*) estas tres variables agrupan a catorce ítems, haciendo un total de veinte ítems, con un nivel de parámetro de 1 al 5, donde: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Finalmente, estos cuestionarios tendrán una valoración global, cómo el control interno influye en el desempeño laboral, la sumatoria de estos ítems estuvo sujeta a las categorías de los tres niveles: En inicio, en proceso y logrado. El

cuestionario se aplicó a 105 personas: Alcalde, regidores, funcionarios y trabajadores del municipio; nombrados y contratados en la presente gestión municipal de una Municipalidad de Abancay.

Validez

Para la confirmación de los instrumentos se realizó a través de la discreción de los especialistas para la validación del cuestionario, para ello, se solicitó a dos expertos de la especialidad quienes finalmente emitieron su veredicto en razón a la recolección de los ítems y dictaminaron que los instrumentos son aplicables a las unidades de estudio en la línea de investigación; dicha tablas (2 y 3) se muestran en el anexo 10.

Asimismo, para la interpretación de los resultados se enfatizó la apreciación obtenido por los jueces, de tal modo, se utilizó para establecer la validez de contenidos de la variable y la dimensión; La dimensión con el indicador y el indicador con los ítems, asimismo las anexiones con la elección de respuesta.

Confiabilidad

Para determinar la consistencia del cuestionario de desempeño laboral se ejecutó la prueba de coeficiente alta de Cronbach en una prueba piloto, donde se obtuvo para el cuestionario de control interno, un coeficiente de 0.899 y para el cuestionario de desempeño laboral, un coeficiente de 0.914, lo que indica que ambos instrumentos son confiables. (Ver Anexo 4)

3.5. Procedimientos

Se realizó las coordinaciones con la autoridad edil, para la aplicación del cuestionario, con el propósito al finalizar la investigación, podría ser utilizada en la mejora de control y el desempeño laboral de sus trabajadores, con el objetivo de lograr sus metas y compromisos en el proceso de gestión y administración municipal.

Por otra parte, el responsable de la Sub gerencia de recursos humanos CPC. Revelino Mamani Aymituma, brindo su apoyo para acceder y hacerles llegar el URL a los servidores del municipio por medio del WhatsApp institucional, comprometiéndoles a participar voluntariamente en resolver el cuestionario.

- Se aplicó la técnica de la encuesta virtual, mediante este instrumentos los trabajadores del municipio nos brindó la información necesaria para poder procesar sin ningún inconveniente.
- Los trabajadores del municipio (nombrados y contratados) fue la población para la obtención de datos de la muestra estudiada.
- Una vez recabada los datos del cuestionario se almaceno en la nube para su posterior procesamiento y tabulación estadística de tablas y gráficos, así como, su posterior análisis e interpretación.

3.6. Método de análisis de datos

Se organizó la operacionalización de la matriz de ambas indagaciones; de control interno y desempeño laboral con el propósito de realizar el examen descriptivo e inferencial.

- El análisis descriptivo se procesó la matriz de ambas variables: control interno y desempeño laboral según a la recolección de datos en tablas de frecuencias y la explicación del Excel; mientras tanto el.
- Análisis inferencial se utilizó el SPSS para la obtención y procesamiento de los resultados estadísticos y la comprobación de las hipótesis, aplicando la regresión logística ordinal para determinar relación causal entre las variables de nivel de significancia del 5 % para la muestra paramétrica y no paramétrica.

3.7. Aspectos éticos

En la actual indagación se utilizó el código de ética, de acuerdo a la pertinencia del estudio; puesto que, se solicitó la participación voluntaria de los trabajadores de una municipalidad de Abancay, que aportaron con la disponibilidad, confiabilidad y su información anónima recogida con fines de la investigación. Para tal efecto, se aplicó las normas APA para citas y referencias, de ese modo se cumple con el respeto a la propiedad intelectual de los autores citados en el estudio realizado. Asimismo, se siguieron los lineamientos establecidos por la Universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable Control interno y dimensiones

Nivel	VI. Control interno		D1. Ambiente de control		D2. Evaluación de riesgo		D3. Actividades de control		D4. Información y comunicación		D5. Actividades de supervisión	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
En inicio	15	14.3	14	13.3	16	15.2	18	17.1	16	15.2	8	7.6
En proceso	49	46.7	44	41.9	44	41.9	55	52.4	42	40.0	40	38.1
Logrado	41	39.0	47	44.8	45	42.9	32	30.5	47	44.8	57	54.3
Total	105	100.0	105	100.0	105	100.0	105	100.0	105	100.0	105	100.0

En la tabla se muestran las frecuencias obtenidas para la variable Control interno y sus dimensiones donde se observa que la variable Control interno y las dimensiones actividades de control muestra el predominio del nivel En proceso, en tanto las dimensiones Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Información y comunicación; y Actividades de supervisión son percibidas en un nivel Logrado. Es posible afirmar que la inspección interna en el municipio se supone que esta implementado aunque las cifras indican que menos del 50% de los encuestados así lo consideran

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral y dimensiones

Nivel	VD. Desempeño laboral		D1. Metas y objetivos		D2. Compromisos		D3. Autocontrol	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Regular	6	5.7	54	3.8	19	18.1	24	22.9
Bueno	68	64.8	21	60.0	54	51.4	55	52.4
Muy bueno	31	29.5	25	36.2	32	30.5	26	24.8
Total	105	100.0	100	100.0	105	100.0	105	100.0

La percepción de los servidores públicos respecto a su desempeño laboral se ubica en un nivel Bueno, a excepción de la dimensión Metas y objetivos que es considerada como Regular. En parte se debe a la identificación de los trabajadores con la entidad y sus expectativas de realizar una línea de carrera en la entidad.

4.2. Prueba de hipótesis

Las variables estudiadas son categóricas, de escala ordinal, por lo cual se realizó el análisis correspondiente a pruebas no paramétricas, aplicando **regresión logística ordinal** para determinar relación causal entre las variables.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ (5\%)}$$

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0.05$ se impugna H_0

Si $p_valor > 0.05$ no se objeta (se admite) H_0

Prueba de hipótesis general

H_0 : El control interno no influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

H_i : El control interno interviene elocuentemente en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

Tabla 6

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Control interno en el desempeño laboral	47.852				Cox y Snell 0.231
					Nagelkerke 0.267
	20.234	27.618	2	.000	McFadden 0.131

Función de enlace: Logit.

El p-valor calculado es menor que 0.05, por lo que el modelo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto al modelo con solo la constante.

Asimismo, los valores de la pseudo-r cuadrado muestran la variabilidad explicada por el modelo, donde Nagelkerke explica en un 26.7% la proporción de la variabilidad en la variable dependiente (desempeño laboral) asociada con los factores de predicción (control interno). Esta prueba mide la significación de la

constante y prueba demostrar que las variables se convienen al modelo (es decir, no solo la constante).

Tabla 7

Prueba de bondad de ajuste o incompatibilidad de las variables con el modelo

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	4.099	2	0.129
Desviación	3.769	2	0.152

La estadística de chi-cuadrado de Pearson para el actual modelo y la estadística de chi-cuadrado sobre la base de la digresión se obtiene por objeto probar si los antecedentes son inadecuados con el modelo ajustado. El p-valor de la prueba es mayor que 0.05, lo cual muestra que las variables no son incompatibles con el exploratorio ajustado, es decir, el modelo concuerda apropiadamente con los datos.

Tabla 8

Pruebas de incidencia de la variable independiente en la variable dependiente

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[AVD = 1]	-3.814	.535	50.818	1	.000	-4.862	-2.765
	[AVD = 2]	-1.174	.422	7.748	1	.005	-2.000	-.347
Ubicación	[AVI=1]	-3.401	.931	13.356	1	.000	-5.225	-1.577
	[AVI=2]	-2.231	.499	19.974	1	.000	-3.210	-1.253
	[AVI=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Esta cuantificación está determinado en cero puesto que es reiterado.

La valoración Wald de 19.974 para el modelo probado dice que el control interno aporta significativamente en el desempeño laboral porque el valor p es menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que control interno aporta elocuentemente en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay.

Tabla 9*Pruebas de líneas paralelas*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	8.719			
General	8.540	0.179	2	0.914

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

La prueba para validar el procedimiento de regresión ordinal se basa en el supuesto que el modelo queda validado al no rechazar la hipótesis nula (coeficientes de las pendientes son iguales). El p-valor obtenido es mayor que 0.05, indica que el procedimiento ordinal es viable ya que no se rechaza la igualdad de las pendientes.

Por tanto, queda validado el modelo de regresión logística ordinal donde la variable dependiente es el desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específicas

Para la demostración de las hipótesis específicas se han realizado las pruebas para la validación del modelo de regresión logística ordinal, considerando cada una de las dimensiones de la variable dependiente, como se muestra a continuación:

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: El control interno no interviene elocuentemente en la dimensión Metas y objetivos de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

H₁: El control interno interviene significativamente en la dimensión Metas y objetivos de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

Las pruebas de arreglo de los modelos y pseudo R cuadrado indican que el valor p es menor que 0.05, por lo que el modelo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto al modelo con solo la constante.

Los valores de pseudo-r cuadrado muestran la proporción de la variabilidad en la variable dependiente (dimensión Metas y objetivos) agrupada con los componentes de pronóstico (control interno) que de acuerdo con Nagelkerke explica en un 17% dicha variabilidad.

La prueba de magnificencia de arreglo o incompatibilidad de las variables con el modelo se comprueba mediante la estadística de chi-cuadrado de Pearson

para el modelo y la estadística de chi-cuadrado sobre la base de la desviación para probar la incompatibilidad de los datos observados con el modelo ajustado. El p-valor de la prueba es mayor que 0.05, lo cual dice que las variables no son inadecuados con el modelo ajustado, en tal sentido, el modelo se concuerda apropiadamente con los datos.

La experiencia para validar el procedimiento de regresión ordinal se basa en el supuesto que el modelo queda validado al rechazar que la variable independiente no incide en la variable dependiente (dimensión metas y objetivos). El p-valor menor que 0.05, indica que el procedimiento ordinal es viable.

La prueba de líneas paralelas para validar el procedimiento de regresión ordinal encuentra que el modelo queda validado dado que el p-valor obtenido es mayor que 0.05, indica que el procedimiento ordinal es viable ya que no se rechaza la igualdad de las pendientes.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: El control interno no interviene significativamente en la dimensión compromisos de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

H₂: El control interno influye significativamente en la dimensión compromisos de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

Las pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado indican que el valor p es menor que 0.05, por lo que el objetivo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto al modelo con solo la constante.

Los valores de pseudo-r cuadrado muestran la proporción de la variabilidad en la variable dependiente (dimensión compromisos) asociada con los factores de predicción (control interno) que de acuerdo con Nagelkerke explica en un 21.5% dicha variabilidad.

La prueba de bondad de ajuste o incompatibilidad de las variables con el modelo se comprueba mediante la estadística de chi-cuadrado de Pearson para el modelo y la estadística de chi-cuadrado sobre la base de la desviación para probar la incompatibilidad de los datos observados con el modelo ajustado. El p-valor de la prueba es mayor que 0.05, lo cual indica que las variables no son incompatibles con el modelo ajustado, es decir, el modelo se ajusta adecuadamente a los datos.

La prueba para validar el procedimiento de regresión ordinal se basa en el supuesto que el modelo queda validado al rechazar que la variable independiente no incide en la variable dependiente (dimensión compromisos). El p-valor menor que 0.05, indica que el procedimiento ordinal es viable.

La prueba de líneas paralelas para validar el procedimiento de regresión ordinal encuentra que el modelo queda validado dado que el p-valor obtenido es mayor que 0.05, indica que el procedimiento ordinal es viable ya que no se rechaza la igualdad de las pendientes.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: El control interno no influye significativamente en la dimensión autocontrol de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

H₃: El control interno influye significativamente en la dimensión autocontrol de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

Las pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado indican que el valor p es menor que 0.05, por lo que el modelo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto al modelo con solo la constante.

Los valores de pseudo-r cuadrado muestran la proporción de la variabilidad en la variable dependiente (dimensión autocontrol) asociada con los factores de predicción (control interno) que de acuerdo con Nagelkerke explica en un 15.3% dicha variabilidad.

La prueba de bondad de ajuste o incompatibilidad de las variables con el modelo se comprueba mediante la estadística de chi-cuadrado de Pearson para el modelo y la estadística de chi-cuadrado sobre la base de la desviación para probar la incompatibilidad de los datos observados con el modelo ajustado. El p-valor de la prueba es mayor que 0.05, lo cual indica que las variables no son incompatibles con el modelo ajustado, es decir, el modelo se ajusta adecuadamente a los datos.

La prueba para validar el procedimiento de regresión ordinal se basa en el supuesto que el modelo queda validado al rechazar que la variable independiente no incide en la variable dependiente (dimensión autocontrol). El p-valor menor que 0.05, indica que el procedimiento ordinal es viable.

La prueba de líneas paralelas para validar el procedimiento de regresión ordinal encuentra que el modelo queda validado dado que el p-valor obtenido es

mayor que 0.05, indica que el procedimiento ordinal es viable ya que no se rechaza la igualdad de las pendientes.

V. DISCUSIÓN

Al instrumento de control interno se le determina como medida preventiva en la gestión administrativa, basado en la supervisión, acompañamiento y observación de la asignación de funciones, ponderando la efectividad, habilidad y conocimientos en el desempeño laboral, procedimiento estimado por el área de recursos humanos, de acuerdo a la Ley N° 27785, art. 6 (2002), donde el empleador supervisa las actitudes del servidor público empleando las normas pertinentes, en ese sentido, la variable de control interno y desempeño laboral, se analiza de acuerdo a los datos obtenidos.

La variable del régimen de vigilancia interno será medida en una escala ordinal, policotómica, objetiva, constructiva y sistemática mediante un cuestionario de 21 ítems distribuidos en cinco dimensiones y para el presente trabajo se determinó tres niveles: En inicio, En proceso y Logrado.

Se analizaron los antecedentes nacionales en la cual se encuentra la investigación de Guevara y Ramírez (2018) sobre el estatuto de la prestación de trabajo y su intransigencia al cambio un estudio como objetivo principal “propone la predisposición de los trabajadores por mejorar el desarrollo profesional por medio de capacitaciones y actualizaciones de los trabajadores en la administración pública”, centrando la descripción de las variables, dando razón al resultado; En las que, el 58% de servidores están de acuerdo que se debe evaluar el desempeño del servidor al finalizar cada período y que se le evalúe de acuerdo a metas y compromisos; concluyendo que, un 76% tiene la intención de mejorar su desempeño laborar a través de una evaluación al finalizar un periodo con el cumplimiento de metas y compromisos.

Según estudio Puerta (2018) en su teoría del “sistema de control interno el área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local - Tocache – 2017”; remarca la importancia de la implementación de un proceso de supervisión interna, para ello, es importante tener asistentes competentes para controlar el desempeño de todas las unidades ejecutoras. La metodología empleada en esta investigación

es de tipo aplicada, cuyo diseño fue correlacional descriptivo, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario; a una población de 67 trabajadores, como muestra se tuvo a 20 servidores; quienes con respecto a la pregunta sobre la calidad de la inspección para alcanzar las metas y objetivos en un Institución pública afirmaron un 13% que sí es importante, aunque un 7% manifiestan que no. Finalmente, se concluye que, la hipótesis se confirma que sí preexiste una analogía entre la observación y el ejercicio laboral de los trabajadores de la entidad.

Mientras que en la investigación de Gamarra (2018) sobre el proceso de control interno a los funcionarios del gobierno regional del Cusco, el cual es determinante para este estudio tiene la intención de especificar la analogía que existe entre el régimen de inspección y el servicio público; para ello, se utilizó el diseño descriptivo correlacional ya que, permitirá asemejar el valor de dependencia entre ambas variables, la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública para la mejora de la calidad de servicio de parte del personal en la entidad; este componente pretende que los capitales se usen eficazmente permitiendo que el mandato se efectúe en mérito a las normas vigentes, un plan de prevención y medidas correctivas, evitando riesgos que afecten a una entidad pública; de este modo, accederá al adecuado uso y manejo de los recursos en las entidades.

Como también Arias (2019) se enfoca en el régimen de control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería de la Dirección Regional Agraria – Puno, períodos 2015 - 2016, en el cual se empleó de manera deliberada la variable independiente, el nivel de investigación es descriptivo-explicativo, encaminado a puntualizar las suposiciones que contribuyen en el beneficio de la entidad. Se consideró a todo el personal de la Dirección Regional de Puno, la muestra fueron los trabajadores del área de tesorería quienes son directos responsables, la muestra es no probabilística. Teniendo los resultados a sus proposiciones, las encuestas en ambos períodos el cumplimiento en un 33% y un 67% de los trabajadores encuestados indican que no se cumplen las normas de control interno; en efecto, este incumplimiento traerá como consecuencia debilidades o puntos crítico en la transparencia y manejo adecuado de la gestión pública de la Dirección Regional Agraria de Puno.

Analizando los efectos de la variable de control interno se muestra las frecuencias obtenidas y sus dimensiones donde se observa que la variable Control interno y las dimensiones actividades de control muestra el predominio del nivel En proceso, en tanto las dimensiones Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Información y comunicación; y Actividades de supervisión son percibidas en un nivel Logrado. Es posible afirmar que este sistema de control en la entidad se considera implementado aunque las cifras indican que menos del 50% de los encuestados así lo consideran, demostrándose de esta manera que la variable de control interno si influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

Según Sarmiento, C. (2013). Define que “Entre los factores, interno o externos, que pudiesen incidir en un ambiente de control, donde se encuentra los siguientes: Integridad y valores morales del personal, compromiso para contratar y mantener personal de calidad, capacidad en la identificación de riesgos operacionales, adiestramiento especializado sobre la aplicación de controles internos y los roles desempeñados por la Junta y el Comité de Auditoría”.

Además “La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control.

Por lo tanto indica también. En las dimensiones Proceso de implementación del Control Interno en las municipalidades, El control interno no interviene elocuentemente en la dimensión Metas y objetivos de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay, El control interno interviene significativamente en la dimensión Metas y objetivos de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay donde Las pruebas de arreglo de los modelos y pseudo R cuadrado indican que el valor p es menor que 0.05, por lo que el modelo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto al modelo con solo la constante.

En cuanto a la distribución de frecuencias de la variable Control interno y sus respectivas extensiones dio como efecto a las dimensiones ambiente de control

dando como resultado en el nivel logrado 47%, evaluación de riesgo proporcionando como resultado en el nivel logrado 45 %, actividades de control facilitando como resultado en el nivel logrado 32 % , información y comunicación proporcionando como consecuencia en el nivel logrado 47%; actividades de supervisión, sirviendo como consecuencia en el nivel logrado 57%, dando respuesta en la tabla se muestran las frecuencias obtenidas para la variable independiente y sus extensiones se observa que la variable Control interno y las dimensiones actividades de control muestra el predominio del **nivel En proceso**, mientras que las dimensiones de Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Información y comunicación; y Actividades de supervisión son percibidas en un **nivel Logrado**. Es posible afirmar que la inspección interna en el municipio se supone que esta implementado aunque las cifras indican que menos del 50% de los encuestados así lo consideran.

Asimismo, llegando a los resultados finales de los valores de pseudo-r cuadrado muestran la proporción de la variabilidad en la variable dependiente (dimensión Metas y objetivos) agrupada con los componentes de pronóstico (control interno) que de acuerdo con Nagelkerke explica en un 17% dicha variabilidad. Ya que la información y comunicación del sistema es muy aceptable y favorable que permite afirmar que el proceso de implementación del sistema de control interno ha sido aceptado por los trabajadores.

Dando una definición final que la variable control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021, siendo aplicado en forma regular, según (Ley de Control Interno en las Entidades del Estado, 2020) donde se menciona que el régimen de vigilancia agrega valor a las actividades inherentes de la dirección cuando se protege el patrimonio de posibles peligros y certifica la evaluación de la gestión, de esta manera prevé el uso adecuado de las herramientas y dispositivos específicos como un agregado de quehaceres, acciones, reglas, estrategias, medidas, búsquedas, clasificación, instrucciones y técnicas, envolviendo la condición de las atribuciones del Estado; Para que el control interno sea efectivo son los oficinistas y obreros, quienes lo desarrollan de acuerdo a las siguientes dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y

actividades de supervisión. Asimismo, propone herramientas, políticas y buenas prácticas de control en las entidades donde puedan implementar según su naturaleza de operaciones, asimismo se asegura el cumplimiento de los componentes y principios más importantes del control interno, donde estar inmersos y en funcionamiento con el único propósito de contar con un sistema eficaz de control interno, con el que se podrá minimizar contingencia y prever gastos innecesarios.

Teniendo el análisis del desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. El adecuado desempeño laboral se mide a través de competencias generales y específicas de: Metas y objetivos, compromisos y autocontrol, referidas a habilidades y actitudes implicadas al correcto desempeño de las labores en el puesto de trabajo. (Chiavenato 2009)

Teniendo los argumentos de Salnave y Lizarazo (2017), que aporta al variable independiente planteando que el procedimiento del control interno en el estado colombiano, destacando la demanda colombiana en los sistemas de gestión y control en la ocupación laboral con la intención de mejorar la efectividad de la gestión pública al 2030, modelo que pretende proporcionar los instrumentos y mediciones del control interno en el estado colombiano, estrategia que permite realizar una adecuada gestión, cumpliendo los lineamientos de política de estado establecidos en la Carta magna, con el fin de recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y prevenir las acciones corruptas o ineficaces, y se convierta como una herramienta de lucha contra la corrupción en aspectos fundamentales que se tiene en cuenta para la formulación de estrategias de control a los responsables del diseño, formulación, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo se les implementa con la normativa vigente, de esta manera, asegurar la confianza de prestación de servicios de las entidades públicas.

Asimismo cuestiona Rivera et al (2018) que se enfoque en comprender y profundizar los fenómenos del desempeño laboral, como propuesta de un boceto sobre el régimen de inspección basado en el modelo COSO, el proyecto fue

enfocado para promover la eficiencia operativa y la productividad laboral del área financiera y contable de la empresa, esta investigación correlacional se hizo por las falencias encontradas en el diagnóstico que realizó la empresa en sus trabajadores por la incorrecta segregación de funciones que solo el 15% utiliza estos manuales del control interno, para lo cual, instituyeron un manual de funciones con cláusulas referidas para una adecuada labor de cobranza, facturación e impuestos por la demora de cancelación de cuotas, además, la actualización y presentación de los estados financieros con el objetivo de implementar una buena gestión administrativa.

En la toma de decisiones la compañía analizó el informe del modelo COSO, como un nuevo concepto basado en la normatividad estipulado internamente para un trabajo en equipo, en ese sentido es importante diseñar una propuesta de aplicación de instrumentos que complementen la planeación estratégica y que aborde el estudio de forma analítica y descriptiva. Concluyendo de esta manera en que los gerentes deben de tomar conciencia y adquirir prácticas sobre el pensamiento estratégico, mediante los procesos de planeación; sin embargo, estos no se encuentran involucrados en las decisiones públicas, debido a que son consideradas como una pérdida de recursos y de tiempo.

La planeación estratégica es un proceso que tienen un gran impacto positivo y significativo en mejorar la alineación y el comportamiento de los distintos niveles que existen dentro de una organización, como también tiene la capacidad de poder ayudar a los directivos a mejorar cada vez más sus compromisos, metas y objetivos aumentando la posibilidad del éxito. En conclusión, la proposición de los acuerdos para el progreso de la entidad, depende de un adecuado diseño de vigilancia interna basado en el modelo COSO ERM, que es un documento fundamental para la atención a los usuarios en las diferentes áreas para así poder mitigar, detectar y corregir los errores involuntarios que se puedan presentar en el transcurso del desarrollo de las operaciones de SAMARCOL S.A.S.

Según Espinoza y Yépez (2019) define su cuestionando el reglamento de vigilancia para determinar las funciones que debe realizar el personal de las diferentes áreas de la Empresa AERBOSS, en tal sentido, la presente propuesta tiene la intención de resarcir el manual de funciones y recaudación de bienes de

manera más eficiente, debido a la mala organización y registro de las cuentas por cobrar a los clientes, motivo por el cual, trajo serios retrasos en la recuperación de las ventas a crédito, generando de esta manera que la empresa no cuente con saldo para cubrir sus compromisos; puesto que, la vigilancia laboral es un instrumento orientado al progreso de la empresa teniendo en cuenta que será una guía para establecer mejoras en las actividades que desarrollan.

Se ha podido comprobar que la organización no cuenta con documentos de monitoreo e indique al personal que es lo que deben realizar en sus distintas áreas de trabajo; a esto se suma la falta de liderazgo por ausencia de una política organizacional, administrativa y gestión de cobranzas, además una inadecuada toma de decisiones por falta de personal del área contable - financiera, el cual ocasiona que los procesos de recaudación no sean eficientes por la cantidad de trabajo que se maneja a diario; por ello, el trabajo en la gestión de cobranza es ineficiente y se ve afectada la rentabilidad de la empresa.

Analizando las deducciones de la variable de la productividad laboral se percibe a los servidores públicos respecto a su desempeño laboral se ubica en un nivel Bueno, a excepción de la dimensión Metas y objetivos que es considerada como Regular. En parte se debe a la identificación de los trabajadores con la entidad y sus expectativas de realizar una línea de carrera en la entidad. Sin embargo en la Municipalidad de Abancay, para lograr un eficiente desempeño laboral, no solo depende de la asignación de funciones, sino de un buen clima institucional

Así mismo se obtuvo el resultado de hipótesis que el p-valor calculado es menor que 0.05, por lo que el modelo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto al modelo con solo la constante.

Teniendo después las formulaciones se obtuvo los resultados, los valores de la pseudo-r cuadrado muestran la variabilidad explicada por el modelo, donde Nagelkerke explica en un 26.7% la proporción de la variabilidad en la variable dependiente (desempeño laboral) asociada con los factores de predicción (control interno). Esta prueba mide la significación de la constante y prueba demostrar que las variables se convienen al modelo (es decir, no solo la constante). Donde podemos afirmar que la satisfacción laboral es muy significativa en los trabajadores

en cuanto a sus responsabilidades, desempeño y desarrollo de capacidades pero es negativa en el municipio en función a los estímulos y la meritocracia, que deben de potenciarse por la dirección.

Asimismo “Actualmente, la evaluación de desempeño es la forma más utilizada para estimar o medir el actuar del individuo en sus labores y su potencial de desarrollo. Las empresas dan gran importancia en medir el desempeño de sus colaboradores para poder realizar diversos planes de acción. Son variados los conceptos que se brindan sobre la temática, por lo cual es muy importante analizar algunos de ellos para comprender su alcance”. Esencialmente aludido a la mejora de la eficacia de la gestión y se admitirá la gestión por procesos para conseguir servicios con resultados que favorezcan a los ciudadanos, debiendo eliminarse los sobrecostos que ocasionan en el funcionamiento incongruente de la gestión pública.

En cuanto a los resultados de la distribución de frecuencias de la variable dependiente las dimensiones de: Metas y objetivos dio una consecuencia de nivel muy bueno 25 %, Compromisos teniendo resultados de nivel muy bueno 32 %, Autocontrol asumiendo consecuencias de nivel muy bueno 26 %; teniendo la percepción de los servidores públicos respecto a su desempeño laboral se ubica en un nivel Bueno, a excepción de la dimensión Metas y objetivos que es considerada como Regular. En parte se debe a la identificación de los trabajadores con la entidad y sus expectativas de realizar una línea de carrera en la entidad y llegando a los Resultados inferenciales de Las variables estudiadas son categóricas, de escala ordinal, por lo cual se realizó el análisis correspondiente a pruebas no paramétricas, aplicando regresión logística ordinal para determinar relación causal entre las variables. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (5%)

VI. CONCLUSIONES

1. El control interno si influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay-2021, en virtud a la significancia estándar de p-valor calculado es menor que 0.05, por lo que el modelo con

las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto al modelo con solo la constante.

2. Las variables estudiadas son categóricas, de escala ordinal, por lo cual se realizó el análisis correspondiente a pruebas no paramétricas, aplicando regresión logística ordinal para determinar relación causal entre las variables, por otro lado, la relación funcional de regresión Si $p_valor < 0.05$ se rechaza H_0 , en cuanto. Si $p_valor > 0.05$ no se rechaza (se acepta) H_0 .
3. El control interno en la municipalidad de Abancay, en la dimensión de actividades de control muestra el predominio del nivel **En proceso**, mientras que en las otras dimensiones de Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Información y comunicación; y Actividades de supervisión son percibidas en un nivel **Logrado**. Por lo tanto, es posible afirmar que este sistema en la entidad municipal se considera implementado; aunque, las cifras indican que menos del 50% de los encuestados así lo consideran.
4. El desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de Abancay -2021, se ubica en un nivel **Bueno**, a excepción de la dimensión Metas y objetivos que es considerada como Regular. En parte se debe a la identificación de los trabajadores con la entidad y sus expectativas de realizar una línea de carrera en la entidad municipal.
5. El cumplimiento de cada objetivo con el uso adecuado del desempeño laboral son cuestionados, por cuanto la mayoría de los funcionarios opinan que el alcance de la meta es regular ,confirmando las conclusiones anteriores en el que se está precisando el sistema de control interno para asegurar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

VII. RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad de Abancay en su plan anual de trabajo debe incluir la capacitación a los servidores públicos en temas de desempeño laboral, como órgano rector para que mejore el clima institucional.
2. En las diferentes áreas operativas de la municipalidad, se debe promover y reforzar en sus valores actitudinales, conocimientos y habilidades, para brindar un buen servicio a la colectividad local, con el propósito de lograr sus compromisos, metas y objetivos propuestos en su plan anual de trabajo.
3. La entidad debe implementar el área de recursos humanos con personal idóneo identificados con la problemática institucional los cuales implementen, actualicen y pongan al alcance de los servidores y funcionarios las medidas correctivas(MOF y ROF)
4. En tal sentido, se sugiere la aplicación de las normas administrativas vigentes en los diferentes estamentos rectores de la administración pública y la organización e implementación del sistema de control interno, para que los resultados del sistema de administración sean efectivos y corroboren en la toma de decisiones; por lo tanto, con la finalidad de transparentar la administración pública toda institución del estado debe contar con un control interno para garantizar la obediencia de los planes proyectados en las instituciones del estado a través de la eficacia, eficiencia y una productividad laboral en cumplimiento de las normas vigentes, que involucra al servidor público a desenvolverse en su ámbito laboral y su contexto social, de esta manera todas las entidades del estado, satisfacen a sus conciudadanos en las diferentes necesidades de la comunidad. (DS-004-2013-CG)
5. Los servidores públicos de la municipalidad de Abancay, el que ocupe su lugar debe promover una cultura del sistema de control interno en el desempeño laboral de la entidad donde está basado en la filosofía orientada a los valores y la ética entre cada funcionario y servidores públicos, así mismo los modelos a adoptar debería ser desde el enfoque de estrategias es decir planificando con las dimensiones formuladas en el estudio de investigación

REFERENCIAS

- Alles, M. (2002) *Teoría de desempeño laboral por competencias*, Revista técnica virtual, Buenos Aires – Argentina.
<https://es.scribd.com/document/468703379/TEORIAS-DEL-DESEMPEÑO-LABORAL>
- Amaya, F. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los profesionales de educación de la Oficina Regional Lima del Instituto Nacional Penitenciario, Lima 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15873?show=full>
- Arias, M. (2019) *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería de la Dirección Regional Agraria – Puno, períodos 2015-2016* [Tesis para optar título profesional de contador público – Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú]
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13292/Arias_Reinoso_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, I. y Bejarano, J. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2007 - vol2 (2)* Recuperado de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigacion/article/view/748/718>.
- Contraloría General de la Republica (18 de mayo de 2016) *Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado* (Resolución de Contraloría N 149-2016-CG, Directiva N°013-2016- CG/GPROD).
- Contraloría General de la Republica (20 de enero 2017) Núm. 6 *Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado* (Resolución de Contraloría N 004-2017/CG)
- Contraloría General de la Republica (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Recuperado de:
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf.
- Contraloría General de la Republica (2016). *Control Interno*. Recuperado de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf

- Coronel et al (2020) *Fundamentos de Control interno: Herramientas para mejorar la gestión municipal*.
<http://www.orfis.gob.mx/wp-content/uploads/2020/06/presentacion-fundamentos-de-control-interno.pdf>
- Costa, L. (2016) *Teoría General de Control, Guía de estudio de contabilidad pública; El control público: Conceptualización y organización*, editado en los talleres gráficos de la UNSa.
<https://issuu.com/garcy1226/docs/teoria-general-del-control>
- Cotrina, J. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Cáceres, año 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13014/cotrina_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2010) *Gestión del talento. En el desempeño laboral* 3ª. Edición. México: Editorial McGraw-Hill. Recuperado de <http://bit.ly/1NW5fKw>.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones* McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. A Subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc. México D.F.
https://www.academia.edu/38676480/Administracion_de_recursos_humanos_idalberto_chiavenato_LIBRO
- Cruzado y Villanueva (2019). *Motivación y desempeño laboral: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años* (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/2339>
- Chañi, F. (2019) *Control interno del plan anual de contrataciones y su incidencia en la ejecución del gasto de la municipalidad provincial de Espinar, 2019* (Tesis de Maestría), Espinar – Cusco.
<https://1library.co/document/qo5mxkky-control-interno-contrataciones-incidencia-ejecucion-municipalidad-provincial-espinar.html>
- De la Rosa. M. (2016) *La Contraloría Social, Un Derecho de la Sociedad Civil en México*. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.
https://www.icnl.org/wp-content/uploads/Mexico_La-Contraloria-Social-rosa-medellin.pdf.

Decreto Legislativo N° 276 *Ley de bases de Remuneraciones del Sector Público y de la carrera Administrativa.*

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_per_2_dec_leg_276.pdf

Decreto Legislativo N° 1057, *Régimen especial de contrato administrativo de servicios.* <https://www.geovictoria.com/pe/decreto-legislativo-1057/>

Duran, A. (2018). *El nuevo enfoque de riesgo en el control interno de la administración pública venezolana.* Sapienza Organizacional. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056570005/553056570005.pdf>

Espinoza, G. y Yépez, J. (2019) *Manual de control interno, para la gestión de cobranzas en la empresa AERBOSS C.A.* [Tesis presentada para optar el título de contador público autorizado – Universidad de Guayaquil]

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46402/1/TESIS%20CPA-%20ESPINOZA%20-%20YEPEZ.pdf>.

Estrada (2019). *Control Interno y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4558>

Diario oficial del Bicentenario “El Peruano” (20-01-2017) *Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del Estado* [RC N° 004-2017-CG, La Contraloría General de la Republica- Lima Perú]

<https://www.gob.pe/institucion/midis/informes-publicaciones/407-resolucion-de-contraloria-n-004-2017-cg>

Gamboa, et al (2016). *Importancia del control interno en el sector público* Revista Publicando N° 8 de Colombia. 2016. Recuperado de:

<file:///C:/Users/apedro/Downloads/DialnetImportanciaDelControllInternoEnElSectorPublico-5833405.pdf>

Gamarra, M. (2018) *Influencia del sistema de control Interno en la gestión pública en los funcionarios del Gobierno Regional del Cusco en el año 2017.* [Para optar grado académico de maestro en administración con mención en Gestión Pública – UNE Enrique Guzmán y Valle – Lima – Perú]

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4092/TM%20AD-Gp%204867%20G1%20%20Gamarra%20Santos%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzabay, D. y Torres, M. (2017) *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventas Corp S.A.* [Tesis para optar grado de contador público autorizado – Universidad de Guayaquil – Ecuador]

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>

Guevara, J. y Ramírez, M. (2018) *Ley del servicio civil y la resistencia al cambio del servicio civil a plazo indeterminado del proyecto de especial binacional Puyango Tumbes (PEBPT) Tumbes 2018.* [Para obtener título de Licenciado en Administración – Universidad Nacional de Tumbes – Perú]

<https://1library.co/document/qvvj9xdq-servicio-resistencia-servidor-indeterminado-proyecto-especial-binacional-puyango.html>

Gil (2015). *Sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el Estado Aragua* (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2531/HGIL.pdf?sequence=1>

Hernández, J. y Morales, J. (2017). *Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa.* México, International Journal of Good Conscience.

<https://www.coursehero.com/file/39773632/Evaluaci%C3%B3n-de-la-motivaci%C3%B3n-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-unpdf/>

Huerta, D. (2010) *El control interno Como herramienta para eficientar la administración pública;* Revista ECORFAN.

<https://www-EIControlInternoComoHerramientaParaEficientarLaAdm-4029226.pdf>

Idolina, et al (2014). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.* ScienceDirect, 12-13. Obtenidode:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>

- Laruta, J. y Humpiri, E. (2017) *Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma 2017* [Para obtener título profesional de licenciado en relaciones industriales – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – Perú]
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1075/1654>
- Leiva, D. y Soto, H. (2015) *Control interno como herramienta para la gestión pública eficiente y prevención de irregularidades GI- Programa de buen gobierno y reforma del Estado.*
https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf.
- Ley Marco del Empleo Público: Ley N° 28175 (2005), *Lineamientos generales para promover, consolidar y mantener la administración pública, moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada.* Congreso de la Republica. <http://www.minedu.gob.pe/politicas/pdf/pdf-normas/ley-n28175.pdf>
- Ley Orgánica de Municipalidades: Ley N° 27972, *Entidades básicas de organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en asuntos públicos. Con autonomía política, económica, administrativa*
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Lipa, N. (2019) *Propuesta de un sistema de control interno en el área de existencias de la empresa Tecnoicoport EIRL. Juliaca 2019. Puno – Perú.*
<https://1library.co/document/yngv450z-propuesta-sistema-control-interno-existencias-empresa-tecnoicoport-juliaca.html>
- Medina, S. (2017) *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12001>
- Meyer, et al. (2017) *Transparencia, combate a la corrupción y Gobierno Abierto, La experiencia en México.*

- <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/icgdebuap/20180312035123/Transparencia.pdf>
- Muñoz, P. (1986) *Texto Fondo de cultura económica: Administración pública y organización de la secretaría de obras públicas*. Segundo capítulo. México
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/3566/Capitulo2.pdf>
- Moyado, S. (2013) *El Nuevo Institucionalismo de la Contraloría Social en las Políticas de Desarrollo Municipal*, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS Serie Estudios Jurídicos, núm. 23 México.
file:///C:/Users/LIBRO_DE_CONTRALORIA_SOCIAL_UNAM_unlocke.pdf
- Moreno, J. (2019) *Teorías del desempeño laboral*, Quito, Ecuador
https://www.academia.edu/40516021/Teor%C3%ADas_del_desempe%C3%B1o_laboral
- Ortiz, L. (2016) *Cuestionarios realizar pruebas de cumplimiento*
https://www.academia.edu/6984406/CUESTIONARIOS_REALIZAR_PRUEBAS_DE_CUMPLIMIENTO
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Palacios, D. (2019) *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal Administrativo de los Distritos de Salud Provincia de Manabí-Ecuador*. Revista ECA Sinergia. e-ISSN 2528-7869. Enero - Abril 2019.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1196/1832>
- Pedro, A. (2019) *Control interno y su influencia en el desempeño laboral de los servidores, UGEL 07 de San Borja, Lima – 2019* [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública – Universidad Cesar Vallejo – Trujillo - Perú]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46008/Pedro_CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puerta, S. (2018) *Control interno y el área de tesorería de la Unidad de Gestión Educativa Local- Tocache – 2017*. [Tesis para optar Título profesional de contador público – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Ancash – Perú]

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6241/CONTROL_INTERNO_PUERTA_VALDIVIA_SHESSYRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reinoso, M. y Pérez, J. (2019) *Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la MYMES*, [Revista observatorio de la Economía Latinoamericana]

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cultura-organizacional.html>

Rending et al (2018) *Control Interno: Conceptos fundamentales; Artículos de interés-Oficina de auditoría: Servicios de aseguramiento y consultoría. Estados Unidos de Norteamérica: Fundación de investigaciones del IIA.*

<https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes/>

[/blogs/trackback/control-interno-conceptos-fundamentales](https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes-/blogs/trackback/control-interno-conceptos-fundamentales)

Rending et al (2019) *Buenas prácticas de control de interno-Modelo COSO; Artículos de interés-Oficina de auditoría: Servicios de aseguramiento y consultoría. Estados Unidos de Norteamérica: Fundación de investigaciones del IIA*

<https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes/>

[/blogs/trackback/buenas-practicas-de-control-interno-modelo-coso](https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes-/blogs/trackback/buenas-practicas-de-control-interno-modelo-coso)

Resolución de Contraloría N° 008-2015-CG (08-01-2015) *Evaluación de Desempeño*, [Directiva N° 001-2015-CG/PROCAL; La Contraloría General de la Republica –Lima-Perú]

[https://es.slideshare.net/cesaramartinezcardenas/rc-008-2015cg-directiva-](https://es.slideshare.net/cesaramartinezcardenas/rc-008-2015cg-directiva-n-0012015cgprocal-evaluacin-del-desempeo)

[n-0012015cgprocal-evaluacin-del-desempeo](https://es.slideshare.net/cesaramartinezcardenas/rc-008-2015cg-directiva-n-0012015cgprocal-evaluacin-del-desempeo)

Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG (14-05-2016) *Implementación del sistema de control interno en las entidades del Estado*. [Directiva N° 016-2016-CG/GPROD Contraloría General de la Republica –Lima-Perú]

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG149_](https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG149_2016_Directiva_Control_Interno.pdf)

[2016_Directiva_Control_Interno.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG149_2016_Directiva_Control_Interno.pdf)

Rivera, et al (2018) *Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta* [Especialización en revisaoria fiscal y auditoría integral – Universidad Cooperativa de Colombia – Santa Marta]

<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/7838>

Rivera, J. (2016). *“Sistema de Control Interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016”* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/852>

Robbins. S. y Judge, T. (2009), *Comportamiento organizacional*, Instituto Tecnológico Autónomo – México.

[https://www.studocu.com/cl/document/universidad-](https://www.studocu.com/cl/document/universidad-adolfoibanez/comportamiento-organizacional/otros/robbins-y-judge-comportamiento-organizacional-cap-12-ed-13-2009/4479175/view)

[adolfoibanez/comportamiento-organizacional/otros/robbins-y-judge-comportamiento-organizacional-cap-12-ed-13-2009/4479175/view](https://www.studocu.com/cl/document/universidad-adolfoibanez/comportamiento-organizacional/otros/robbins-y-judge-comportamiento-organizacional-cap-12-ed-13-2009/4479175/view)

Ruano, J. y Vial, M. (2016) *Manual de Gobiernos Locales en Iberoamérica*, CLAD Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Universidad Autónoma de Chile, Santiago de Chile.

https://www.academia.edu/31807070/Manual_de_Gobiernos_Locales_en_Iberoam%C3%A9rica?auto=download&email_work_card=download-paper

Salazar, M. y Gutiérrez, A. (2016). *La motivación laboral en el sector de servicios*; Revista Empresarial.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5924578>

Salinas, S. (2016). *Implementación de un Sistema de Control Interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad Loja* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

<https://1library.co/document/qm3dgg5y-universidad-peruana-union.html>

Salnave, M. y Lizarazo, J. (2017) *El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión pública a 2030* [Maestría en Pensamiento Estratégico y Prospectiva – Universidad Externado de Colombia]

[https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/661/1/ASA-Spa-](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/661/1/ASA-Spa-2017.El_sistema_de_control_interno_en_el_estado_colombiano_como_instancia_integradora_Trabajo_de_grado.pdf)

[2017.El_sistema_de_control_interno_en_el_estado_colombiano_como_instancia_integradora_Trabajo_de_grado.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/661/1/ASA-Spa-2017.El_sistema_de_control_interno_en_el_estado_colombiano_como_instancia_integradora_Trabajo_de_grado.pdf)

- Sánchez, A (2016) *Dinámicas del Gobierno Municipal en el Límite de la Recentralización*, Red de Investigadores en Gobiernos Locales Mexicanos (IGLOM) Zapopan, Jalisco, México.
<http://desarrolloterritorial.ei.udelar.edu.uy/wpcontent/uploads/2016/11/iglom-LIBRO-2016.pdf>.
- Segredo, A. (2013). *Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556017>.
- Serrano, et al (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala* (Ecuador). Recuperado de:
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Toledo, D. (2019) *Sistema de control interno, auditoría interna y modelos de gestión en sociedades del estado*. [Especialidad en contabilidad superior y auditoría – Universidad Nacional de Córdoba – Argentina]
<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/14673/Toledo%20Bulgarini%2c%20Dahyana.%20Sistema%20de%20control%20interno%2c%20auditoria%20interna....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

TÍTULO: Control interno en el desempeño laboral de servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.

Autor: Herbert Lundy Huamán Gonzales

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influye el control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay - 2021?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿De qué manera influye el control interno en el logro de las metas y objetivos institucionales de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021?</p> <p>¿En qué medida influye el control interno en el cumplimiento de compromisos de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021?</p> <p>¿En qué forma influye el control interno en el autocontrol de los servidores públicos de</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la Influencia del control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Establecer la influencia del control interno en el logro de las metas y objetivos institucionales de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.</p> <p>Determinar la influencia del control interno en el cumplimiento de compromisos de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.</p> <p>Determinar la influencia del control interno en el autocontrol de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El sistema de control interno influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>El sistema de control interno influye en el logro de metas y objetivos institucionales de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.</p> <p>El sistema de control interno influye en el cumplimiento de compromisos de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021</p> <p>El sistema de control interno influye en el autocontrol de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021.</p>	<p>VARIABLE 1: Sistema de Control Interno</p> <p>Concepto: El sistema de control interno se define como al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado; considera como dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Asimismo, propone herramientas, políticas y buenas prácticas de control en las entidades donde puedan implementar según su naturaleza de operaciones. (Ley N° 28716)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Técnica e Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ambiente de Control</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Integridad y valores. - Independencia de la supervisión. - Estructura organizacional. - Competencia profesional. - Administración de recursos humanos </td> <td>5</td> <td rowspan="4"> <p>Técnica: En el actual trabajo de investigación, para la recolección y exploración de información se manipulará la técnica de la encuesta, que nos accederá evaluar las variables indicadas. Para la interpretación y análisis de los datos obtenidos, se derivarán los mismos usando la prueba estadística de correlación cuantitativa causal.</p> <p>Instrumentos: Para la recolección de datos se empleará como instrumento dos cuestionarios: El primero, en referencia a la variable; Influencia del Control Interno, el cual contiene cinco dimensiones: (Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión), con 21 ítems, con una escala de valorativa del 1 al 5, donde 1 =</p> </td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos claros. - Gestión de riesgos. - Evaluación de riesgo. - Monitoreo de cambios. </td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Actividades de control</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades para mitigar riesgos. - Controles para apoyar la consecución de los objetivos. - Segregación de funciones. - Implementación de trabajo colegiado. </td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Información y comunicación</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Información de calidad. - Comunicación de la información para apoyar al Control Interno. </td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumentos	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> - Integridad y valores. - Independencia de la supervisión. - Estructura organizacional. - Competencia profesional. - Administración de recursos humanos 	5	<p>Técnica: En el actual trabajo de investigación, para la recolección y exploración de información se manipulará la técnica de la encuesta, que nos accederá evaluar las variables indicadas. Para la interpretación y análisis de los datos obtenidos, se derivarán los mismos usando la prueba estadística de correlación cuantitativa causal.</p> <p>Instrumentos: Para la recolección de datos se empleará como instrumento dos cuestionarios: El primero, en referencia a la variable; Influencia del Control Interno, el cual contiene cinco dimensiones: (Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión), con 21 ítems, con una escala de valorativa del 1 al 5, donde 1 =</p>	Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos claros. - Gestión de riesgos. - Evaluación de riesgo. - Monitoreo de cambios. 	4	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades para mitigar riesgos. - Controles para apoyar la consecución de los objetivos. - Segregación de funciones. - Implementación de trabajo colegiado. 	4	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Información de calidad. - Comunicación de la información para apoyar al Control Interno. 	4
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumentos																				
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> - Integridad y valores. - Independencia de la supervisión. - Estructura organizacional. - Competencia profesional. - Administración de recursos humanos 	5	<p>Técnica: En el actual trabajo de investigación, para la recolección y exploración de información se manipulará la técnica de la encuesta, que nos accederá evaluar las variables indicadas. Para la interpretación y análisis de los datos obtenidos, se derivarán los mismos usando la prueba estadística de correlación cuantitativa causal.</p> <p>Instrumentos: Para la recolección de datos se empleará como instrumento dos cuestionarios: El primero, en referencia a la variable; Influencia del Control Interno, el cual contiene cinco dimensiones: (Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión), con 21 ítems, con una escala de valorativa del 1 al 5, donde 1 =</p>																				
Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos claros. - Gestión de riesgos. - Evaluación de riesgo. - Monitoreo de cambios. 	4																					
Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades para mitigar riesgos. - Controles para apoyar la consecución de los objetivos. - Segregación de funciones. - Implementación de trabajo colegiado. 	4																					
Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Información de calidad. - Comunicación de la información para apoyar al Control Interno. 	4																					

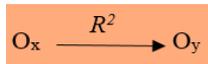
una municipalidad de Abancay – 2021?

<p>Actividades de supervisión</p> <p>Fuente: Ley N° 28716 Ley de Control Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de la información sobre asuntos que afecten al Control interno. - Uso adecuado de los medios informáticos. - Prevención y monitoreo. - Reporte de deficiencias. - Implementación y seguimiento de medidas correctivas. 	3	<p>nunca; 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre.</p>
---	---	---	--

VARIABLE 2: Desempeño Laboral.

Definición: El desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. El adecuado desempeño laboral se mide a través de competencias generales y específicas de: Metas y objetivos, compromisos y autocontrol, referidas a habilidades y actitudes implicadas al correcto desempeño de las labores en el puesto de trabajo. (Chiavenato 2009)

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN (Sustentado)	POBLACIÓN Y MUESTRA (Sustentado)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumentos
<p>Por el tipo de investigación el estudio aglutina el contexto de los servidores públicos y usuarios de una municipalidad de Abancay – 2021.</p> <p>De acuerdo al propósito de estudio el diseño será correlacional casual, porque se aspira explicar la correspondencia que existe entre las variables de estudio: Incidencia del Control Interno y el Desempeño Laboral, figurado de la siguiente manera:</p>	<p>Población: La población estará compuesta de 70 personas servidores públicos y usuarios de una municipalidad de Abancay - Apurímac.</p> <p>Muestra: La indagación estará compuesta por una muestra no probabilística censal conformada de 70 personas: alcalde, regidores, funcionarios y trabajadores del municipio, así como, de diez</p>	<p>Logro de metas y objetivos Institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento Visión y Misión organizacional. • -Empoderamiento de las normas vigentes (MOF-ROF). • -Evaluación del nivel de productividad. • Implementación de capacitaciones y autocapacitaciones. • Administración de los recursos financieros. 	5	<p>Igualmente, con respecto a la segunda variable (desempeño laboral) se ha elaborado un segundo cuestionario diseñado de tres dimensiones: (Logro de metas y objetivos institucionales, cumplimiento de compromisos y autocontrol) con veinte ítems, con una escala valorativa de 1 al 5, donde: 1 equivale a nunca, 2 = casi nunca, 3 = A veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre. Encuestas que se aplicará a 105 personas: alcalde, regidores, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad de Abancay – 2021.</p>



ciudadanos usuarios de una
municipalidad de Abancay -2021.

Cumplimiento
de
Compromisos

-Nivel de conocimiento
técnico.

-Conocimiento y
cumplimiento de
funciones de manera
efectiva.

-Adaptabilidad,
proactividad y
resiliencia.

-Trabajo en equipo con
sentido colaborativo.

-Actualización e
innovación tecnológica.

-Trabajo eficiente y
ético.

Liderazgo e innovación.

Capacidad de relaciones
interpersonales.

-Gestionar un clima de
confianza y empatía.

7

Autocontrol

Fuente:
Chiavenato
(2009) Gestión
del Talento
Humano.

2

Donde:

M = Tamaño de muestra representado
por los servidores públicos de
una municipalidad de Abancay –
2021.

O = Observación

O_x = Influencia del Control Interno

O_y = Desempeño laboral.

R² = Relación entre variables.

Anexo: 2

Matriz de operacionlización del sistema de control interno

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control interno	El régimen de vigilancia agrega valor a las actividades inherentes de la dirección cuando se protege el patrimonio de posibles peligros y certifica la evaluación de la gestión, de esta manera prevé el uso adecuado de las herramientas y dispositivos específicos como un agregado de quehaceres, acciones, reglas, estrategias, medidas, búsquedas, clasificación, instrucciones y técnicas, envolviendo la condición de las atribuciones del Estado; Para que el control interno sea efectivo son los oficinistas y obreros, quienes lo desarrollan de acuerdo a las siguientes dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Asimismo, propone herramientas, políticas y buenas prácticas de control en las entidades donde puedan implementar según su naturaleza de operaciones, (Ley de Control Interno en las Entidades del Estado, 2020)	El sistema de control interno es una evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relativas al proceso de gestión de una organización, con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, economía, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales, con que son manejados los recursos; la adecuación y fiabilidad de los sistemas de información y control, de manera que cumpla con las políticas establecidas para alcanzar sus objetivos.	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> - Integridad y valores. - Independencia de la supervisión. - Estructura organizacional. - Competencia profesional. - Administración de recursos humanos 	Escala ordinal. - Opciones de repuesta (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos claros. - Gestión de riesgos. - Evaluación de riesgo. - Monitoreo de cambios. 	
			Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades para mitigar riesgos. - Controles para apoyar la consecución de los objetivos. - Segregación de funciones. - Implementación de trabajo colegiado 	
			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Información de calidad. - Comunicación de la información para apoyar al Control Interno. - Comunicación de la información sobre asuntos que afecten al Control interno. - Uso adecuado de los medios informáticos. 	
			Actividades de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención y monitoreo. - Reporte de deficiencias. - Implementación y seguimiento de medidas correctivas. 	

Anexo 3

Matriz de operacionlización del Desempeño laboral

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Desempeño es la jornada obligada a cumplir una tarea o actividad encomendada, se precisa como el rendimiento de trabajo efectivo que se evalúa a los servidores públicos en sus funciones ordenadas de forma frecuente, estas acciones el trabajador lo logra a través de esfuerzo y dedicación de acuerdo a su conocimiento, habilidad y destreza, conductas observadas en los empleados que logran alcanzar sus objetivos y metas trazadas de acuerdo a la asignación de funciones. El adecuado desempeño laboral se mide a través de competencias generales y específicas de: Metas y objetivos, compromisos y autocontrol, referidas a habilidades y actitudes implicadas al correcto desempeño de las labores en el puesto de trabajo (Chiavenato, 2009).	El adecuado desempeño laboral se mide a través de competencias generales y específicas de: Metas y objetivos, compromisos y autocontrol, referidas a habilidades y actitudes implicadas al correcto desempeño de las labores en el puesto de trabajo. Dimensión que contribuye en el logro de los objetivos de la entidad municipal	Metas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento organizacional. - Empoderamiento de las normas vigentes (MOF-ROF). - Evaluación del nivel de productividad. - Implementación de capacitaciones y autocapacitaciones. - Administración de los recursos financieros. 	Escala ordinal. - Opciones de repuesta 1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) casi siempre (5) siempre
			Compromisos	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de conocimiento técnico. - Conocimiento y cumplimiento de funciones de manera efectiva. - Adaptabilidad, proactividad y resiliencia. - Trabajo en equipo con sentido colaborativo. - Actualización e innovación tecnológica. - Trabajo eficiente y ético. - Liderazgo e innovación. 	
			Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de relaciones interpersonales. - Gestionar un clima de confianza y empatía. 	

Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario de control interno

Estimado encuestado (a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad identificar la influencia del control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una Municipalidad de Abancay - 2021; la información es totalmente confidencial, anónima y voluntaria, por lo cual, le agradeceré responder con la sinceridad que se requiere:

Instrucciones: Por favor, lea atentamente las preguntas y marque (x) en el casillero de su preferencia el ítem correspondiente.

Datos:

Email y/o correo electrónico:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción:

1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar () 4. Secundaria Completa ()

A continuación con toda sinceridad, en los dos cuestionarios marque con un aspa (X) su apreciación pertinente en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

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

Cuestionario de control interno

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
	Ambiente de control					
1	Cumple adecuadamente las funciones asignadas					
2	Observa actitudes de responsabilidad en los trabajadores de la entidad					
3	Los trabajadores con desempeño eficiente han sido promocionados en sus cargos.					
4	Percibe compromiso de trabajo en los funcionarios y/o servidores públicos de la entidad.					
5	La gerencia y/o subgerencia implementa acciones motivadoras para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos.					

Evaluación de riesgo					
6	Se capacita al personal para identificar, evaluar y gestionar riesgos de desempeño laboral.				
7	El área de recursos humanos, al detectar los riesgos de desempeño laboral aplica las medidas correctivas.				
8	La entidad implementa estrategias para evitar los riesgos de desempeño laboral				
9	En caso de reincidencia de riesgos de desempeño laboral la entidad aplica medidas sancionadoras.				
Actividades de control					
10	Se monitorea el cumplimiento de funciones asignadas al personal que labora en la institución.				
11	Se realiza el balance de la ejecución de actividades programadas según el PAT.				
12	Se efectúa actividades de trabajo colegiado				
13	Se realiza el control de horas efectivas del trabajo de los funcionarios y servidores de la institución.				
Información y comunicación					
14	Se dan a conocer las normas vigentes con respecto al cumplimiento de funciones a los trabajadores y usuarios a través de medios informáticos de manera oportuna.				
15	Se utiliza los medios de comunicación para la difusión en la localidad, para brindar comunicados a los usuarios según su PAT.				
16	Se utiliza los medios informáticos para orientar sobre la atención al usuario.				
17	La entidad capacita al personal sobre el uso y manejo de los medios informáticos.				
Actividades de supervisión					
18	La entidad hace uso adecuado del plan de supervisión en razón al cumplimiento de funciones de los trabajadores.				
19	Se monitorea la calidad de trabajo de las actividades y metas programadas de los funcionarios y servidores públicos.				
20	Se supervisa el uso adecuado de materiales, equipos, herramientas, maquinaria, muebles y enseres que están a su cargo.				
21	El área de recursos humanos supervisa e implementa medidas correctivas apropiadas y oportunas al personal de la institución en el desempeño de sus funciones				

Anexo 5 URL. Cuestionario de control interno.

Cuestionario de control interno

Estimado encuestado (a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad identificar la influencia del control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una Municipalidad de Abancay - 2021. La información, es totalmente confidencial y anónima; por lo que agradeceré responder con la sinceridad que se requiere.

Instrucciones:

Por favor, lea atentamente las preguntas y marque la opción de su preferencia:

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información a cerca del Control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay - 2021. El cuestionario es anónimo; es necesario que respondas con sinseridad, para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo: hhuamango67@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

A continuación se presente un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente:

Herbert Lundy Huamán Gonzales.

1. Cumple adecuadamente las funciones que le fue asignado *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. Observa actitudes de responsabilidad en los trabajadores de la entidad *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

21. El área de recursos humanos supervisa e implementa medidas correctivas apropiadas y oportunas al personal de la institución en el desempeño de sus funciones *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

URL:

https://docs.google.com/forms/d/1tIIPBDSIKQ6Vm6W7RX38rBKO_KVQH1VA5uOPBEg9kOI/edit

Anexo 6: Instrumentos

Cuestionario de desempeño laboral

	Dimensiones / ítems	1	2	3	4	5
N°	Metas y objetivos					
1	Cumple con eficiencia su trabajo asignado dentro de la institución					
2	Propone, plantea estrategias y métodos de trabajo en el desempeño de sus funciones					
3	Asume un compromiso en el logro de sus metas, aunque tenga que emplear horas extras					
4	Fuiste informado sobre la misión y visión de la entidad.					
5	Se supervisa el nivel de la productividad en todas las áreas de la entidad.					
6	Brinda información pertinente de sus funciones, cuando le solicitan sus superiores					
7	Interviene en la planificación estratégica del PAT, MOF, ROF, RI de su institución					
	Compromisos					
8	Usted logra desarrollar su trabajo con calidad					
9	Las actividades asignadas logran cumplir en tiempo real.					
10	La entidad promueve trabajos en equipo con sentido colaborativo.					
11	Eres digno de reconocer tus errores cometidas en el cumplimiento de tus funciones.					
12	Sus jefes inmediato superiores demuestran un trabajo efectivo, justo y honesto en la gestión pública.					
13	Cumple con efectividad su trabajo encomendado					
14	Como consecuencia de la evaluación de desempeño laboral, eres eficiente en la atención al usuario					
15	Respetas los plazos programados para la entrega de informes de sus funciones a sus superiores					
16	Demuestra liderazgo en sus labor encomendada, frente a dificultades encontradas en su organización					
17	Se sometería a una evaluación de desempeño laboral					
18	Realizas actividades de autocapacitación para mejorar tu desempeño laboral.					
	Autocontrol					
19	Frente a situaciones adversas muestras actitudes de serenidad.					
20	Como resultado de la exigencia en tu desempeño laboral, eres empático y tolerante en la atención al usuario					

Muchas gracias

Anexo 7 URL. Cuestionario de desempeño laboral.

Cuestionario de desempeño laboral

Descripción (opcional)

1. Cumple con eficiencia su trabajo asignado dentro de la institución *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

6. Brinda información pertinente de sus funciones cuando le soliciten sus superiores *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

7. Interviene en la planificación estratégica del PAT, MOF, ROF, RI, de su institución *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

17. Se sometería a una evaluación de desempeño laboral *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

20. Como resultado de la exigencia en tu desempeño laboral, eres empático y tolerante en la atención al usuario *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

URL:

https://docs.google.com/forms/d/1tIIPBDSIKQ6Vm6W7RX38rBKO_KVQH1VA5uOPBEg9kOI/edit

Anexo: 8

SOLICITUD: Autorización para realizar una encuesta a los servidores públicos.

**SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY.
CPC. GUIDO CHAHUAYLLA MALDONADO.**

Yo, Herbert Lundy HUAMÁN GONZALES, identificado con DNI N° 31013719, con domicilio en la Av. Santa Rosa Mz. H Lote 4, Urbanización los Rosales del distrito de Abancay me dirijo a su digna autoridad muy respetuosamente me presento y expongo:

Que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Sede Los Olivos – Lima, Promoción 2021-I, y siendo requisito indispensable aplicar una encuesta voluntaria y anónima al personal que labora en su digna institución SOLICITO PERMISO Y AUTORIZACIÓN para aplicar una encuesta virtual, sobre “Influencia de control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021” al mismo tiempo, agradeceré brindarme las facilidades para el desarrollo del recojo de información como instrumento de validación.

Con la finalidad de enviar el respectivo enlace solicito la data de los correos electrónicos de los funcionarios y servidores públicos de la Institución que dirige.

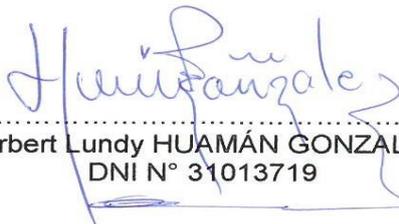
Adjunto a la presente:

- Matriz de consistencia del proyecto de investigación.
- Anexo 2: Cuestionario de control interno y desempeño laboral.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted, acceder a mi solicitud reiterando mis sentimientos de respeto por su connotada gestión y apoyo a la investigación, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Abancay, 4 de junio del 2021.


Herbert Lundy HUAMÁN GONZALES
DNI N° 31013719



06
04 JUN. 2021

Anexo 9

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY**
Sub Gerencia de Recursos Humanos
"Año del Bicentenario del Perú "200 años de Independencia" 

ABANCAY ,10 DE JUNIO DEL 2021.

CARTA N° 550-2021 - SGRH- GAF-MPA

SEÑOR:

HERBERT LUNDY HUAMAN GONZALES
ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA DE
LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SEDE LOS OLIVOS LIMA

ATENCION

Por medio del presente documento me dirijo a usted para saludar muy cordialmente y poner en conocimiento, que la petición que realizó a esta Institución, en la que solicita autorización para aplicar una encuesta virtual a los servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, visto el documento *solicitud expediente N°7783-2021 de fecha 04 de junio del 2021*, La Sub Gerencia de Recursos Humanos se le concede la autorización conforme a su solicitud.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y deferencia personal

Atentamente


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ABANCAY
CPC: Ervelino Nohally Aymitama
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

Anexo 10

Tabla 2

Criterios de Jueces o expertos del cuestionario de control interno

Apellidos y Nombres	Especialidad	Criterio
Mg. Guevara Cámara, María Luisa	Maestra en Gestión Pública	Aplicable
Mg. Ancco Prada, Saúl	Maestro en Gestión Pública	Aplicable

Tabla 3

Criterios de jueces o expertos del cuestionario de desempeño laboral

Apellidos y Nombres	Especialidad	Criterio
Mg. Guevara Cámara, María Luisa	Maestra en Gestión Pública	Aplicable
Mg. Ancco Prada, Saúl	Maestro en Gestión Pública	Aplicable

Anexo 11

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las dimensiones de control interno

N°	Dimensiones /Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Dimensión 1: Ambiente de control							
1	Cumple adecuadamente las funciones asignadas	x		x		x		
2	Observa actitudes de responsabilidad en los trabajadores de la entidad	x		x		x		
3	Los trabajadores con desempeño eficiente han sido promocionados en sus cargos	x		x		x		
4	Percibe compromiso de trabajo en los funcionarios y/o servidores públicos de la entidad.	x		x		x		
5	La gerencia y/o subgerencia implementa acciones motivadoras para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos.	x		x		x		
	Dimensión 2: Evaluación de riesgo							
6	Se capacita al personal para identificar, evaluar y gestionar riesgos de desempeño laboral.	x		x		x		
7	El área de recursos humanos, al detectar los riesgos de desempeño laboral aplica las medidas correctivas	x		x		x		
8	La entidad implementa estrategias para evitar los riesgos de desempeño laboral	x		x		x		
9	En caso de reincidencia de riesgos de desempeño laboral la entidad aplica medidas sancionadoras.	x		x		x		
	Dimensión 3: Actividades de control							
10	Se monitorea el cumplimiento de funciones asignadas al personal que labora en la institución.	x		x		x		
11	Se realiza el balance de la ejecución de actividades programadas según el PAT.	x		x		x		
12	Se efectúa actividades de trabajo colegiado	x		x		x		
13	Se realiza el control de horas efectivas del trabajo de los funcionarios y servidores de la institución.	x		x		x		
	Dimensión 4: Información y comunicación							
14	Se dan a conocer las normas vigentes con respecto al cumplimiento de funciones a los trabajadores y usuarios a través de medios informáticos de manera oportuna.	x		x		x		

15	Se utiliza los medios de comunicación para la difusión en la localidad, para brindar comunicados a los usuarios según su PAT.	X		X		X	
16	Se utiliza los medios informáticos para orientar sobre la atención al usuario.	X		X		X	
17	La entidad capacita al personal sobre el uso y manejo de los medios informáticos.	X		X		X	
Dimensión 5: Actividades de supervisión							
18	La entidad hace uso adecuado del plan de supervisión en razón al cumplimiento de funciones de los trabajadores.	X		X		X	
19	Se monitorea la calidad de trabajo de las actividades y metas programadas de los funcionarios y servidores públicos.	X		X		X	
20	Se supervisa el uso adecuado de materiales, equipos, herramientas, maquinaria, muebles y enseres que están a su cargo.	X		X		X	
21	El área de recursos humanos supervisa e implementa medidas correctivas apropiadas y oportunas al personal de la institución en el desempeño de sus funciones	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede mejorar la redacción de las dimensiones.

Abancay, 24 de Mayo del 2021

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg María Luisa Guevara Cámara

DNI: 23962512

Especialidad del validador: Administración de Negocios

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 dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.**

Mg Guevara G

Firma del experto informante

Anexo 12

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las dimensiones de desempeño laboral

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Dimensión 1: Metas y objetivos							
1	Cumple con eficiencia su trabajo asignado dentro de la institución	x		x		x		
2	Propone, plantea estrategias y métodos de trabajo en el desempeño de sus funciones	x		x		x		
3	Asume un compromiso en el logro de sus metas aunque tenga que emplear horas extras	x		x		x		
4	Fuiste informado sobre la misión y visión de la entidad.	x		x		x		
5	Se supervisa el nivel de la productividad en todas las áreas de la entidad	x		x		x		
6	Brinda información pertinente de sus funciones, cuando le solicitan sus superiores	x		x		x		
7	Interviene en la planificación estratégica del PAT, MOF, ROF, RI de su institución	x		x		x		
	Dimensión 2: Compromisos							
8	Usted logra desarrollar su trabajo con calidad	x		x		x		
9	Las actividades asignadas logran cumplir en tiempo real.	x		x		x		
10	La entidad promueve trabajos en equipo con sentido colaborativo.	x		x		x		
11	Eres digno de reconocer tus errores cometidas en el cumplimiento de tus funciones.	x		x		x		
12	Sus jefes inmediato superiores demuestran un trabajo efectivo, justo y honesto en la gestión pública.	x		x		x		
13	Cumple con efectividad su trabajo encomendado	x		x		x		
14	Como consecuencia de la evaluación de desempeño laboral, eres eficiente en la atención al usuario	x		x		x		
15	Respetas los plazos programados para la entrega de informes de sus funciones a sus superiores	x		x		x		
16	Demuestra liderazgo en sus labor encomendada, frente a dificultades encontradas en su organización	x		x		x		
17	Se sometería a una evaluación de desempeño laboral	x		x		x		

18	Realizas actividades de autocapacitación para mejorar tu desempeño laboral.	x		x		x	
Dimensión 3: Autocontrol							
19	Frente a situaciones adversas muestras actitudes de serenidad.	x		x		x	
20	Como resultado de la exigencia en tu desempeño laboral, eres empático y tolerante en la atención al usuario	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Abancay, 24 de Mayo del 2021

Opción de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg María Luisa Guevara Cámara

DNI: 23962512

Especialidad del validador: Administración de Negocios

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 dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Mg Guevara G

Firma del experto informante

Anexo 13

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las dimensiones de control interno

N°	Dimensiones /Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Dimensión 1: Ambiente de control							
1	Cumple adecuadamente las funciones asignadas	x						
2	Observa actitudes de responsabilidad en los trabajadores de la entidad	x		x		x		
3	Los trabajadores con desempeño eficiente han sido promocionados en sus cargos	x		x		x		
4	Percibe compromiso de trabajo en los funcionarios y/o servidores públicos de la entidad.	x		x		x		
5	La gerencia y/o subgerencia implementa acciones motivadoras para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos.	x		x		x		
	Dimensión 2: Evaluación de riesgo							
6	Se capacita al personal para identificar, evaluar y gestionar riesgos de desempeño laboral.	x		x		x		
7	El área de recursos humanos, al detectar los riesgos de desempeño laboral aplica las medidas correctivas	x		x		x		
8	La entidad implementa estrategias para evitar los riesgos de desempeño laboral	x		x		x		
9	En caso de reincidencia de riesgos de desempeño laboral la entidad aplica medidas sancionadoras.	x		x		x		
	Dimensión 3: Actividades de control							
10	Se monitorea el cumplimiento de funciones asignadas al personal que labora en la institución.	x		x		x		
11	Se realiza el balance de la ejecución de actividades programadas según el PAT.	x		x		x		
12	Se efectúa actividades de trabajo colegiado	x		x		x		
13	Se realiza el control de horas efectivas del trabajo de los funcionarios y servidores de la institución.	x		x		x		
	Dimensión 4: Información y comunicación							

14	Se dan a conocer las normas vigentes con respecto al cumplimiento de funciones a los trabajadores y usuarios a través de medios informáticos de manera oportuna.	X		X		X		
15	Se utiliza los medios de comunicación para la difusión en la localidad, para brindar comunicados a los usuarios según su PAT.	X		X		X		
16	Se utiliza los medios informáticos para orientar sobre la atención al usuario.	X		X		X		
17	La entidad capacita al personal sobre el uso y manejo de los medios informáticos.	X		X		X		
Dimensión 5: Actividades de supervisión								
18	La entidad hace uso adecuado del plan de supervisión en razón al cumplimiento de funciones de los trabajadores.	x		X		X		
19	Se monitorea la calidad de trabajo de las actividades y metas programadas de los funcionarios y servidores públicos.	X		X		X		
20	Se supervisa el uso adecuado de materiales, equipos, herramientas, maquinaria, muebles y enseres que están a su cargo.	X		X		X		
21	El área de recursos humanos supervisa e implementa medidas correctivas apropiadas y oportunas al personal de la institución en el desempeño de sus funciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia para medir las dimensiones.

Abancay, 24 de Mayo del 2021

Opción de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ancco Prada Saúl.

DNI: 31037918.

Especialidad del validador: Gestión Pública.

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 dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

31037918

Anexo 14

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las dimensiones de desempeño laboral

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Metas y objetivos								
1	Cumple con eficiencia su trabajo asignado dentro de la institución	X		x		x		
2	Propone, plantea estrategias y métodos de trabajo en el desempeño de sus funciones	X		x		X		
3	Asume un compromiso en el logro de sus metas aunque tenga que emplear horas extras	X		X		x		
4	Fuiste informado sobre la misión y visión de la entidad.	X		x		X		
5	Se supervisa el nivel de la productividad en todas las áreas de la entidad	X		x		x		
6	Brinda información pertinente de sus funciones, cuando le solicitan sus superiores	X		x		X		
7	Interviene en la planificación estratégica del PAT, MOF, ROF, RI de su institución	X		X		x		
Dimensión 2: Compromisos								
8	Usted logra desarrollar su trabajo con calidad	X		x		x		
9	Las actividades asignadas logran cumplir en tiempo real.	X		x		x		
10	La entidad promueve trabajos en equipo con sentido colaborativo.	X		x		x		
11	Eres digno de reconocer tus errores cometidas en el cumplimiento de tus funciones.	X		x		X		
12	Sus jefes inmediato superiores demuestran un trabajo efectivo, justo y honesto en la gestión pública.	X		x		x		
13	Cumple con efectividad su trabajo encomendado	X		x		x		
14	Como consecuencia de la evaluación de desempeño laboral, eres eficiente en la atención al usuario	X		x		x		
15	Respeto los plazos programados para la entrega de informes de sus funciones a sus superiores	X		x		x		
16	Demuestra liderazgo en sus labor encomendada, frente a dificultades encontradas en su organización	X		x		x		

17	Se sometería a una evaluación de desempeño laboral	X		x		x		
18	Realizas actividades de autocapacitación para mejorar tu desempeño laboral.	X		x		x		
Dimensión 3: Autocontrol								
19	Frente a situaciones adversas muestras actitudes de serenidad.	X		x		x		
20	Como resultado de la exigencia en tu desempeño laboral, eres empático y tolerante en la atención al usuario	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia para medir las dimensiones.

Abancay, 24 de Mayo del 2021

Opción de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ancco Prada Saúl.

DNI: 31037918.

Especialidad del validador: Gestión Pública.

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 dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

31037918

Anexo 15 Resultado de Variables y Dimensiones

V1. Control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En inicio	15	14.3	14.3	14.3
En proceso	49	46.7	46.7	61.0
Logrado	41	39.0	39.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	

D1. Ambiente de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En inicio	14	13.3	13.3	13.3
En proceso	44	41.9	41.9	55.2
Logrado	47	44.8	44.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	

D2. Evaluación de riesgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En inicio	16	15.2	15.2	15.2
En proceso	44	41.9	41.9	57.1
Logrado	45	42.9	42.9	100.0
Total	105	100.0	100.0	

D3. Actividades de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En inicio	18	17.1	17.1	17.1
En proceso	55	52.4	52.4	69.5
Logrado	32	30.5	30.5	100.0
Total	105	100.0	100.0	

D4. Información y comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En inicio	16	15.2	15.2
	En proceso	42	40.0	55.2
	Logrado	47	44.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0

D5. Actividades de supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En inicio	8	7.6	7.6
	En proceso	40	38.1	45.7
	Logrado	57	54.3	100.0
	Total	105	100.0	100.0

V2. Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	5.7	5.7
	Bueno	68	64.8	70.5
	Muy Bueno	31	29.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0

D1. Metas y objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	3.8	3.8
	Bueno	63	60.0	63.8
	Muy bueno	38	36.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0

D2. Compromisos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	19	18.1	18.1
	Bueno	54	51.4	69.5
	Muy bueno	32	30.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0

D3.Autocontrol

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	24	22.9	22.9
	Bueno	55	52.4	75.2
	Muy bueno	26	24.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0