



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector
Público

**Control interno y su incidencia en el proceso de
personal y recursos humanos en la actividad de
servicios complementarios de telecomunicaciones -
estudio de caso**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Ruby Jazmine UCAÑÁN ORTEGA

ASESOR

Dr. Jesús Martín ORNA BARILLAS

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Ucañán, R. (2023). *Control interno y su incidencia en el proceso de personal y recursos humanos en la actividad de servicios complementarios de telecomunicaciones - estudio de caso*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Ruby Jazmine Ucañán Ortega
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72846702
URL de ORCID	https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0001-6416-2311
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jesús Martín Orna Barillas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07223810
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6910-5754
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Arturo Guillermo Ortiz Burga
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06033571
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Ruth Mirihan Romero Huamaní
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40723196
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.2.2.1. Control Interno

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Santiago de Surco Calle: Manuel Olguin Latitud: -12.08803. Longitud: -76.97161.
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023
URL de disciplinas OCDE	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

ACTA N° 0018-FCC-D-2023

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la ciudad de Lima, local del Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a las 15:00 horas del día dieciocho de setiembre del año dos mil veintitrés, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el trabajo de suficiencia profesional para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 000900-2023-D-FCC/UNMSM de fecha 18 de setiembre de 2023, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO ASESOR	:	Dr. Jesús Martín Orna Barillas
MIEMBROS	:	Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga Mag. Ruth Mirihan Romero Huamaní

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de la Tesis titulada: "*CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE TELECOMUNICACIONES - ESTUDIO DE CASO*" presentado por la bachiller Ruby Jazmine Ucañán Ortega, con código de matrícula N° 17110226, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADA

Siendo las 16:00 horas se dio por concluido el acto académico y leída el presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Alan Errol Rozas Flores
Presidente

Dr. Jesús Martín Orna Barillas
Miembro - Asesor

Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga
Miembro

Mag. Ruth Mirihan Romero Huamaní
Miembro



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

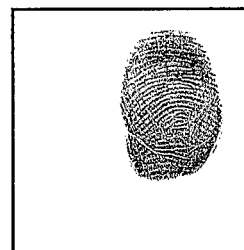
Yo Jesús Martín Orna Barillas en mi condición de asesor acreditado con el Oficio N° 000214-2023-EPAESP-FCC/UNMSM de la tesis, cuyo título es **"CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE TELECOMUNICACIONES - ESTUDIO DE CASO"**, presentado por la bachiller Ruby Jazmine Ucañán Ortega, para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 16% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública, correspondiente.

Firma del Asesor:

DNI: 07223810

Nombres y apellidos del asesor: Jesús Martín Orna Barillas



DEDICATORIA:

A mi querida madre Egda Ortega Díaz, quién en todo momento me alienta a cumplir todas mis metas y me da la fuerza para enfrentar cualquier adversidad que se me presente en la vida.

A mi querido padre Roger Ucañán Leytón, quién nunca dejó de creer en mí y me enseñó que con esfuerzo y sacrificio todo se puede lograr.

A mi hermano Isaac Ucañán Ortega, por siempre estar dispuesto a brindarme su apoyo cuando lo necesito.

A mis abuelos José, Alejandrina, Máximo y Matilde, por cuidarme siempre.

A mi novio Kent Pérez Flores, quién me motiva dar lo mejor de mí siempre y está presente en cada paso importante de mi vida.

Br. Ruby Jazmine Ucañán Ortega

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme la vida y mantenerme con salud; y a la Virgen del Socorro de Huanchaco por guiarme a encontrar mi camino.

Agradecer a mi familia por el apoyo en todo este proceso y por la motivación para conseguir este logro.

Dar las gracias a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y a mis profesores por sus enseñanzas en estos años de estudio.

Agradecer a mis maestros el Dr. Jesús Orna Barillas, el Ing. Jorge Carreño Escobedo, la Dra. Carmen Pichardo y la Dra. Ruth Romero por su tiempo y recomendaciones para lograr culminar este trabajo de investigación.

Br. Ruby Jazmine Ucañán Ortega

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN.....	12
ABSTRACT	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Introducción.....	14
1.2. Planteamiento del problema.....	15
1.2.1. Determinación del problema	15
1.2.2. Formulación del problema	18
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Importancia y alcance de la investigación	20
1.4.1. Justificación teórica.....	20
1.4.2. Justificación metodológica.....	20
1.4.3. Justificación social	20
1.4.4. Alcance de la investigación.....	21
1.5. Limitaciones de la Investigación	21
1.5.1. Limitaciones de tiempo	21
1.5.2. Limitaciones de espacio o territorio	21
1.5.3. Limitaciones de recursos.....	21
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	22

2.1. Antecedentes del estudio.....	22
2.1.1. Internacionales	22
2.1.2. Nacionales	25
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Control Interno.....	28
2.2.2. Desempeño Laboral	35
2.3. Definición de términos	37
2.3.1. Control.....	37
2.3.2. Eficacia.....	37
2.3.3. Eficiencia.....	38
2.3.4. Riesgo.....	38
2.3.5. Trabajo	38
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
3.1 Hipótesis.....	39
3.1.1. Hipótesis general	39
3.1.2. Hipótesis específicas	39
3.2. Identificación de las variables	39
3.2.1. Variable independiente.....	39
3.2.2. Variable dependiente.....	39
3.3. Operacionalización de las variables	40
IV. MATERIALES Y MÉTODOS	41
4.1. Área de estudio	41
4.2. Diseño de investigación	41
4.3. Población y muestra.....	41

4.3.1. Población de estudio	41
4.3.2. Muestra de estudio	43
4.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de información	43
4.4.1. Procedimientos.....	43
4.4.2. Técnicas.....	44
4.4.3 Instrumento de recolección de datos	44
4.5. Análisis estadístico	44
4.5.1. Confiabilidad del instrumento.....	45
V. RESULTADOS.....	47
5.1 Presentación y análisis de los resultados	47
5.1.1. Resultados descriptivos.....	47
5.1.2. Resultados Inferenciales.....	88
VI. DISCUSIÓN	94
VII. PROPUESTA.....	96
VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
8.1. Conclusiones	102
8.2. Recomendaciones	103
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
X. ANEXOS	110
Anexo A: Operacionalización de Variables	110
Anexo B: Matriz de Consistencia.....	111
Anexo C: Cuestionario de Control Interno	112
Anexo D: Cuestionario de Desempeño Laboral	113

Anexo E: Validación de expertos	114
--	------------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables	40
Tabla 2.	Tabla de número de trabajadores	42
Tabla 3.	Escala de Likert.....	44
Tabla 4.	Niveles de Confiabilidad Alfa de Cronbach	45
Tabla 5.	Estadística de fiabilidad: Control interno.....	46
Tabla 6.	Estadística de fiabilidad: Desempeño laboral	46
Tabla 7.	Tabla de Integridad y valores éticos.....	47
Tabla 8.	Tabla de Responsabilidad de supervisión	48
Tabla 9.	Tabla de Estructura, autoridad y responsabilidad	49
Tabla 10.	Tabla de Personal competente.....	50
Tabla 11.	Tabla de Cumplimiento de responsabilidad	52
Tabla 12.	Tabla de Objetivos claros y adecuados	53
Tabla 13.	Tabla de Identificación y análisis de riesgo	54
Tabla 14.	Tabla de Riesgo de fraude.....	56
Tabla 15.	Tabla de Cambios importantes.....	57
Tabla 16.	Tabla de Actividades de control.....	58
Tabla 17.	Tabla de Controles TI.....	59
Tabla 18.	Tabla de Políticas y procedimientos	61
Tabla 19.	Tabla de Información relevante	62
Tabla 20.	Tabla de Comunicación interna	63
Tabla 21.	Tabla de Comunicación externa.....	65
Tabla 22.	Tabla de Evaluaciones continuas	66

Tabla 23.	Tabla de Deficiencias.....	67
Tabla 24.	Tabla de Conocimiento de funciones.....	69
Tabla 25.	Tabla de Calidad	70
Tabla 26.	Tabla de Exactitud.....	71
Tabla 27.	Tabla de Retroalimentación	73
Tabla 28.	Tabla de Desarrollo profesional	74
Tabla 29.	Tabla de Iniciativa.....	75
Tabla 30.	Tabla de Actitud cooperativa	76
Tabla 31.	Tabla de Disciplina	77
Tabla 32.	Tabla de Comunicación.....	79
Tabla 33.	Tabla de Ética.....	80
Tabla 34.	Tabla de Creatividad	81
Tabla 35.	Tabla de Interés	83
Tabla 36.	Tabla de Capacidad de realización.....	84
Tabla 37.	Tabla de Liderazgo.....	85
Tabla 38.	Tabla de Flexibilidad.....	86
Tabla 39.	Prueba de normalidad.....	88
Tabla 40.	Hipótesis General.....	89
Tabla 41.	Hipótesis Específica 1	90
Tabla 42.	Hipótesis Específica 2	90
Tabla 43.	Hipótesis Específica 3	91
Tabla 44.	Hipótesis Específica 4	92
Tabla 45.	Hipótesis Específica 5	93
Tabla 46.	Detalle de Indicadores Claves de Desempeño	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Principios de control interno	34
Figura 2.	Flujograma de Revisión de desempeño laboral	37
Figura 3.	Organigrama.....	42
Figura 4.	Gráfico de Integridad y valores éticos	48
Figura 5.	Gráfico de Responsabilidad de supervisión	49
Figura 6.	Gráfico de Estructura, autoridad y responsabilidad	50
Figura 7.	Gráfico de Personal competente.....	51
Figura 8.	Gráfico de Cumplimiento de responsabilidad.....	52
Figura 9.	Gráfico de Objetivos claros y adecuados	54
Figura 10.	Gráfico de Identificación y análisis de riesgo	55
Figura 11.	Gráfico de Riesgo de fraude.....	56
Figura 12.	Gráfico de Cambios importantes.....	58
Figura 13.	Gráfico de Actividades de control.....	59
Figura 14.	Gráfico de Controles TI	60
Figura 15.	Gráfico de Políticas y procedimientos	61
Figura 16.	Gráfico de Información relevante	63
Figura 17.	Gráfico de Comunicación interna	64
Figura 18.	Gráfico de Comunicación externa.....	65
Figura 19.	Gráfico de Evaluaciones Continuas	67
Figura 20.	Gráfico de Deficiencias.....	68
Figura 21.	Gráfico de Conocimiento de funciones.....	69

Figura 22. Gráfico de Calidad	71
Figura 23. Gráfico de Exactitud	72
Figura 24. Gráfico de Retroalimentación	73
Figura 25. Gráfico de Desarrollo profesional	75
Figura 26. Gráfico de Iniciativa.....	76
Figura 27. Gráfico de Actitud cooperativa	77
Figura 28. Gráfico de Disciplina	78
Figura 29. Gráfico de Comunicación	79
Figura 30. Gráfico de Ética.....	81
Figura 31. Gráfico de Creatividad	82
Figura 32. Gráfico de barras de Interés	83
Figura 33. Gráfico de Capacidad de realización.....	85
Figura 34. Gráfico de Liderazgo.....	86
Figura 35. Gráfico de Flexibilidad	87
Figura 36. Balanced Scorecard.....	97
Figura 37. Propuesta de Flujograma de Revisión de Desempeño Laboral.....	101

RESUMEN

La tesis “Control interno y su incidencia en el proceso de personal y recursos humanos en la actividad de servicios complementarios de Telecomunicaciones - Estudio de caso” tiene como objetivo determinar como el control interno influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones. La metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal y tipo causal - explicativa. El control interno es utilizado como una herramienta de gestión para brindar seguridad razonable del cumplimiento de objetivos. Es relevante para las empresas que brindan servicios complementarios de Telecomunicaciones en el Perú, ya que, poseen contratos de licitación con el Estado para la instalación de banda ancha en diversas regiones para el beneficio de centros de salud, escuelas y comisarías. No obstante, aún existen deficiencias en sus 5 componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control y actividades de supervisión y monitoreo.

Como instrumento de encuesta se utilizó dos cuestionarios aplicados a una muestra de 129 trabajadores de las diversas áreas que componen la empresa, los cuales fueron seleccionados por un muestreo aleatorio simple. Para los resultados se aplicó la prueba de significancia del chi cuadrado ($p=0.000<0.05$). De los resultados obtenidos del análisis estadístico, se concluye que el control interno tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

Palabras clave: Control interno, Desempeño laboral, Eficiencia, Servicios Complementarios de Telecomunicaciones.

ABSTRACT

The thesis “Internal control and its impact on the personnel and human resources process in the activity of complementary Telecommunications services - Case study” aims to determine how internal control influences the work performance of a complementary Telecommunications services company. The research methodology has a quantitative approach, non-experimental - transversal design and causal - explanatory type. Internal control is used as a management tool to provide reasonable assurance of compliance with objectives. It is relevant for companies that provide complementary Telecommunications services in Peru, since they have bidding contracts with the State for the installation of broadband in various regions for the benefit of health centers, schools and police stations. However, there are still deficiencies in its 5 components: control environment, risk assessment, control activity, and supervision and monitoring activities.

As a survey instrument, two questionnaires were used, applied to a sample of 129 workers from the various areas that make up the company, which were selected by simple random sampling. For the results, the chi square significance test was applied ($p=0.000<0.05$). From the results obtained from the statistical analysis, it is concluded that internal control has a significant influence on the work performance of a complementary Telecommunications services company.

Keywords: Internal control, Work performance, Efficiency, Complementary Telecommunications Services.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción

En la actualidad, las empresas se enfrentan a riesgos en un mundo cambiante, por lo cual se adaptan, evolucionan y son resilientes para lograr sus objetivos optimizando el uso de sus recursos utilizando diversas herramientas de gestión.

Una de las herramientas utilizadas por los gobiernos corporativos es el control interno, que permite enfrentarse a los diversos riesgos de las empresas. Cabe mencionar que, en el Perú, se puso en manifiesto su vital importancia para que la información financiera sea confiable y sirva para la adecuada toma de decisiones.

Esta investigación, está enfocada en una empresa de la actividad de servicios complementarios de Telecomunicaciones. Como objetivo se buscará demostrar la influencia del control interno en el desempeño laboral de la empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

El enfoque de la investigación es de naturaleza cuantitativa, y se llevó a cabo a través del método de encuesta, utilizando un cuestionario en formato Google Forms que aplicado a una muestra de 129 trabajadores de la empresa. En este sentido, la presente investigación abarca los siguientes capítulos, los cuales se describen minuciosamente a continuación:

En el primer capítulo de la tesis, se presenta la introducción del problema, los objetivos, la importancia y el alcance del trabajo, así como las limitaciones inherentes al estudio.

En el segundo capítulo, se desarrollan los antecedentes internacionales y nacionales con el propósito de conocer estudios previos sobre el tema, y los fundamentos teóricos relacionados a las variables de estudio, además de definir los términos esenciales.

El tercer capítulo establece las hipótesis de la investigación, se identifican las variables y se desarrolla la operacionalización de variables de estudio.

El cuarto capítulo proporciona una exposición detallada de la metodología de investigación, abarcando los materiales y métodos empleados, la delimitación del área de estudio, el diseño del estudio, la selección de la población y muestra, los procedimientos aplicados, las técnicas e instrumentos utilizados para recopilar datos, y el enfoque empleado para el análisis de la información.

En el quinto capítulo, se desglosan y explican los resultados obtenidos de la investigación.

El sexto capítulo contiene la discusión de los hallazgos, donde se realiza un análisis e interpretación profunda de los resultados.

El séptimo capítulo detalla la propuesta de mejora a considerar por la empresa.

En el octavo capítulo, presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Determinación del problema

El control interno a nivel mundial es reconocido como un proceso para que la alta dirección y el gobierno corporativo de una empresa, independientemente del sector o

tamaño, puedan tener una seguridad razonable de alcanzar sus objetivos y cumplan con informar a las partes interesadas o stakeholders acerca de su desempeño (Barreiro, 2018).

En el Perú, según Arbieto (2020) las grandes empresas y financieras suelen tener un modelo de control interno bien constituido y robusto, el cual les ha permitido identificar y reducir los riesgos operacionales como la contratación de personal no idóneo que afecta el área de recursos humanos. En el caso específico de recursos humanos, la importancia de su implementación de control interno en las empresas radica en que va a permitir que tengan una ventaja competitiva uniforme y permanente en el tiempo, como consecuencia de un recurso humano único, capaz y con mucho potencial para generar valor agregado.

En el 2022, las inversiones en el sector Telecomunicaciones crecieron en un 9.7%, respecto al 2021, esto se debió a dos grandes inversiones realizadas por Claro y Wow; por su parte, las inversiones de Viettel y Entel registran 22.2% y 11.1% de crecimiento, respectivamente. A diferencia del caso específico de Telefónica, en donde las inversiones realizadas se redujeron en 13.9%. Es importante enfatizar que Wow es una de las empresas que ha invertido más en el sector telecomunicaciones, lo cual evidenció la relevancia que se le otorga a la estrategia de instalación de la fibra óptica en el sector urbano (El Peruano, 2023).

Es importante mencionar que según dentro del sector intervienen otras empresas que prestan servicios complementarios de Telecomunicaciones, que se encuentran dentro de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) 6190 “Otras Actividades de Telecomunicaciones” las cuales comprenden: provisión de aplicaciones de telecomunicaciones especializadas como por ejemplo las operaciones de seguimiento por satélite, telemetría y radar; también, comprende la explotación de estaciones terminales

de telecomunicación por satélite e instalaciones la provisión de acceso a Internet a través de redes entre el cliente y el proveedor de servicios de Internet que no son propiedad de éste ni están bajo su control; así como, la provisión de telefonía y acceso a Internet en instalaciones abiertas al público, entre otras.

En el Perú, el rubro de Otras Actividades de Telecomunicaciones es relevante, debido a que el Estado tiene contratos de instalación de banda ancha con estas empresas, lo cual beneficiará a centros de salud, escuelas y comisarías que se encuentran en estas regiones.

La empresa en materia de estudio, según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) pertenece al rubro otras actividades de Telecomunicaciones, es decir, brinda acceso a Internet en instalaciones abiertas al público general. Asimismo, tiene a su cargo contratos por licitación con el Estado para beneficios de instituciones estatales, por lo cual, está a cargo de proyectos de banda ancha en tres provincias al interior del país.

Actualmente, cuenta con 192 trabajadores y tiene solo una sede principal en Lima. Su principal y mayor ingreso depende del grado de avance de los proyectos, esto es, la Secretaría Técnica del Fondo de Inversiones en Telecomunicaciones (FITEL) transfiere los fondos acordados, una vez que PRONATEL confirme el grado de progreso del proyecto según lo estipulado en los contratos. Por lo cual, la alta gerencia establece objetivos periódicos alineados al cronograma de cada proyecto, de tal manera que sus trabajadores puedan estar orientados a cumplirlos. Cabe mencionar que en su mayoría no se han cumplido estos objetivos, por lo cual han dirigido su atención al desempeño laboral de los trabajadores. Es importante comentar que la empresa sólo ha implementado controles internos básicos en algunos procesos de las áreas, sin embargo, existen

deficiencias en sus 5 componentes: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.

De lo expuesto, es de necesidad realizar un estudio que permita determinar la influencia del control interno sobre el desempeño laboral para evitar el incumplimiento de las metas ocasionando la demora en el traslado de fondos evitando el incumplimiento de pagos a sus trabajadores y proveedores.

1.2.2. Formulación del problema

1.2.2.1. Problema General

PG: ¿En qué medida el control interno influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?

1.2.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿En qué medida el control interno con ambiente de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?

PE2: ¿En qué medida el control interno con evaluación de riesgos influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?

PE3: ¿En qué medida el control interno con actividad de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?

PE4: ¿En qué medida el control interno con información y comunicación influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?

PE5: ¿En qué medida el control interno con supervisión y monitoreo influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del control interno en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar en qué medida el control interno con un ambiente de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

OE2: Determinar en qué medida el control interno con evaluación de riesgos influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

OE3: Determinar en qué medida el control interno con actividad de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

OE4: Determinar en qué medida el control interno con información y comunicación influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

OE5: Determinar en qué medida el control interno con supervisión y monitoreo influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

1.4. Importancia y alcance de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

El propósito de este estudio es establecer la influencia del control interno en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones. En consecuencia, los resultados obtenidos servirán como referencia para futuras investigaciones, dado que hasta el momento no se ha llevado a cabo una investigación previa en la actividad de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

1.4.2. Justificación metodológica.

La investigación posee relevancia metodológica, ya que, tiene un diseño no experimental - transversal, en la cual se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección para determinar si existe la relación causa - efecto entre el control interno y el desempeño laboral una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

1.4.3. Justificación social

La presente investigación es de utilidad para que la alta dirección y el gobierno corporativo de la empresa en materia de estudio tomen conocimiento de la importancia de implementar un sistema de control interno para el cumplimiento de objetivos y metas, lo que permitiría ser un modelo para otras empresas del mismo giro.

1.4.4. Alcance de la investigación

El alcance se limitará al mes de mayo 2023; debido a que, se ha considerado a los empleados que figuraban en planilla y en el portal web SUNAT, con el objeto de poder entender la influencia del control interno en el desempeño laboral.

1.5. Limitaciones de la Investigación

1.5.1. Limitaciones de tiempo

El cuestionario fue aplicado a los trabajadores que se encontraban en la planilla del mes de mayo 2023, por lo cual no estarían considerados los cambios correspondientes a creación de nuevas áreas o puestos de trabajo a partir de esa fecha.

1.5.2. Limitaciones de espacio o territorio

Se aplica en el departamento de Lima, provincia de Lima, país Perú tomando en consideración la sede principal de la empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

1.5.3. Limitaciones de recursos

Para la presente investigación, se emplean recursos propios.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales

Aguirre et al. (2021) en su tesis para optar el grado de licenciado en administración: “Análisis del control interno para la mejora del desempeño laboral de la empresa Construnica en la ciudad de Estelí, primer semestre 2020” de Nicaragua, menciona como objetivo establecer la mejora de la empresa teniendo en cuenta diferentes propuestas de tal manera que sus trabajadores se desempeñen de manera óptima.

Es una investigación mixta, es cualitativa porque examina la situación en la cual se encuentra la empresa y es cuantitativa porque se va a utilizar como técnica e instrumento de recolección cuestionario, respectivamente. Como muestra consideró a la totalidad de trabajadores del área de logística. Se concluyó en que es necesario implementar estrategias para el control interno de tal manera que el desempeño laboral sea eficiente, esto es, elaborar un manual de funciones, ya que, se apreció que no hay una debida delegación de funciones (Aguirre et al., 2021).

La contribución a la presente investigación es resaltar la formalidad del control interno mediante manuales o procedimientos establecidos.

Astudillo et al. (2020) en su tesis para optar el grado de licenciado en ingeniería comercial: “El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio” de Santiago de Guayaquil, Ecuador; el cual su propósito es examinar los controles administrativos con el objetivo de mejorar el rendimiento laboral de los empleados.

Es una investigación de tipo cuantitativa, debido a que se va a aplicar estadística para el análisis de la información y se busca la relación entre las dos variables. La muestra está conformada por las 371 microempresas que se encuentran en el sector servicio de hospedaje y comidas entre los cuales se encuentran: cevicherías, picanterías, etc. Se concluye que existe la relación entre sus dos variables: el control interno administrativo y el desempeño laboral (Astudillo et al., 2020).

La contribución de la presente investigación es tener en cuenta que periódicamente se debe evaluar el control interno en las empresas, de tal manera que se aborden los riesgos que se presentan en la actualidad.

Chonillo (2022) en su tesis para optar el grado de licenciado en contabilidad y auditoría: “El desempeño laboral y control interno del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021” de Manabí, Ecuador (Universidad Estatal del Sur de Manabí), su finalidad es determinar el nivel de desempeño laboral y el impacto que tiene el control interno sobre este.

Es una investigación de tipo deductivo - inductivo, bibliográfico y estadístico, Tiene como muestra 47 personas. Se determinó que los colaboradores efectúan su trabajo de manera correcta, pero que en ciertas áreas las capacitaciones no se cumplen en los plazos pactados por lo cual luego se presentan inconvenientes para que realicen sus funciones y que hay mucha inconformidad por parte de terceros por los servicios brindados (Chonillo, 2022).

La contribución a la presente investigación es tomar en consideración la importancia del cumplimiento de las capacitaciones brindadas por la empresa, de tal

manera que los trabajadores puedan desarrollar sus habilidad y destrezas para realizar un trabajo óptimo.

Awalia et al. (2020) en su artículo de investigación, titulado: "El efecto del control interno sobre el rendimiento de los trabajadores (estudio de caso en una filial de PT. Blue Bird Tbk)" de Indonesia (Universidad Widyatama) el objetivo fue determinar la influencia del control interno en el desempeño de los colaboradores. Se realizó tomando una muestra de 41 empleados. Este estudio cuantitativo se obtuvo distribuyendo cuestionarios medidos con una escala de Likert de 1 a 5 y luego procesando los datos utilizando IBM SPSS Statistics 23. La prueba de los datos recopilados se realizó con la prueba de validez, método de análisis, prueba de confiabilidad, prueba de normalidad de datos, coeficiente de determinación (R^2), coeficiente de correlación (R), prueba de hipótesis (prueba t de student). De los resultados de la prueba se concluye que existe una incidencia del control interno sobre el desempeño de los trabajadores.

El trabajo en mención contribuyó a la presente investigación en considerar que se necesita una aplicación correcta del control interno, así como su difusión para proteger los activos de la empresa, lo cual va a permitir ayudar a la Gerencia a medir el desempeño de los empleados.

Abosedede (2018) en su artículo de investigación titulado: "Efecto del sistema de control interno en el desempeño de los empleados de las pequeñas empresas manufactureras en el estado de Ondo, Nigeria" de Akure, Nigeria; buscó examinar la influencia del sistema de control interno en el desempeño de los trabajadores. Como muestra se seleccionaron al azar 195 empresas manufactureras. La estructura del modelo hipotético se examinó empleando una regresión logística ordenada, con un nivel de

significancia establecido en $p = 0.05$. El estudio llegó a la conclusión de que el sistema de control interno ejerce una influencia relevante en el desempeño de los colaboradores.

La contribución a la presente investigación es la práctica esencial de evaluar periódicamente la aplicación del control interno, ya que, conforme el paso del tiempo, las industrias se enfrentan a nuevos riesgos que deben ser gestionados de manera oportuna a través de controles.

2.1.2. Nacionales

Maita (2018) en su tesis de maestría de auditoría contable y financiera: “Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú”, tiene como objetivo determinar si existe una incidencia en el desempeño de los trabajadores con la aplicación del control interno. La investigación es de tipo explicativo - correlacional, se aplicó como instrumento la encuesta a una muestra de 62 colaboradores. Se concluye que la aplicación de controles tiene un impacto importante en el desempeño de los trabajadores.

La contribución a la investigación es mostrar la relevancia de las autoevaluaciones de los empleados, ya que, permite identificar las áreas de mejora para corregir deficiencias encontradas.

Simon (2018) en su tesis de licenciatura para optar por el grado académico de contador público: “Control interno en la evaluación de desempeño laboral en los colaboradores de las subgerencias de la administración financiera de la municipalidad distrital de Chinchao, Acomayo - 2017” tiene como objetivo examinar la influencia del control interno en el desempeño laboral de los trabajadores.

El tipo de investigación es correlacional - descriptiva y los datos fueron recolectados mediante una encuesta, aplicada a una muestra de 20 colaboradores de dicha municipalidad utilizando la escala de Likert para tener una respuesta gradual. Los resultados concluyen que la aplicación de controles tiene un efecto considerable en la evaluación del rendimiento laboral, así como, que existe un buen ambiente de control (Simon, 2018).

La contribución a la presente investigación fue resaltar lo importante que es la implementación de un área de controles, la cual tenga como función principal asegurar la veracidad de las operaciones de la empresa.

González (2021) en su tesis de maestría de auditoría integral:” Control interno su relación con el desempeño de los tesoreros, en las iglesias adventistas de la Asociación del Caribe Colombiano”, tiene como objetivo determinar la relación existente entre el control interno y el rendimiento de los tesoreros. Es de tipo no experimental - correlacional, en la cual se utilizó como herramientas dos cuestionarios, lo cual arrojó una incidencia significativa entre el control interno con la planificación, a diferencia de las relaciones entre el control interno con las relaciones interpersonales, las responsabilidades, las cuales tienen una relación positiva pero baja.

La contribución a la presente investigación fue resaltar que la planificación del trabajo de los empleados es relevante para su desempeño, lo que contribuye a una mejor organización de sus tareas diarias.

Salizar (2021) en su tesis de maestría de gestión: “Relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la sede de Gobierno Regional de Tacna, 2020”, tiene como finalidad determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral

de los trabajadores. La investigación es de tipo no experimental - correlacional, se aplicó la encuesta a una muestra de 62 colaboradores. Como resultado se demuestra la influencia moderada entre el control interno y el desempeño laboral, así como en sus cinco componentes a diferencia del ambiente de control.

La contribución a la presente investigación es mostrar la relevancia de la retroalimentación periódica que deben recibir los trabajadores acerca de su desempeño, de tal manera que puedan conocer si están realizando su trabajo de manera adecuada o si necesitan mejorar en algún aspecto.

Sotomayor (2021) en su tesis de licenciatura para optar el grado en administración de empresas: “Control interno y el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, sede central Lima, 2021”, tiene como propósito determinar la relación del control interno y el desempeño del personal. El tipo de esta investigación es aplicada - correlacional, la población está conformada por dos grupos, el primer grupo conformado por 5 coordinadores de subáreas y el otro grupo los 18 trabajadores. Como hallazgo de los cuestionarios aplicados resulta que existe influencia entre las variables.

La contribución a la presente investigación ha sido conocer la realidad del control interno en las entidades públicas y la falta de conocimientos o incumplimiento por los altos mandos, lo cual genera que no haya cumplimiento de sus objetivos. Lo cual sucede también en la mayoría de las empresas privadas.

Flores (2022) en su tesis de maestría de auditoría en gestión empresarial “Control interno y desempeño laboral en la empresa Selva Mix S.A.C. Pucallpa, 2021”, tiene como finalidad analizar la relación del control interno y el desempeño de las tareas funcionales.

Es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental transversal; se obtuvieron los resultados de la encuesta aplicada a 51 trabajadores. Como resultado de la investigación, se concluye que existe una correlación importante entre el control interno y el cumplimiento efectivo de las labores funcionales por parte de los empleados.

La contribución a la presente investigación ha sido las dimensiones del desempeño laboral, las cuales son los 3 tipos de desempeño: funcional, contextual y adaptativo. Debido a que engloba las actitudes y aptitudes que debe tener un colaborador para medir su desempeño.

De las investigaciones citadas es importante mencionar, no se han realizado trabajos de investigación en los últimos años sobre la influencia del control interno en el desempeño laboral en la actividad de servicios complementarios de Telecomunicaciones. Por lo cual la presente investigación es una guía para futuros estudios relacionados al sector en mención,

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control Interno

2.2.1.1. Definición de Control Interno

Según Quinaluisa et al. (2018), es un proceso integral el cual engloba a todos los colaboradores de la empresa: los directores, gerentes y operarios de una empresa para prevenir riesgos y garantizar de que se cumplirán los objetivos de la empresa. De igual forma, De Prado (2018) hace referencia al control interno como un proceso diseñado para proporcionar un nivel razonable de seguridad, teniendo en cuenta el logro de metas de la empresa.

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2013), sus siglas COSO, el control interno es realizado por todo el personal de la entidad. desde los más altos mandos hasta los empleados para brindar un grado razonable de seguridad y cumplimiento con el logro de los objetivos operativos relacionados con la información.

2.2.1.2. Objetivos de Control Interno

COSO (2013) menciona tres categorías objetivas:

- ***Objetivos operativos***

Estos objetivos toman en consideración la eficiencia y efectividad de las operaciones que realiza la empresa. También incorpora sus metas de desempeño económico y aborda la salvaguarda de sus recursos al mismo tiempo.

- ***Objetivos de información***

Engloban tanto los datos internos como externos, ya sean financieros o no financieros. Además, engloban aspectos como transparencia, confiabilidad, puntualidad y otros principios determinados por las políticas o regulaciones de la propia empresa.

- ***Objetivos de cumplimiento***

Se relacionan con la observancia adecuada de las leyes y normativas que afectan a la organización y con los plazos establecidos de los contratos.

2.2.1.3. Dimensiones del control interno.

COSO (2013) menciona cinco componentes de control interno:

Ambiente de control

Consiste en establecer un entorno que impulse y motive la actividad de los colaboradores con respecto al control de sus actividades o tareas que realiza. Es el primer componente y la base del resto de componentes de control a incidir en la forma como:

- Se organizan las labores de la entidad.
- Define jerarquía y cumplimiento.
- Difunden los valores y creencias.
- Los colaboradores le dan debida importancia al control.

El componente tiene incidencia relevante en la forma en que las operaciones se ejecutarán, los objetivos se establecerán y los riesgos se reducirán.

Evaluación de riesgos

Consiste en reconocer y evaluar los riesgos que puedan impactar en el logro de metas, y es esencial para establecer cómo dichos riesgos deberían ser contrarrestados o disminuidos.

Por otro lado, hace referencia a los medios esenciales para detectar y administrar riesgos específicos vinculados a las transformaciones que impactan en el entorno de la entidad.

En toda empresa, es fundamental que se definan los objetivos globales y actividades relevantes para poder identificar los factores de riesgo que amenacen su debido cumplimiento.

Todos los niveles de la entidad son responsables de la evolución de riesgos.

Por lo tanto, los auditores internos deben examinar minuciosamente para confirmar que tanto el propósito, los procedimientos, el alcance y el enfoque han sido ejecutados de manera adecuada.

Actividades de control

Se encuentran formalizadas en políticas, manuales y procedimientos. Estas actividades pueden ser de diversos tipos, tales como generales o específicas; manuales y computarizadas; preventivas o detectivas. Sin tomar en consideración la categoría a la que pertenecen, deben estar enfocadas a los riesgos de tal manera que estos no influyan en los objetivos, misión o visión de la entidad; así como, salvaguardar sus activos

Su importancia radica en que son el mecanismo adecuado e ideal para asegurar el cumplimiento de metas.

Información y comunicación

Existen dos tipos de controles sobre los sistemas de información: los generales y de aplicación. Con respecto a los controles generales estos tienen como finalidad asegurar la continuidad de una operación. Asimismo, incluye el mantenimiento y la contratación del software y hardware.

También, hace referencia al mantenimiento de los sistemas, su desarrollo y gestión de base de datos. Asimismo, están encaminados para conseguir la confiabilidad, integridad y procesamiento de cada sistema mediante la respectiva validación y autorización.

Es importante destacar que estos mecanismos de control están orientados a las aplicaciones destinadas a las interacciones con otros sistemas, desde los cuales se proporciona o recibe información.

Dichos sistemas de información son muy importantes hoy en día, ya que, forma parte de la estrategia para aumentar la competitividad y productividad. La toma de decisiones y seguimiento de las operaciones va a depender esencialmente de la información generada al interior de la entidad, así como eventos que suceden en el exterior.

Actividades de Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control están diseñados para ser ejecutados en una situación específica; no obstante, las circunstancias cambian debido a los factores internos y externos lo cual ocasiona que la eficiencia de los controles sea vulnerada.

Por lo mencionado anteriormente, es necesario que el gobierno corporativo y gerencia deben evaluar y revisar los componentes del sistema de control.

- El monitoreo realizado debe estar dirigido a identificar controles no eficientes, no necesarios o débiles para contribuir con el fortalecimiento e implementación del sistema de control. Es importante tener en cuenta que el monitoreo debe tomar en consideración lo siguiente:
- Periódicamente se debe comparar lo registrado en los sistemas de información contables con un análisis.
- Los controles sugeridos por los auditores internos y externos se deben implementar y monitorear.

- El departamento o área de auditoría interna deben tener actividades efectivas, confiables y adecuadas.
- Corroborar la información generada internamente con comunicaciones o fuentes externas.

Se debe tener en cuenta que el monitoreo recolecta y analiza los datos para realizar un seguimiento del progreso de los objetivos y metas a cumplir. A diferencia de la supervisión, la cual hace referencia a direccionar el trabajo de las personas, con el objetivo de que se realice un trabajo eficiente.

Por último, es importante mencionar que el informe de deficiencias es un instrumento que transmite las oportunidades de mejora y debilidades; se encuentra destinado a los encargados que operan los controles con la finalidad de que tomen en cuentas las acciones correctivas y necesarias. Va a depender de la magnitud del riesgo, el grado de ocurrencia y las deficiencias identificadas para determinar el nivel administrativo al cual deba comunicarse.

2.2.1.4. Principios del control interno

COSO (2013) considera 17 principios. Los cuales se detallan a continuación. (Ver figura 1).

Figura 1.*Principios de control interno*

Ambiente de Control	• Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. • Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión. • Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad. • Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia. • Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.
Evaluación de Riesgos	• Principio 6: Especifica objetivos relevantes. • Principio 7: Identifica y analiza los riesgos. • Principio 8: Evalúa los riesgos de fraude. • Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.
Actividad de Control	• Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control. • Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. • Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos. • Principio 13: Usa información relevante.
Información y Comunicación	• Principio 14: Comunica internamente. • Principio 15: Comunica externamente.
Actividades de Supervisión y Monitoreo	• Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes. • Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.

Nota. Adaptado de COSO (2013, p.7).

2.2.1.5. Importancia del control interno

Flores (2022) considera que la consecución de objetivos va a depender de su adecuada implementación y fortalecimiento del control interno. Asimismo, detalla lo siguiente:

- Favorece en la mejora del rendimiento y desarrollo de actividades.
- Debe ser correctamente aplicado e implementado, de tal manera que pueda beneficiar a todos los niveles, procesos, subprocesos y actividades de la entidad.
- Sirve de apoyo para combatir el fraude y la corrupción.
- Garantiza en gran medida cumpla con leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sometida.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Según Flores (2022), hace referencia a la correcta ejecución de funciones correspondientes a un puesto de trabajo en el cual una persona se desempeña. Asimismo, se refiere al nivel de metas alcanzadas en un periodo determinado y está dirigido a la consecución de objetivos de la empresa, por lo cual es la fortaleza más importante de esta.

2.2.2.2. Dimensiones de desempeño laboral.

Flores (2022) resalta los siguientes tipos de referencia laboral. A continuación, se detalla:

Desempeño funcional o de funciones

Se refiere al desempeño relacionado directamente a la ejecución de tareas; esto es, la manera en la cual desarrollan sus actividades o tareas a diario.

Desempeño contextual

Hace referencia al conjunto de variables relacionadas al entorno organizacional, psicológico y social de la ejecución de actividades, ya sea de manera grupal o individual.

Desempeño adaptativo

Se refiere a la innovación, creatividad o capacidad de resolver problemas que se presenten en el centro de labores.

2.2.2.3. Importancia de desempeño laboral

Salizar (2021) considera la relevancia de medir el desempeño laboral de los colaboradores para que la empresa tenga conocimiento el grado de avance de los objetivos planteados. A continuación, se detallan los siguientes beneficios:

- Para el gobierno corporativo: Va a permitir analizar a detalle los resultados obtenidos, para que los altos mandos los tenga en consideración y optimice la consecución de objetivos.
- Para el trabajador o colaborador: Va a permitir identificar las ineficiencias en la realización de sus funciones y poder tener una retroalimentación por parte de sus superiores para un mejor desempeño. Asimismo, puede elaborar un plan de acción con metas establecidas por plazo.
- Para la organización: Va a permitir identificar las fortalezas, debilidades y fortalezas. Para realizar un análisis FODA y poder enfocarse en las debilidades y amenazas, de tal manera que se dé a conocer el impacto en la organización.

2.2.2.4. Evaluación de desempeño laboral

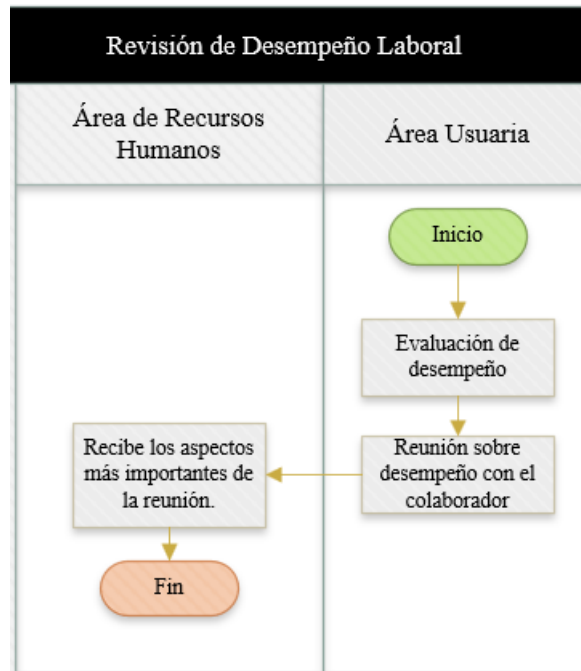
Según Flores (2022), la valoración del recurso humano de la entidad se trata de un procedimiento orientado a identificar y transmitir a los empleados de la organización la manera como se están realizando su trabajo y si lo están cumpliendo de manera adecuada, con el fin de que exista una mejora en su rendimiento. Asimismo, menciona que es importante que los evaluadores y evaluados tengan conocimiento de los criterios con los cuales se medirán los ascensos, reconocimiento de metas alcanzadas y aumentos de salarios; así como debe hacerse público para motivación de los colaboradores. Por otro lado, los trabajadores esperan tener una retroalimentación de su jefe inmediato sobre las tareas que desempeñan para poder tener en cuenta aspectos a mejorar si se da el caso.

En la empresa, la evaluación de desempeño involucra solo al área usuaria y se comunican los resultados mediante una reunión presencial o virtual con el colaborador.

Finalmente, se comunica al área de Recursos Humanos los aspectos más importantes de la reunión para los fines pertinentes. (Ver figura 2).

Figura 2.

Flujograma de Revisión de desempeño laboral



Nota. Elaboración Propia.

2.3. Definición de términos

2.3.1. Control

Es un mecanismo diseñado para proveer cierto grado de aseguramiento para la consecución de metas (De Prado, 2018).

2.3.2. Eficacia

Es la capacidad de alcanzar las metas sin tomar en consideración el tiempo y recursos empleados (García, 2022).

2.3.3. Eficiencia

Es la capacidad de conseguir los resultados esperados utilizando la menor cantidad de tiempo y recursos (García, 2022).

2.3.4. Riesgo

Es la posibilidad de que ocurra un evento adverso, los cuales pueden gestionarse o reducirse a tiempo de tal manera que el efecto sea menor (CGR, 2022).

2.3.5. Trabajo

Es una actividad, ya sea física o intelectual que las personas realizan para poder satisfacer sus necesidades (Sotomayor, 2023).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El control interno influye significativamente en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE1: El control interno con ambiente de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

HE2: El control interno con evaluación de riesgos influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

HE3: El control interno con actividad de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

HE4: El control interno con información y comunicación influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

HE5: El control interno con supervisión y monitoreo influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

3.2. Identificación de las variables

3.2.1. Variable independiente

X: Control interno.

3.2.2. Variable dependiente

Y: Desempeño laboral.

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Control Interno	Es un proceso, ejecutado por el consejo de administración de una compañía, diseñado con el fin de proporcionar seguridad razonable para así conseguir en la entidad las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de las operaciones y cumplimiento de la normativa legal vigente (COSO, 2013).	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos Responsabilidad de supervisión Estructura, autoridad y responsabilidad Personal competente Cumplimiento de responsabilidad	1-5
		Evaluación de Riesgos	Objetivos claros y adecuados Identificación y análisis de riesgos Riesgo de fraude Cambios importantes	6-9
		Actividades de Control	Actividades de control Controles TI Políticas y procedimientos Información relevante	10-13
		Información y comunicación	Comunicación interna Comunicación externa	14-15
		Supervisión y monitoreo	Evaluaciones continuas y/o independientes Deficiencias	16-17
Variable Dependiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño Laboral	Se define como el nivel de logros y de cumplimiento de funciones y metas en una línea de tiempo establecida, por parte de un trabajador o funcionario, dentro de la empresa o institución (Flores, 2022).	Desempeño de funciones	Conocimiento de las funciones Calidad Exactitud Retroalimentación Desarrollo profesional	1-5
		Desempeño contextual	Iniciativa Actitud cooperativa Disciplina Comunicación Ética	6-10
		Desempeño adaptativo	Creatividad Interés Capacidad de realización Liderazgo Flexibilidad	11-15

Nota. Elaboración Propia.

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Área de estudio

La unidad de estudio fue el número de trabajadores de las diversas áreas de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones ubicada en el departamento de Lima. Al respecto, Hernández et al. (2014) comenta que la unidad de análisis se enfoca en quienes se recolectarán los datos.

4.2. Diseño de investigación

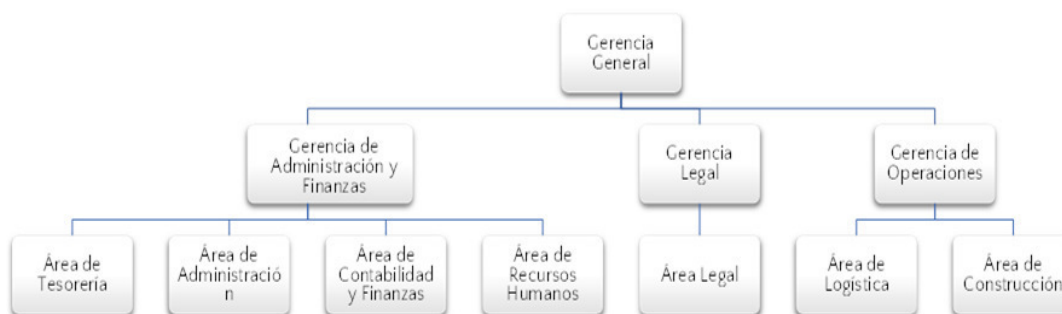
La presente investigación es de enfoque cuantitativo, al respecto Simon (2018) comenta que una investigación de enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para demostrar la hipótesis, con base en la medida numérica y análisis estadístico.

El diseño es no experimental y de corte transversal. Maita (2022) detalla que en las investigaciones no experimentales no hay manipulación de las variables y que, al ser de corte transversal o transaccional, solo se recolectan los datos en un único momento de tiempo.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población de estudio

Según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), la empresa en mayo de 2023 estaba conformada por un total de 192 empleados.

Figura 3.*Organigrama*

Nota. Elaboración Propia.

En el gráfico, se observa un organigrama estructural con las 4 gerencias que componen la empresa: Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Legal y Gerencia de Operaciones. (Ver figura 3)

Tabla 2.*Tabla de número de trabajadores*

Descripción	Nº Empleados
Gerencia General	2
Gerencia de Administración y Finanzas	2
Área de Tesorería	8
Área de Administración	14
Área de Contabilidad y Finanzas	7
Área de Recursos Humanos	5
Gerencia Legal	2
Área Legal	17
Gerencia de Operaciones	2
Área de Logística	10
Área de Construcción	123
Total	192

Nota. Elaboración Propia.

La tabla 2 detalla la cantidad de trabajadores por Gerencia, por lo cual, la población está conformada por 192 trabajadores.

4.3.2. Muestra de estudio

La muestra va a ser determinada de la siguiente manera:

$$n = \frac{N * Z * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En la cual:

Tamaño de la población $N = 192$

Nivel de confianza $Z = 1.96$

Error de muestreo $E = 5\%$

Probabilidad de ocurrencia del evento $p = 0.5$

Probabilidad de no ocurrencia del evento ($q = 1 - p$): $q = 0.5$

Tamaño de la muestra $n = 129$

Por ende, la muestra para la presente investigación será de 129 trabajadores.

4.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de información

4.4.1. Procedimientos

En primer lugar, se realizaron encuestas a los trabajadores de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

En segundo lugar, los datos e información obtenida de las encuestas se procesaron en el programa estadístico Statistical Package for Social Sciences SPSS versión V.28.

Por último, para realizar la evaluación de los hallazgos se utilizó tablas e indicadores estadísticos relacionados con Chi cuadrado, así como, se definirá las hipótesis alternativas (H1) e hipótesis nula o de trabajo (H0).

4.4.2. Técnicas

La recopilación de datos se realizó mediante la encuesta. La cual se realizó de manera virtual a través de Google Forms, seleccionando la muestra de 129 trabajadores, representando un 67% del total de la población. Hernández et al. (2014) menciona que se utiliza la técnica de la encuesta para la recolección de datos cuantitativos.

4.4.3 Instrumento de recolección de datos

El uso de los cuestionarios es apropiado para la recolección de datos cuantitativos y se elaboran de acuerdo con las variables de estudio y la escala de Likert permite clasificar la respuesta en tres, cinco o siete categorías (Hernández et al., 2014).

Dos cuestionarios fueron utilizados y para su diseño se tomó en consideración la escala de Likert, la cual permite dar a conocer tanto nivel de acuerdo y desacuerdo.

Tabla 3.

Escala de Likert

Valor	Afirmaciones
1	"Nunca"
2	"Casi Nunca"
3	"A Veces"
4	"Siempre"
5	"Casi Siempre"

Nota. Adaptado de Hernández et.al. (2014, p.239).

4.5. Análisis estadístico

Se debe realizar la evaluación de la confiabilidad y validez del instrumento de recolección de datos (Hernández et al., 2014). Para el primero se utilizará el coeficiente “Alfa de Cronbach” y con respecto al segundo, este fue validado por 3 opiniones de expertos. (Véase el anexo E: Validación de expertos)

Se realizó un análisis estadístico y para examinar los resultados, se elaboraron tablas y gráfico de barras con los datos obtenidos del software SPSS Statistics versión 28. Por último, para se realizaron las pruebas de hipótesis a través del Chi cuadrado debido a que las variables y sus dimensiones siguen una distribución no normal, esto es, son menores a 0.05 ($p < 0.05$).

4.5.1. Confiabilidad del instrumento

Para validar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, posteriormente de colocar la información recolectada de los dos cuestionarios en el programa estadístico SPSS V.28 de una muestra de 129 trabajadores. Es importante mencionar que se aplicó a los dos cuestionarios, el primero conformado por 17 preguntas y el segundo por 15 preguntas.

Asimismo, se estableció para el entendimiento del valor de los coeficientes de Alfa de Cronbach se aplicó los siguientes niveles de confiabilidad. (Ver tabla 4).

Tabla 4.

Niveles de Confiabilidad Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa Cronbach	Valoración
0,90 - 1,00	excelente
0,80 - 0,89	bueno
0,70 - 0,79	aceptable
0,60 - 0,69	cuestionable
0,51 - 0,59	pobre
0,00 - 0,50	inaceptable

Nota. Datos tomados de Tuapanta et al. (2017, p. 5).

Variable X: Control interno

Tabla 5.*Estadística de fiabilidad: Control interno*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	17

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos de SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 5, el alfa de Cronbach es 0.905 el cual califica como excelente. Por lo tanto, el instrumento correspondiente a la Variable 1: Control Interno es apto para ser aplicado.

Variable Y: Desempeño Laboral**Tabla 6.***Estadística de fiabilidad: Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	15

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos de SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 6, el alfa de Cronbach es 0.749 el cual califica como aceptable. Por lo tanto, esto quiere decir que el instrumento correspondiente a la Variable 2: Desempeño Laboral es apto para ser aplicado.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación y análisis de los resultados

Se utilizó el software SPSS versión 28 para procesar los datos recolectados obtenidos de las dos encuestas.

5.1.1. Resultados descriptivos

5.1.1.1. Control Interno

1. Ambiente de Control

1.1 Integridad y valores éticos.

Tabla 7.

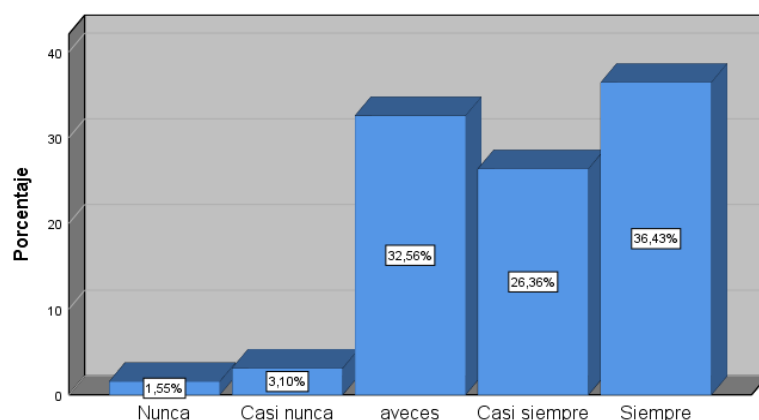
Tabla de Integridad y valores éticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	4	3,1	3,1	4,7
	A veces	42	32,6	32,6	37,2
	Casi siempre	34	26,4	26,4	63,6
	Siempre	47	36,4	36,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 7 los encuestados con respecto a la pregunta: ¿Posee la empresa un código de ética definido?, respondieron siempre 36,43 %, seguidamente respondieron a veces con un 32,56%, luego respondieron casi siempre con un 26,36%, posteriormente los encuestados respondieron casi nunca un 3,10% y finalmente los respondieron nunca un 1,55%.

Figura 4.*Gráfico de Integridad y valores éticos*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Según la figura 4, se concluye que la mayoría opina que existe un código de estética definido por la empresa.

1.2 Responsabilidad de supervisión.

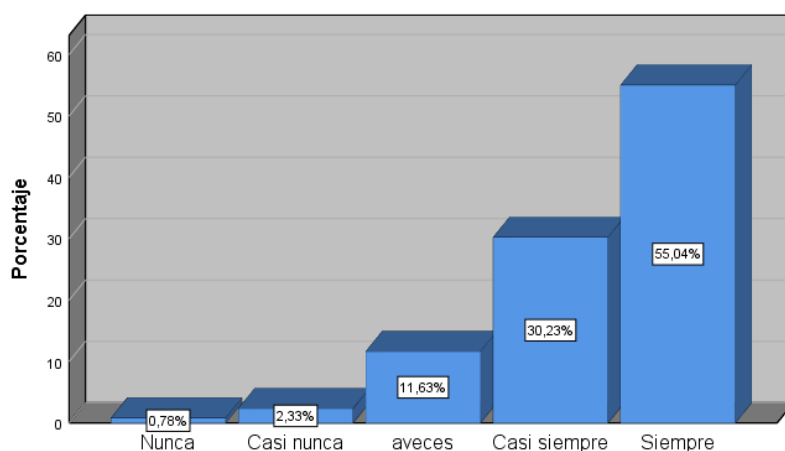
Tabla 8.*Tabla de Responsabilidad de supervisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	3	2,3	2,3	3,1
	A veces	15	11,6	11,6	14,7
	Casi siempre	39	30,2	30,2	45,0
	Siempre	71	55,0	55,0	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 8, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?, respondieron siempre un 55,04 %, seguidamente respondieron casi siempre un 30,23 %, a continuando respondieron a veces con un 11,63 %, posteriormente respondieron casi nunca un 2,33% y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 5.*Gráfico de Responsabilidad de supervisión*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 5, se concluye que la gran mayoría considera que existe responsabilidad y delegación de autoridad en la empresa.

1.3 Estructura, autoridad y responsabilidad.**Tabla 9.***Tabla de Estructura, autoridad y responsabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	3	2,3	2,3	3,1
	A veces	6	4,7	4,7	7,8
	Casi siempre	27	20,9	20,9	28,7
	Siempre	92	71,3	71,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

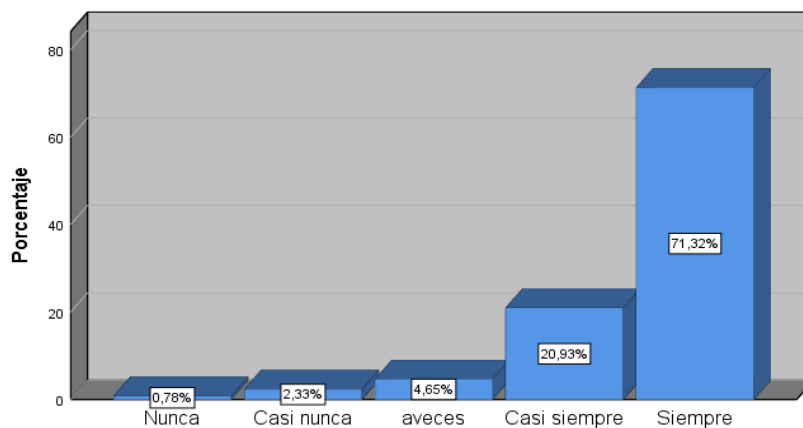
Interpretación:

Según la tabla 9 los encuestados respondieron la pregunta: ¿Existe una estructura orgánica y funcional (organigrama)?, respondiendo siempre un 71,32 %, seguidamente respondieron casi siempre un 20,93 %, a continuando respondieron a

veces con un 4,65%, posteriormente respondieron casi nunca un 2,33% y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 6.

Gráfico de Estructura, autoridad y responsabilidad



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 6, se concluye que la gran mayoría tiene conocimiento de la estructura orgánica y funcional de la empresa.

1.4 Personal competente.

Tabla 10.

Tabla de Personal competente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	4	3,1	3,1	4,7
	A veces	13	10,1	10,1	14,7
	Casi siempre	89	69,0	69,0	83,7
	Siempre	21	16,3	16,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

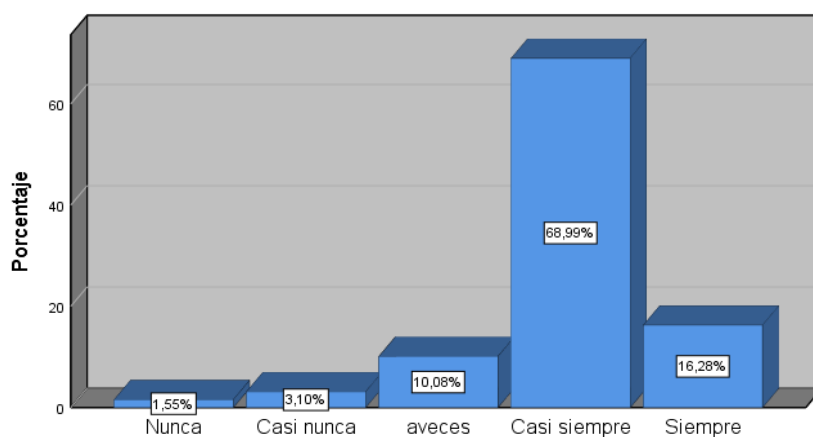
Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 10, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿La Empresa cuenta con un personal que tenga la capacidad de realizar sus funciones de manera adecuada?, respondiendo casi siempre 68,99 %, seguidamente respondieron siempre un 16,28 %, luego respondieron a veces con un 10,08 %, posteriormente respondieron casi nunca un 3,10% y finalmente respondieron nunca un 1,55 %.

Figura 7.

Gráfico de Personal competente



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 7, se concluye que la gran mayoría considera que casi siempre la empresa cuenta con un personal que tenga la capacidad de realizar sus funciones de manera adecuada.

1.5 Cumplimiento de responsabilidad.

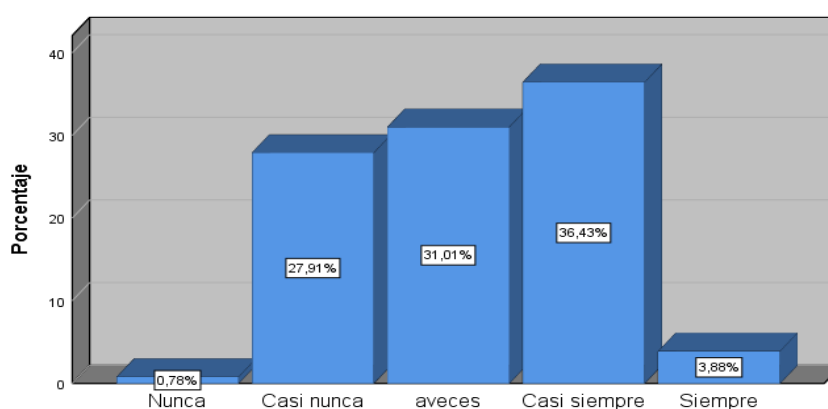
Tabla 11.*Tabla de Cumplimiento de responsabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	36	27,9	27,9	28,7
	A veces	40	31,0	31,0	59,7
	Casi siempre	47	36,4	36,4	96,1
	Siempre	5	3,9	3,9	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 11, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿La empresa cuenta con personas que cumplen sus funciones y tareas asignadas sin retraso?, respondiendo casi siempre un 36,43 %, seguidamente a veces un 31,01 %, luego respondieron casi nunca un 27,91 %, posteriormente respondieron siempre 3,88 % y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 8.*Gráfico de Cumplimiento de responsabilidad*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 8, se concluye que la mayoría considera que casi siempre la empresa cuenta con personas que cumplen sus funciones y tareas asignadas sin retraso.

2. Evaluación de Riesgos.

2.1 Objetivos claros y adecuados

Tabla 12.

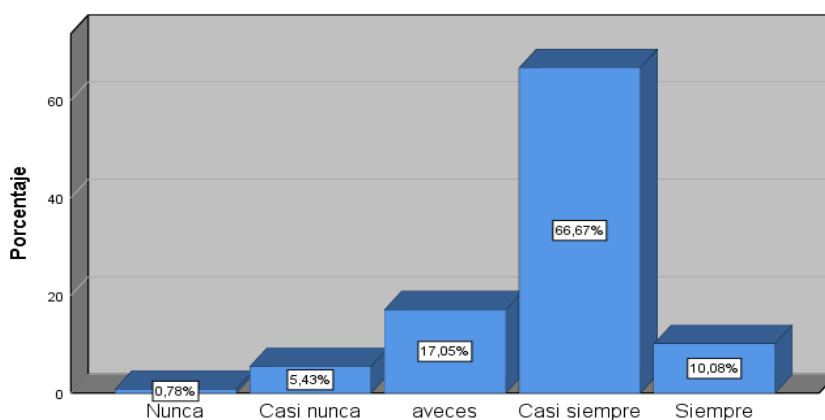
Tabla de Objetivos claros y adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	7	5,4	5,4	6,2
	A veces	22	17,1	17,1	23,3
	Casi siempre	86	66,7	66,7	89,9
	Siempre	13	10,1	10,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 12, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿La Empresa cuenta con un plan estratégico actualizado con misión, visión y objetivos definidos?, respondiendo casi siempre 68,67 %, seguidamente respondieron siempre un 10,06 %, luego respondieron a veces con un 17,05 %, posteriormente respondieron casi nunca un 5,43% y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 9.*Gráfico de Objetivos claros y adecuados*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 9, se concluye que la gran mayoría considera que casi siempre la empresa tiene un plan estratégico actualizado con misión, visión y objetivos definidos

2.2 Identificación y análisis de riesgo**Tabla 13.***Tabla de Identificación y análisis de riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	8	6,2	6,2	8,5
	A veces	87	67,4	67,4	76,0
	Casi siempre	26	20,2	20,2	96,1
	Siempre	5	3,9	3,9	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

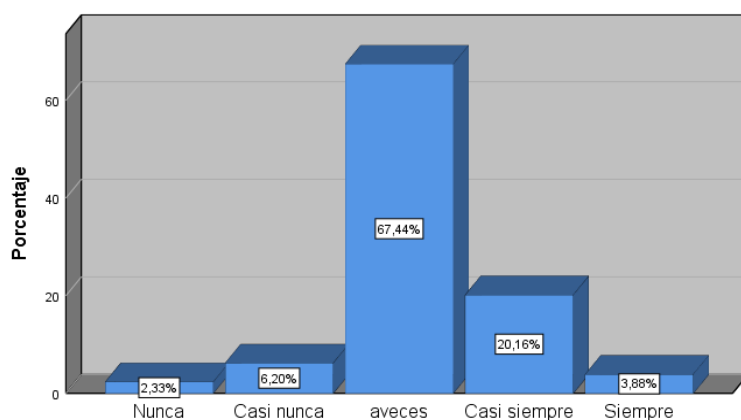
Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 13, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Se realiza un mapeo y análisis de riesgo por área en su centro laboral?, respondiendo a veces 67,44 %, seguidamente respondieron siempre un 20,16 %, luego respondieron casi nunca con un 6,20 %, posteriormente respondieron siempre un 3,88 % y finalmente respondieron nunca un 2,33%.

Figura 10.

Gráfico de Identificación y análisis de riesgo



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 10, se concluye que la gran mayoría considera que a veces realizan mapeos y análisis de riesgo por área en la empresa.

2.3 Riesgo de fraude

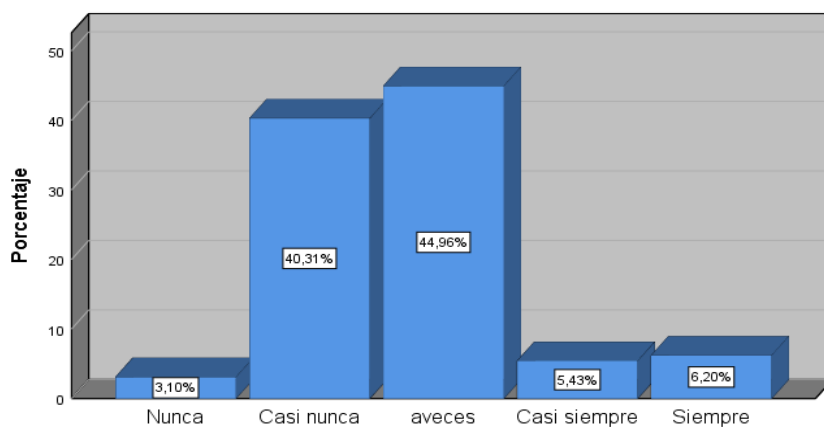
Tabla 14.*Tabla de Riesgo de fraude*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	52	40,3	40,3	43,4
	A veces	58	45,0	45,0	88,4
	Casi siempre	7	5,4	5,4	93,8
	Siempre	8	6,2	6,2	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 14, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Considera usted que se le da la debida importancia a la gestión de fraude en su centro laboral?, respondieron casi siempre 68,67 %, seguidamente respondieron siempre un 10,06 %, luego respondieron a veces con un 17,05 %, posteriormente respondieron casi nunca un 5,43% y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 11.*Gráfico de Riesgo de fraude*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 11, se concluye que la gran mayoría opina que a veces la empresa cuenta con un plan estratégico actualizado con misión, visión y objetivos definidos.

2.4 Cambios importantes

Tabla 15.

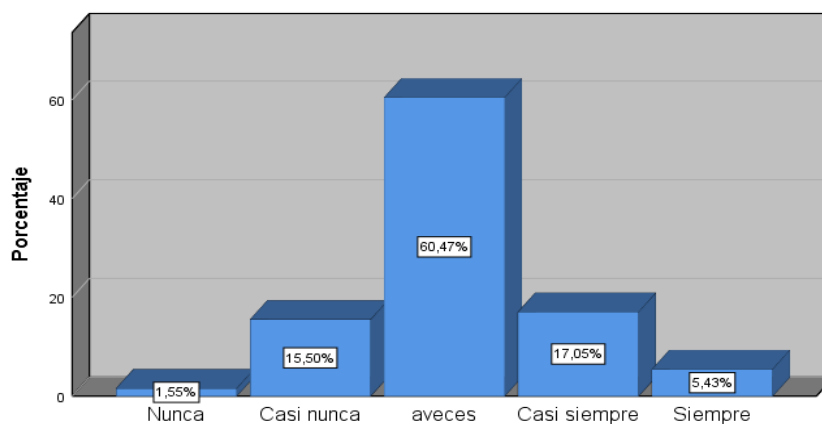
Tabla de Cambios importantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	20	15,5	15,5	17,1
	A veces	78	60,5	60,5	77,5
	Casi siempre	22	17,1	17,1	94,6
	Siempre	7	5,4	5,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 15, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Considera usted que se evalúan los cambios importantes que puedan afectar los objetivos de la entidad?, respondiendo a veces 60,47 %, seguidamente respondieron casi siempre un 17,05 %, luego respondieron casi nunca un 15,50 %, posteriormente respondieron siempre un 5,43% y finalmente respondieron nunca un 1,55 %.

Figura 12.*Gráfico de Cambios importantes*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 12, se concluye que la gran mayoría opina que a veces se evalúan los cambios importantes que puedan afectar los objetivos de la entidad.

3. Actividades de Control**3.1. Actividades de Control****Tabla 16.***Tabla de Actividades de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	39	30,2	30,2	31,0
	A veces	72	55,8	55,8	86,8
	Casi siempre	14	10,9	10,9	97,7
	Siempre	3	2,3	2,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

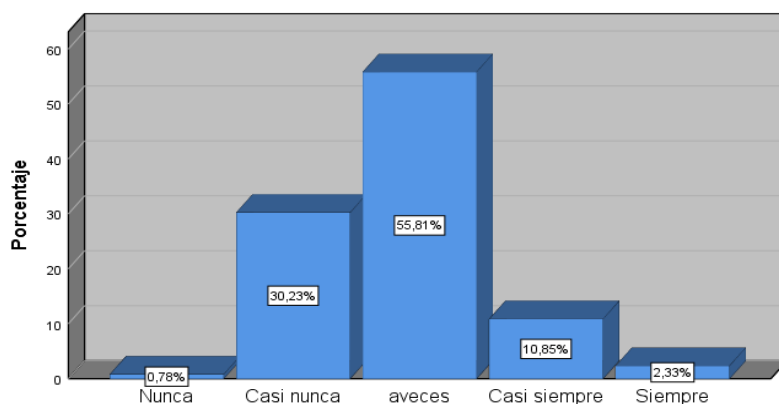
Interpretación:

Según la tabla 16, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿La compañía ha implementado los controles necesarios para mitigar riesgos?, respondiendo a veces

55,81 %, seguidamente respondieron casi nunca un 30,23%, luego respondieron casi siempre un 10,85 %, posteriormente respondieron siempre un 2,33% y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 13.

Gráfico de Actividades de control



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 13, se concluye que la gran mayoría considera que a veces la empresa implementa los controles necesarios para mitigar riesgos.

3.2. Controles TI

Tabla 17.

Tabla de Controles TI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	50	38,8	38,8	39,5
	A veces	62	48,1	48,1	87,6
	Casi siempre	10	7,8	7,8	95,3
	Siempre	6	4,7	4,7	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

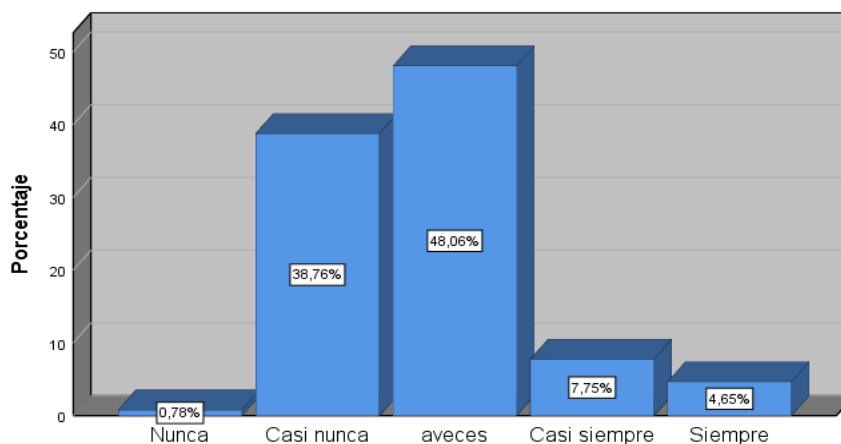
Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 17, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿La compañía ha implementado los controles TI necesarios para mitigar riesgos? respondiendo a veces un 48,06 %, seguidamente respondieron casi nunca un 38,76 %, a continuando respondieron casi siempre con un 7,75 %, posteriormente respondieron siempre un 4,65 % y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 14.

Gráfico de Controles TI



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 14, se concluye que la gran mayoría opina que a veces la empresa implementa los controles TI necesarios para mitigar riesgos.

3.3. Políticas y procedimientos

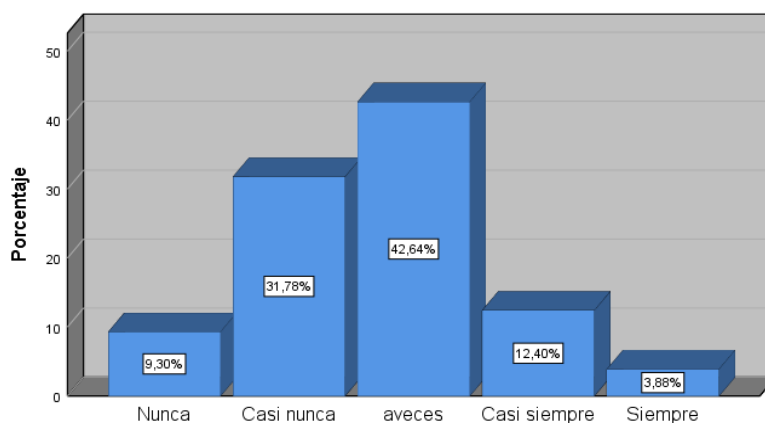
Tabla 18.*Tabla de Políticas y procedimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	9,3	9,3	9,3
	Casi nunca	41	31,8	31,8	41,1
	A veces	55	42,6	42,6	83,7
	Casi siempre	16	12,4	12,4	96,1
	Siempre	5	3,9	3,9	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 18, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Existen políticas y procedimientos en el cual se formalicen y detallen los controles implementados? respondieron a veces 42,64 %, seguidamente respondieron casi nunca un 31,78 %, luego respondieron casi siempre un 12,40 %, posteriormente respondieron nunca un 9,30% y finalmente respondieron siempre 3,88 %.

Figura 15.*Gráfico de Políticas y procedimientos*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 15, se concluye que la mayoría considera que a veces existen políticas y procedimientos formalizados.

3.4. Información relevante

Tabla 19.

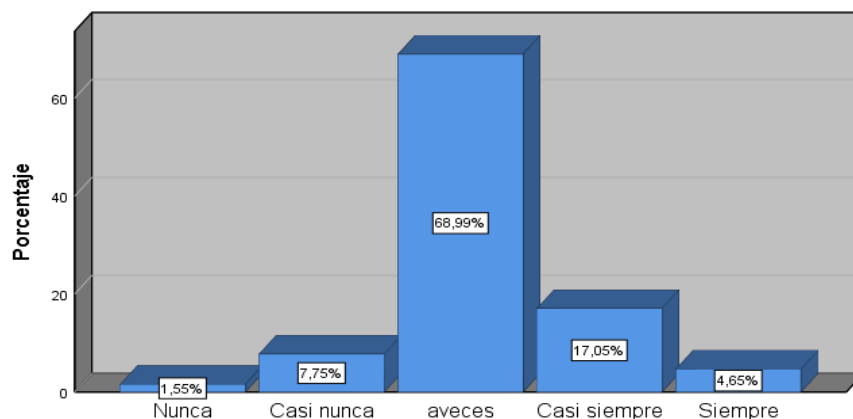
Tabla de Información relevante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	10	7,8	7,8	9,3
	A veces	89	69,0	69,0	78,3
	Casi siempre	22	17,1	17,1	95,3
	Siempre	6	4,7	4,7	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 19, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Considera que la organización difunde información relevante de tal manera que los colaboradores puedan saber cuál es su rol en el logro de objetivos? Respondieron casi siempre un 68,67 %, seguidamente respondieron casi siempre un 17,05 %, a continuando respondieron un 4,65 %, posteriormente respondieron casi nunca un 7,75% y finalmente respondieron nunca un 1,55 %.

Figura 16.*Gráfico de Información relevante*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

De la figura 16, se concluye que la gran mayoría opina que a veces la organización difunde información relevante para que los colaboradores puedan saber cuál es su rol en el logro de objetivos.

4. Información y Comunicación**4.1. Comunicación interna****Tabla 20.***Tabla de Comunicación interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	13,2	13,2	13,2
	Casi nunca	47	36,4	36,4	49,6
	A veces	48	37,2	37,2	86,8
	Casi siempre	11	8,5	8,5	95,3
	Siempre	6	4,7	4,7	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

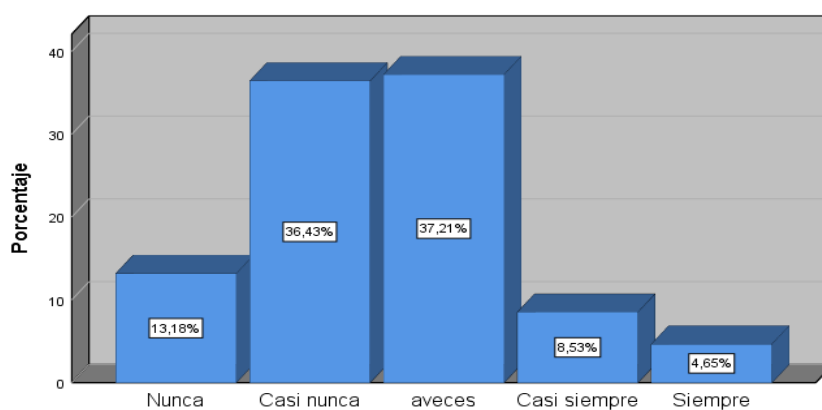
Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 20, los encuestados respondieron la pregunta: ¿Existe un manual o política relativas a los sistemas de la información? Respondiendo casi nunca 36,43 %, seguidamente respondieron a veces un 37,21 %, a continuando respondieron nunca un 13,18 %, posteriormente respondieron casi siempre un 8,53 % y finalmente respondieron siempre 4,65 %.

Figura 17.

Gráfico de Comunicación interna



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 17, la gran mayoría considera que casi nunca y a veces existe un manual o política relativas a los sistemas de la información.

4.2. Comunicación externa.

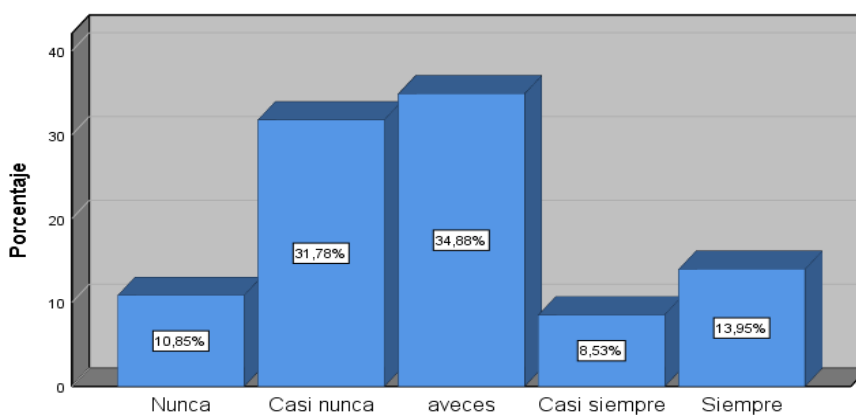
Tabla 21.*Tabla de Comunicación externa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	10,9	10,9	10,9
	Casi nunca	41	31,8	31,8	42,6
	A veces	45	34,9	34,9	77,5
	Casi siempre	11	8,5	8,5	86,0
	Siempre	18	14,0	14,0	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 21, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Se realizan evaluaciones de auditores de control interno externos sobre el reporte financiero y no financiero? Respondieron casi nunca 31,78 %, seguidamente respondieron a veces un 34,88 %, luego respondieron siempre un 13,95%, posteriormente respondieron nunca un 10,85% y finalmente respondieron casi siempre un 8,53 %.

Figura 18.*Gráfico de Comunicación externa*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 18, se concluye que la gran mayoría considera a veces y casi nunca se realizan evaluaciones de auditores de control interno externos sobre el reporte financiero y no financiero.

5. Supervisión y Monitoreo.

5.1. Evaluaciones continuas

Tabla 22.

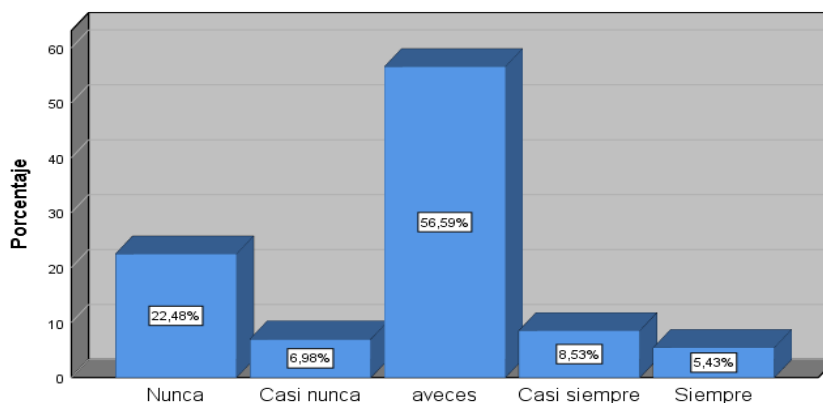
Tabla de Evaluaciones continuas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	22,5	22,5	22,5
	Casi nunca	9	7,0	7,0	29,5
	A veces	73	56,6	56,6	86,0
	Casi siempre	11	8,5	8,5	94,6
	Siempre	7	5,4	5,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 22, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿La empresa cuenta con un área de auditoría interna que evalúa los componentes del control interno? Respondiendo a veces un 56,59 %, seguidamente respondieron nunca un 22,48 %, a continuando respondieron casi siempre un 8,53 %, posteriormente respondieron casi nunca un 6,96 % y finalmente respondieron siempre un 5,43 %.

Figura 19.*Gráfico de Evaluaciones Continuas*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 19, se concluye que la gran mayoría considera que a veces cuenta con un área de auditoría interna que evalúa los componentes del control interno.

5.2. Deficiencias**Tabla 23.***Tabla de Deficiencias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	16	12,4	12,4	14,7
	A veces	95	73,6	73,6	88,4
	Casi siempre	9	7,0	7,0	95,3
	Siempre	6	4,7	4,7	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

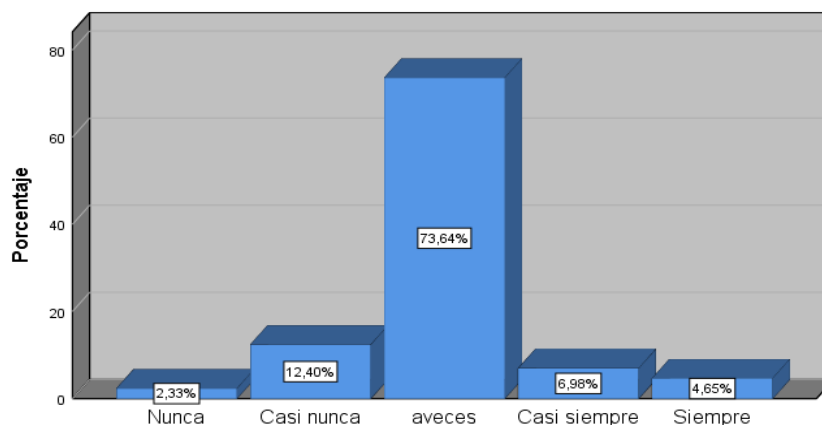
Interpretación:

Según la tabla 23, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Se comunican las deficiencias y se monitorean las acciones correctivas en las áreas de la empresa?,

respondiendo a veces 73,64 %, seguidamente respondieron casi nunca un 12,40 %, luego respondieron casi siempre un 6,98 %, posteriormente respondieron siempre 4,65 % y finalmente respondieron nunca un 2,33 %.

Figura 20.

Gráfico de Deficiencias



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 20, se concluye que la gran mayoría opina que a veces se comunican las deficiencias y se monitorean las acciones correctivas en las áreas de la empresa.

5.1.1.2 Variable Y: Desempeño Laboral

1. Desempeño de Funciones.

1.1. Conocimiento de funciones

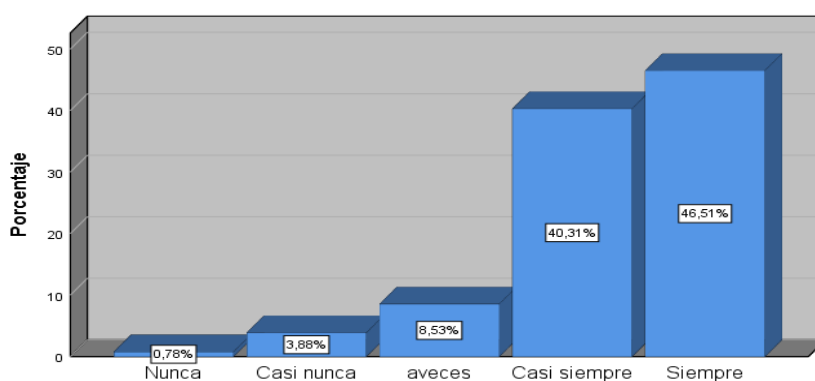
Tabla 24.*Tabla de Conocimiento de funciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	5	3,9	3,9	4,7
	A veces	11	8,5	8,5	13,2
	Casi siempre	52	40,3	40,3	53,5
	Siempre	60	46,5	46,5	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 24, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Tiene conocimiento de las funciones que implica su puesto dentro de su centro laboral? Respondiendo siempre 46,51 %, seguidamente respondieron casi siempre un 40,31 %, luego respondieron a veces con un 8,53 %, posteriormente respondieron casi nunca un 3,88% y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 21.*Gráfico de Conocimiento de funciones*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 21, se concluye que la gran mayoría considera que siempre posee conocimiento de las funciones que implica su puesto.

1.2. Calidad

Tabla 25.

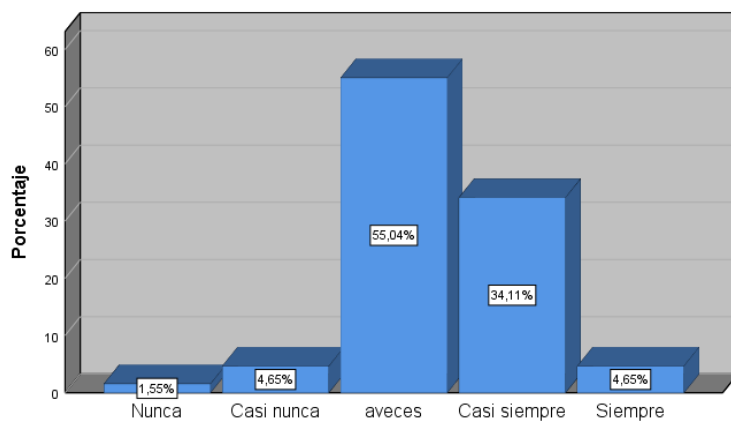
Tabla de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	6	4,7	4,7	6,2
	A veces	71	55,0	55,0	61,2
	Casi siempre	44	34,1	34,1	95,3
	Siempre	6	4,7	4,7	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 25, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Ha obtenido una retroalimentación positiva de manera periódica sobre las funciones que desempeña? respondiendo a veces 55,04 %, seguidamente respondieron casi siempre un 34,11 %, luego respondieron casi nunca un 4,65 %, posteriormente respondieron siempre un 4,65% y finalmente respondieron nunca un 1,55 %.

Figura 22.*Gráfico de Calidad*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 22, se concluye que la gran mayoría considera que a veces ha obtenido una retroalimentación positiva de manera periódica sobre las funciones que desempeña.

1.3. Exactitud**Tabla 26.***Tabla de Exactitud*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	27,1	27,1	27,1
	Casi nunca	10	7,8	7,8	34,9
	A veces	50	38,8	38,8	73,6
	Casi siempre	19	14,7	14,7	88,4
	Siempre	15	11,6	11,6	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

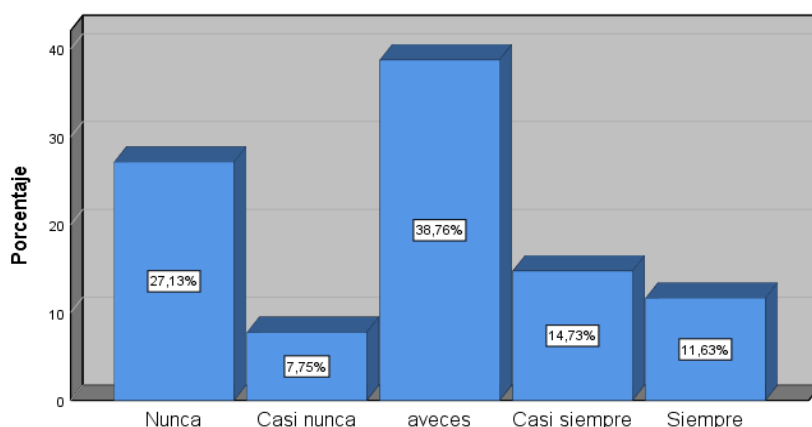
Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 26, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Dentro de su centro laboral, no presenta constantemente fallas o llamadas de atención por parte de algún superior?, respondiendo en su mayoría a veces un 38,76 %, seguidamente respondieron nunca un 27,13 %, luego respondieron casi siempre un 14,73 %, posteriormente respondieron siempre un 11,63% y finalmente respondieron casi nunca un 7,75 %.

Figura 23.

Gráfico de Exactitud



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 23, se concluye que la gran mayoría opina que a veces no presenta constantemente fallas o llamadas de atención por parte de algún superior.

1.4. Retroalimentación

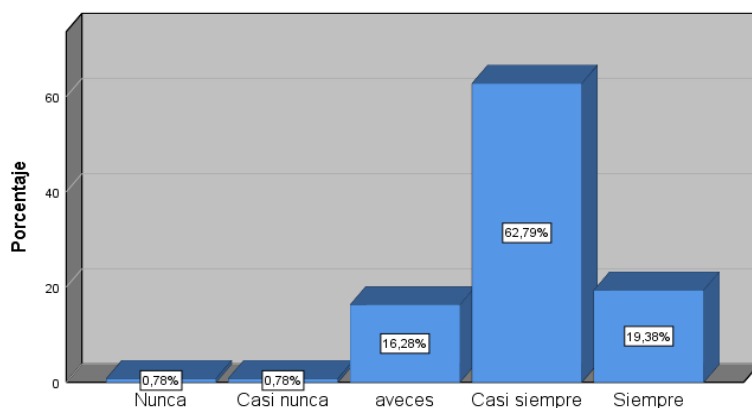
Tabla 27.*Tabla de Retroalimentación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	1	,8	,8	1,6
	A veces	21	16,3	16,3	17,8
	Casi siempre	81	62,8	62,8	80,6
	Siempre	25	19,4	19,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 27, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Toma en consideración la retroalimentación brindada por su jefe inmediato de manera oportuna?, respondiendo casi siempre 62,79 %, seguidamente respondieron siempre un 19,38 %, a continuando respondieron a veces con un 16,28 %, posteriormente respondieron casi nunca un 0,78 % y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 24.*Gráfico de Retroalimentación*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 24, se concluye que la gran mayoría considera que casi siempre toma en consideración la retroalimentación brindada por su jefe inmediato de manera oportuna.

1.5. Desarrollo profesional

Tabla 28.

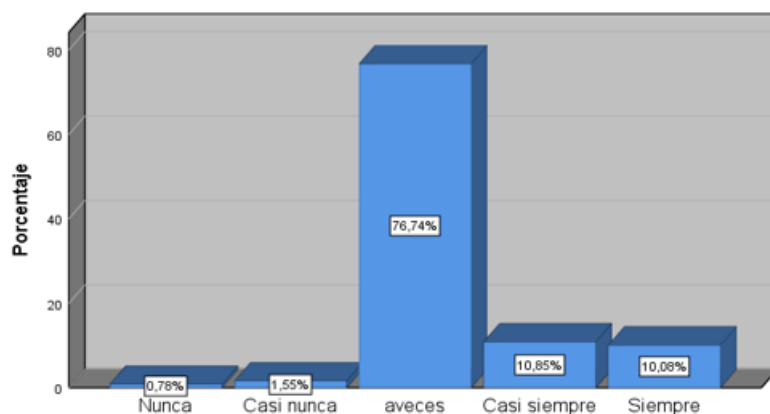
Tabla de Desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	2	1,6	1,6	2,3
	A veces	99	76,7	76,7	79,1
	Casi siempre	14	10,9	10,9	89,9
	Siempre	13	10,1	10,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 28, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Considera que su puesto de trabajo le brinda oportunidades de desarrollo profesional?, respondiendo en su mayoría a veces 76,74 %, seguidamente respondieron casi siempre un 10,85 %, luego respondieron siempre con un 10,08 %, posteriormente respondieron casi nunca un 1,55 % y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 25.*Gráfico de Desarrollo profesional*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 25, se concluye que la gran mayoría considera que a veces su puesto de trabajo le brinda oportunidades de desarrollo profesional.

2. Desempeño Contextual.**2.1. Iniciativa****Tabla 29.***Tabla de Iniciativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	4	3,1	3,1	3,9
	A veces	63	48,8	48,8	52,7
	Casi siempre	19	14,7	14,7	67,4
	Siempre	42	32,6	32,6	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

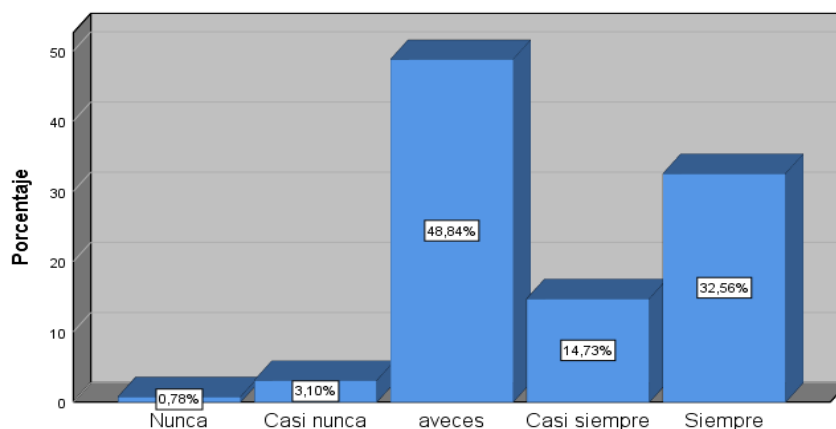
Interpretación:

Según la tabla 29, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Tiene predisposición para realizar todo tipo de labor dentro de su centro laboral?, respondiendo

a veces 48,84 %, seguidamente respondieron siempre un 32,56 %, luego respondieron casi siempre 14,73 %, posteriormente respondieron casi nunca un 3,10 % y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 26.

Gráfico de Iniciativa



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 26, se concluye que la gran mayoría a veces considera que tiene predisposición para realizar todo tipo de labor.

2.2. Actitud cooperativa

Tabla 30.

Tabla de Actitud cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	2	1,6	1,6	2,3
	A veces	11	8,5	8,5	10,9
	Casi siempre	33	25,6	25,6	36,4
	Siempre	82	63,6	63,6	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

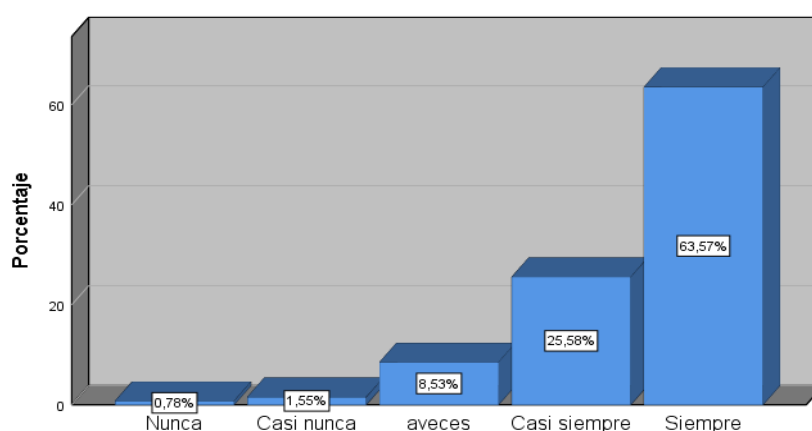
Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 30, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Presenta actitud solidaria y de compañerismo dentro de su centro laboral?, respondiendo siempre 63,57%, seguidamente respondieron casi siempre un 25,58%, luego respondieron a veces con un 8,53 %, posteriormente respondieron casi nunca un 1,55 % y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 27.

Gráfico de Actitud cooperativa



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 27, se concluye que la gran mayoría considera que siempre Presenta actitud solidaria y de compañerismo dentro de su centro laboral.

2.3. Disciplina

Tabla 31.

Tabla de Disciplina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	1	,8	,8	1,6
	A veces	9	7,0	7,0	8,5
	Casi siempre	53	41,1	41,1	49,6
	Siempre	65	50,4	50,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

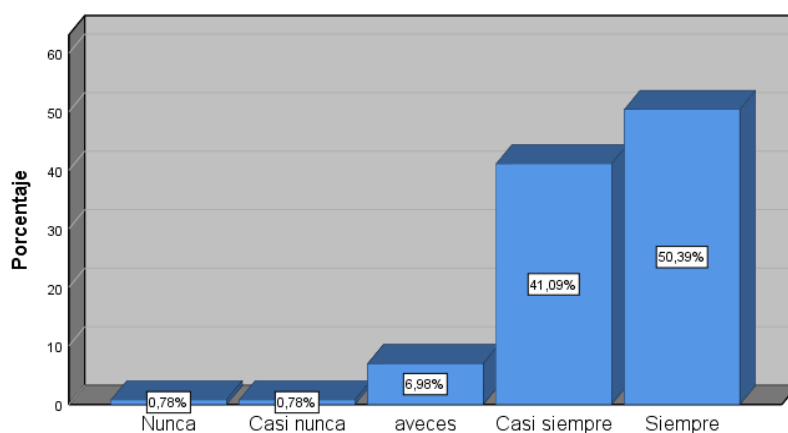
Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 31, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Se considera comprometido para realizar de manera adecuada sus funciones dentro de su centro laboral? Respondieron siempre 50,39 %, seguidamente respondieron casi siempre un 41,09 %, a continuando respondieron a veces con un 6,98 %, posteriormente respondieron casi nunca un 0,78 % y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 28.

Gráfico de Disciplina



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 28, se concluye que la gran mayoría considera que siempre se considera comprometido para realizar de manera adecuada sus funciones.

2.4. Comunicación

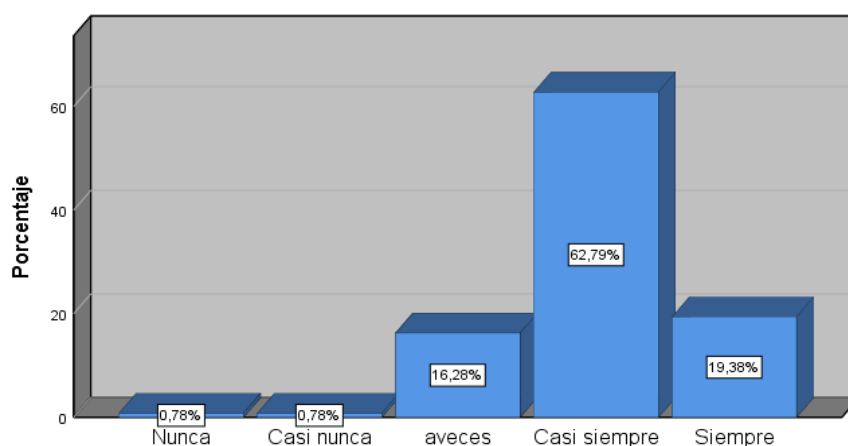
Tabla 32.*Tabla de Comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	1	,8	,8	1,6
	A veces	21	16,3	16,3	17,8
	Casi siempre	81	62,8	62,8	80,6
	Siempre	25	19,4	19,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 32, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Considera que comunica de manera oportuna sus ideas y opiniones con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos?, respondiendo casi siempre 62,79 %, seguidamente respondieron siempre un 19,38 luego respondieron a veces con un 16,28 %, posteriormente respondieron casi nunca un 0,78 % y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 29.*Gráfico de Comunicación*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

En la figura 29, se muestra que la gran mayoría opina que casi siempre se comunica de manera oportuna sus ideas y opiniones con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos.

2.5. Ética

Tabla 33.

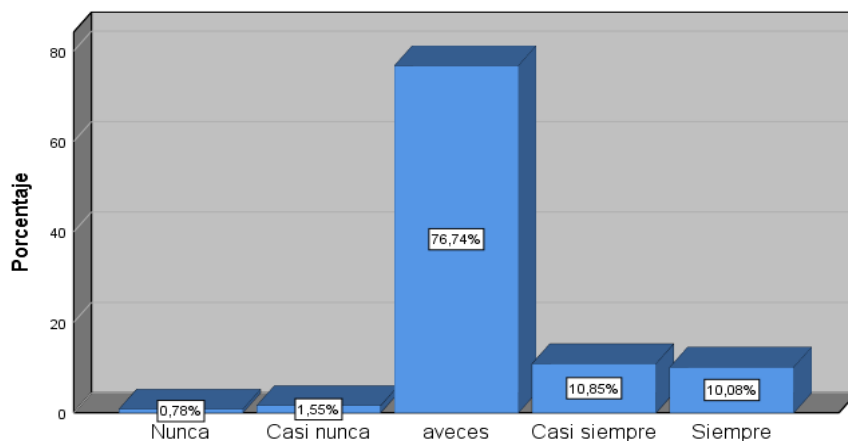
Tabla de Ética

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	2	1,6	1,6	2,3
	A veces	99	76,7	76,7	79,1
	Casi siempre	14	10,9	10,9	89,9
	Siempre	13	10,1	10,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 33, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Considera que actúa de manera ética en todo momento en su centro laboral?, respondiendo a veces 76,74 %, seguidamente respondieron casi siempre un 10,85 %, luego respondieron siempre un 10,05 %, posteriormente respondieron casi nunca un 1,55% y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 30.*Gráfico de Ética*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 30, se concluye que la gran mayoría opina que a veces que actúa de manera ética en todo momento en su centro laboral.

3. Desempeño Adaptativo.**3.1. Creatividad****Tabla 34.***Tabla de Creatividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	1	,8	,8	2,3
	A veces	42	32,6	32,6	34,9
	Casi siempre	70	54,3	54,3	89,1
	Siempre	14	10,9	10,9	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

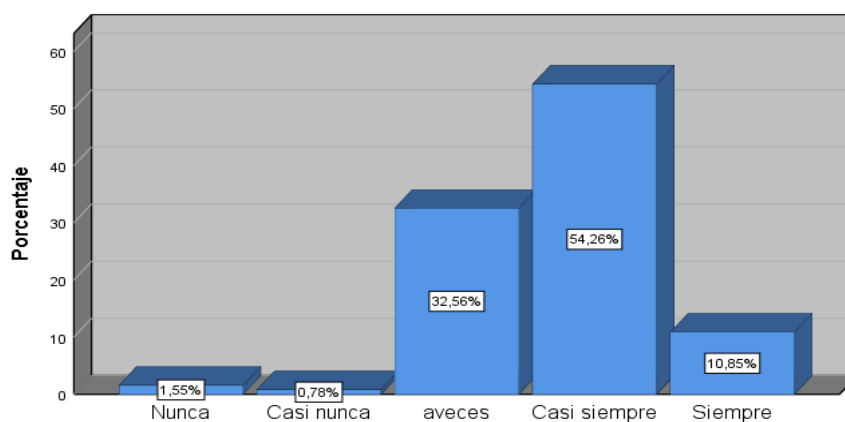
Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 34, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Resuelve problemas dentro de su centro laboral con la intervención de sus propios medios de solución?, respondiendo casi siempre 54,26 %, seguidamente respondieron a veces un 32,56 %, a continuando respondieron siempre con un 10,05 %, posteriormente respondieron casi nunca un 0,78% y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 31.

Gráfico de Creatividad



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 31, se concluye que la gran mayoría opina que casi siempre resuelve problemas dentro de su centro laboral con la intervención de sus propios medios de solución.

3.2. Interés

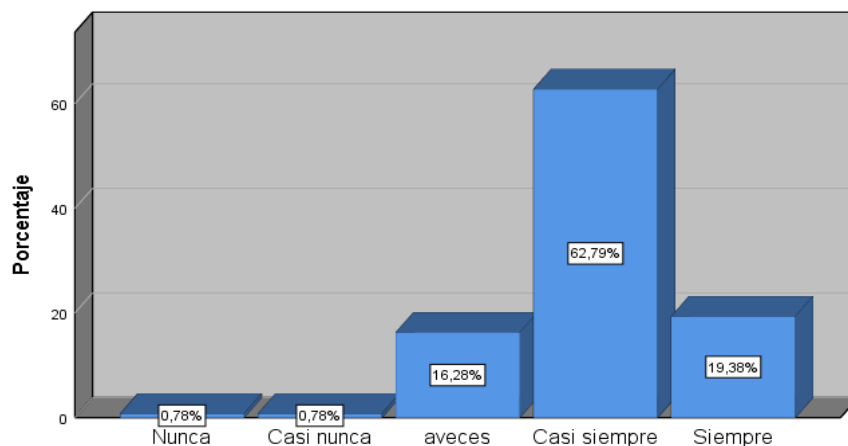
Tabla 35.*Tabla de Interés*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	1	,8	,8	1,6
	A veces	21	16,3	16,3	17,8
	Casi siempre	81	62,8	62,8	80,6
	Siempre	25	19,4	19,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 35, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Se preocupa por aprender y adquirir nuevos conocimientos relacionados a sus funciones? Respondiendo casi siempre 62,79 %, seguidamente respondieron siempre un 19,38 %, luego respondieron a veces con un 16,28 %, posteriormente respondieron casi nunca un 0,78 y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 32.*Gráfico de barras de Interés*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 32, se concluye que la gran mayoría considera que casi siempre se preocupa por aprender y adquirir nuevos conocimientos relacionados a sus funciones.

3.3. Capacidad de realización

Tabla 36.

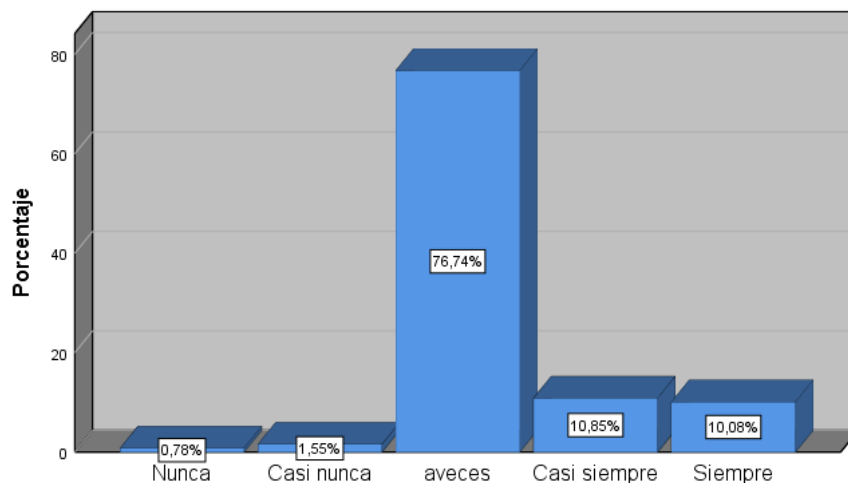
Tabla de Capacidad de realización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	2	1,6	1,6	2,3
	A veces	99	76,7	76,7	79,1
	Casi siempre	14	10,9	10,9	89,9
	Siempre	13	10,1	10,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 36, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Considera que sus metas personales se alinean con los objetivos de la organización?, respondieron a veces 76,74 %, seguidamente respondieron siempre un 10,85 %, luego respondieron a veces con un 10,08%, posteriormente respondieron casi nunca un 1,55 % y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 33.*Gráfico de Capacidad de realización*

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 33, se concluye que la gran mayoría opina que a veces sus metas personales se alinean con los objetivos de la organización.

3.4. Liderazgo**Tabla 37.***Tabla de Liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	1	,8	,8	3,9
	a veces	21	16,3	16,3	20,2
	Casi siempre	72	55,8	55,8	76,0
	Siempre	31	24,0	24,0	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

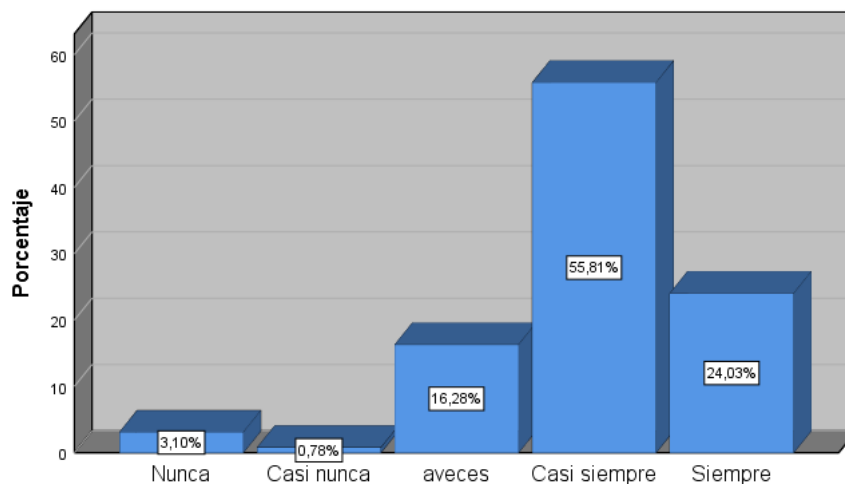
Interpretación:

Según la tabla 37, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Considera que se posee capacidad de liderazgo en su centro laboral?, respondieron casi siempre 55,81 %,

seguidamente respondieron siempre un 24.03 %, luego respondieron a veces con un 16,28 %, posteriormente respondieron casi nunca un 0,78 y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 34.

Gráfico de Liderazgo



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 34, se concluye que la gran mayoría opina que casi siempre posee capacidad de liderazgo en su centro laboral.

3.5. Flexibilidad

Tabla 38.

Tabla de Flexibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	2	1,6	1,6	4,7
	A veces	90	69,8	69,8	74,4
	Casi siempre	17	13,2	13,2	87,6
	Siempre	16	12,4	12,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

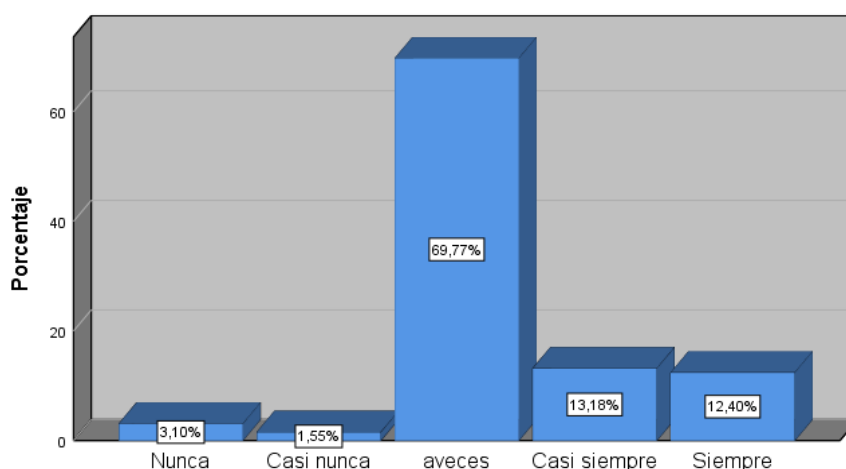
Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 38, los encuestados respondieron a la pregunta: ¿Se adapta fácilmente ante circunstancias laborales imprevistas?, respondiendo a veces 69,77 %, seguidamente respondieron siempre un 12,40 %, luego respondieron casi siempre con un 13,18 %, posteriormente respondieron casi nunca un 1,55% y finalmente respondieron nunca un 0,78 %.

Figura 35.

Gráfico de Flexibilidad



Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la figura 35, se concluye que la gran mayoría considera que a veces se adapta fácilmente ante circunstancias laborales imprevistas.

5.1.2. Resultados Inferenciales

5.1.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 39.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,160	129	,000
Ambiente de Control	,218	129	,000
Evaluación de Riesgos	,215	129	,000
Actividades de Control	,198	129	,000
Información y comunicación	,211	129	,000
Supervisión y monitoreo	,313	129	,000
Desempeño Laboral	,257	129	,000
Desempeño de funciones	,184	129	,000
Desempeño contextual	,203	129	,000
Desempeño adaptativo	,261	129	,000

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 39, la significancia para la variable control interno y desempeño laboral, así como sus dimensiones tienen un valor inferior a 0.05, así mismo ocurre para cada una de sus dimensiones por lo que podemos concluir que los datos no siguen una distribución normal.

5.1.2.2. Prueba de Hipótesis

5.1.2.2.1. Contrastación de Hipótesis General

- **H₀:** El control interno no influye significativamente en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones

- **Ha:** El control interno sí influye significativamente en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones

Tabla 40.*Hipótesis General*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1599,271 ^a	725	,000
Razón de verosimilitud	441,403	725	1,000
Asociación lineal por lineal	62,675	1	,000
N de casos válidos	129		

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 40, se puede observar que la prueba de significancia del chi cuadrado resultó $0.000 < 0.05$, esto es, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que sí existe influencia del control interno en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

5.1.2.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1

- **H₀:** El ambiente de control con ambiente de control no influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.
- **Ha:** El control interno con ambiente de control sí influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

Tabla 41.*Hipótesis Específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	983,562 ^a	350	,000
Razón de verosimilitud	335,789	350	,698
Asociación lineal por lineal	40,822	1	,000
N de casos válidos	129		

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 41, se puede observar que la prueba de significancia del chi. cuadrado resultó $0.000 < 0.05$, esto es, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Se demuestra que sí existe influencia del ambiente de control en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

5.1.2.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2

- **H₀:** El control interno con evaluación de riesgos no influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.
- **H_a:** El control interno con evaluación de riesgos sí influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

Tabla 42.*Hipótesis Específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	837,944 ^a	325	,000
Razón de verosimilitud	318,612	325	,589
Asociación lineal por lineal	56,958	1	,000
N de casos válidos	129		

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 42, se puede observar que la prueba de significancia del chi cuadrado resultó $0.000 < 0.05$, esto es, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que sí existe influencia de la evaluación de riesgos en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

5.1.2.2.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3

- **H₀:** El control interno con actividad de control no influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.
- **H_a:** El control interno con actividad de control sí influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

Tabla 43.

Hipótesis Específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	955,518 ^a	325	,000
Razón de verosimilitud	296,070	325	,874
Asociación lineal por lineal	46,462	1	,000
N de casos válidos	129		

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 43, se puede observar que la prueba de significancia del chi cuadrado resultó $0.000 < 0.05$, esto es, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis

alternativa. Se demuestra que sí existe influencia de la actividad de control en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

5.1.2.2.5. Contrastación de Hipótesis Específica 4

- **H₀:** El control interno con información y comunicación no influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.
- **H_a:** El control interno con información y comunicación sí influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

Tabla 44.

Hipótesis Específica 4

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	955,518 ^a	325	,000
Razón de verosimilitud	296,070	325	,874
Asociación lineal por lineal	46,462	1	,000
N de casos válidos	129		

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 44, se puede observar que la prueba de significancia del chi cuadrado resultó $0.000 < 0.05$, esto es, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que sí existe influencia de la información y comunicación en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

5.1.2.2.6. Contrastación de Hipótesis Específica 5

- **H₀:** El control interno con supervisión y monitoreo no influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.
- **H_a:** El control interno con supervisión y monitoreo sí influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

Tabla 45.

Hipótesis Específica 5

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	520,972 ^a	200	,000
Razón de verosimilitud	218,807	200	,172
Asociación lineal por lineal	31,033	1	,000
N de casos válidos	129		

Nota. Elaboración propia basada en los datos extraídos del SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 45, se puede observar que la prueba de significancia del chi cuadrado resultó $0.000 < 0.05$, esto es, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Se demuestra que sí existe influencia de la supervisión y monitoreo en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.

VI. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la influencia del control interno en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones y presentar una propuesta de mejora para que puedan ejercer sus funciones de manera eficiente.

Para contrastar las hipótesis, se hizo un estudio cuantitativo con una muestra de 129 trabajadores y se utilizó como método de recolección de datos el cuestionario.

Se obtuvo como resultado que el control interno tiene una influencia relevante en el desempeño laboral, teniendo en cuenta que tienen un control interno débil e informal y que los trabajadores no logran los objetivos periódicos establecidos por la empresa.

De acuerdo con el análisis estadístico, como respuesta a nuestro objetivo general se demostró la influencia significativa del control interno al desempeño laboral, por lo cual se sugiere crear una Comisión de Control Interno en la empresa. Salizar (2021) obtuvo un resultado similar, por lo cual también recomienda establecer un Comité de control interno. Teniendo en consideración precisar y establecer responsabilidades a través de planes institucionales en concordancia a un cronograma de actividades y teniendo reuniones con los trabajadores para dar a conocer los avances de la gestión.

Asimismo, como respuesta al objetivo específico 1 se determinó que existe influencia del ambiente de control al desempeño laboral, por tal motivo se recomienda que se planifiquen capacitaciones obligatorias a todos los trabajadores, independientemente del área en que laboren. Al igual que Simon (2021), el cual propone que se realicen capacitaciones con el fin de que los trabajadores se desenvuelvan de manera eficiente y se obtengan mejores resultados.

Por otro lado, como respuesta al objetivo específico 2 se demostró que existe influencia de la evaluación de riesgos en el desempeño laboral, por lo cual se recomienda elaborar instructivos o manuales de los procesos que realiza cada área. Al igual que Aguirre et al. (2021), que sugiere plasmar en manuales los sistemas y procedimientos que realiza la organización, teniendo en cuenta que deben ser actualizados cada vez que la situación lo amerite.

También, como respuesta al objetivo específico 3 se determinó la influencia de la actividad de control, por tal motivo se recomienda implementar controles para mitigar los riesgos, así como, evaluar el perfil de los responsables de los controles. En base a lo que propone Sotomayor (2021), el cual sugiere revisar cada perfil según cada puesto de trabajo.

De la misma manera, como respuesta al objetivo específico 4 se demuestra la influencia de la información y comunicación en el desempeño laboral, por lo cual se recomienda elaborar una política en el cual se detalle el uso de los sistemas de información. Aguirre et al. (2021) también propone elaborar manuales sobre los sistemas, el cual debe ser difundido a los trabajadores.

Por último, como respuesta al objetivo específico 5 se determinó que existe influencia de la supervisión y monitoreo al desempeño laboral, por tal motivo se sugiere gestionar las deficiencias encontradas con medidas a las cuales debe hacerles seguimiento. En Maita (2018) se obtuvo el mismo resultado, por lo cual se recomienda mejorar las actividades de monitoreo.

VII. PROPUESTA

Se propone dos tipos de evaluación de desempeño: a nivel corporativo y específico. La primera hace referencia, a las expectativas de trabajo tiene la Gerencia General sobre los empleados indistintamente del área en la cual laboren; la segunda, se refiere a las expectativas de trabajo que tiene cada jefe de área.

Para la evaluación de desempeño a nivel corporativo se propone elaborar un Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard, como herramienta de gestión permitirá evaluar el desempeño laboral de trabajadores en base a objetivos y metas de la empresa. Se compone de 4 perspectivas:

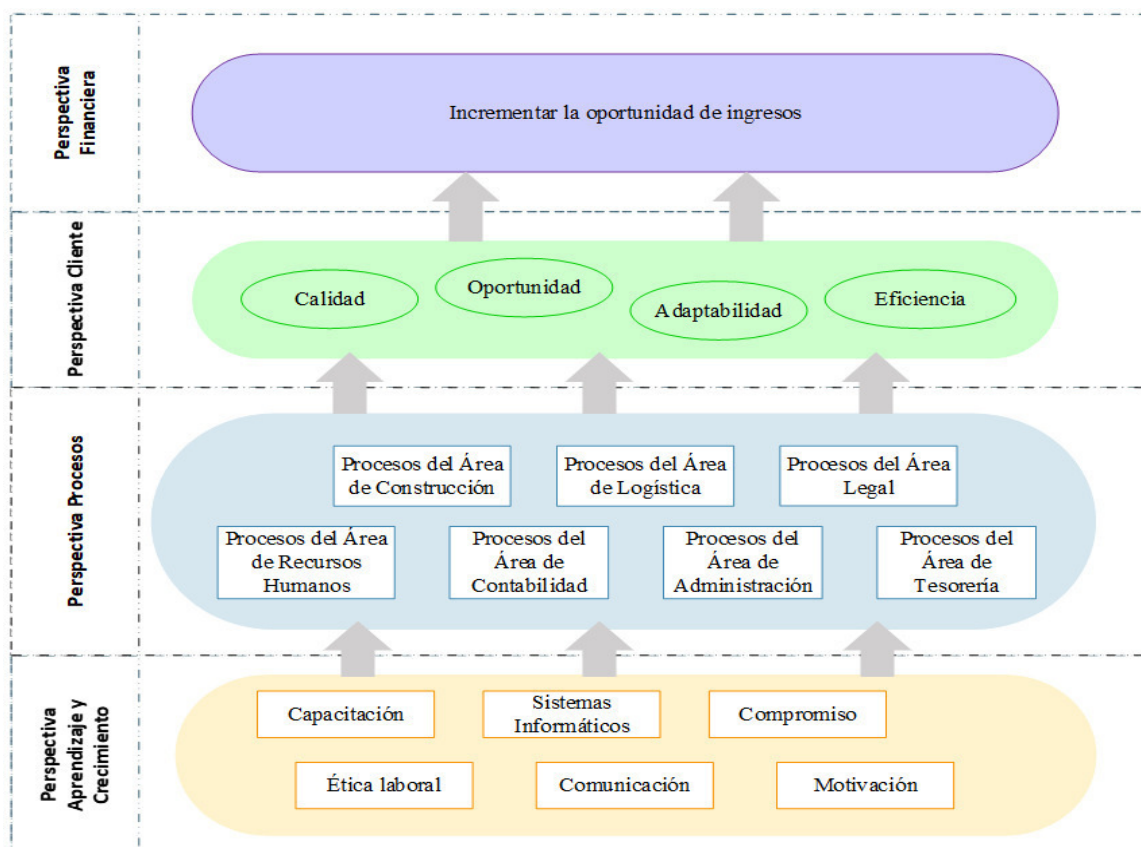
- La perspectiva Financiera: Se compone del valor que se les aporta a los accionistas de la organización, esto es, lo que determina el crecimiento de la empresa. Su importancia radica en mostrar la información real y precisa del desempeño financiero de la compañía. Se consideró como indicador el incremento de la oportunidad de ingresos.
- La Perspectiva del Cliente: Se compone de la percepción del cliente y las expectativas que tiene sobre la empresa. Se determinó como indicadores la calidad, oportunidad, adaptabilidad y eficiencia.
- La Perspectiva del Proceso Interno: Se compone los procesos internos de las áreas que componen la compañía, de tal manera que se identifique los objetivos estratégicos alineados a las expectativas de los accionistas y clientes. Se consideró como indicadores los procesos de las áreas de tesorería, recursos humanos, administración, legal, logística, construcción, etc.

- La Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento: Se compone de los factores que la empresa debe tomar en cuenta para que a largo plazo exista una mejora en su estrategia. Se determinó como indicadores a los sistemas informáticos, ética laboral, comunicación, motivación, compromiso y capacitación.

El aporte se enfoca en la última perspectiva, debido a que está dirigido a identificar las expectativas que tiene la empresa con el desempeño laboral de sus trabajadores, lo cual va a permitir que los procesos sean ejecutados de manera eficiente. (Ver Figura 36)

Figura 36.

Balanced Scorecard



Nota. Elaboración propia

Asimismo, es importante considerar los indicadores clave de desempeño para poder medir el desempeño de los colaboradores, de tal manera que la gerencia corporativa tenga conocimiento del desempeño laboral a nivel corporativo. Por lo que proponemos indicadores en lo que se refiere a mejorar las habilidades y destrezas, el manejo de los sistemas de información y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, se detalla a continuación. (Ver tabla 46).

Tabla 46.

Detalle de Indicadores Claves de Desempeño

Objetivo del Indicador	Indicador	FÓRMULA	Frecuencia
Mejorar las habilidades y destrezas de los trabajadores	A. Grado de cumplimiento del plan de capacitación por área.	$\frac{\text{Horas de capacitación reales}}{\text{Horas de capacitación planificadas}}$	Trimestral
	B. Índice de Satisfacción de las capacitaciones.	$\frac{\text{Suma de puntuación de la encuesta}}{\text{Cantidad de trabajadores encuestados}}$	Trimestral
Actualizar y reforzar el manejo de sistemas de información	C. Grado de cumplimiento del plan de capacitación sobre sistemas de información por área.	$\frac{\text{Horas de capacitación reales}}{\text{Horas de capacitación planificadas}}$	Trimestral
	D. Índice de Satisfacción de las capacitaciones sobre herramientas informáticas	$\frac{\text{Suma de puntuación de la encuesta}}{\text{Cantidad de trabajadores encuestados}}$	Trimestral
Mejorar la calidad de vida de los colaboradores	E. Rotación de Personal	$\frac{\text{Bajas de Personal}}{\text{Total de Personal}}$	Trimestral
	F. Índice Nivel de Satisfacción de los trabajadores	$\frac{\text{Suma de puntuación de la encuesta}}{\text{Cantidad de trabajadores encuestados}}$	Trimestral

Nota. Elaboración propia

- A. El indicador: “Grado de cumplimiento del plan de capacitación por área” tiene como objetivo mejorar las habilidades y destrezas de los trabajadores, de tal manera que puedan ponerlo en práctica en el desarrollo de sus funciones. Se debe establecer un plan de capacitación según el nivel de cada trabajador por área. Al final, se va a evaluar el grado de cumplimiento de capacitaciones en relación con lo planificado.

$$\frac{\text{Horas de capacitación reales}}{\text{Horas de capacitación planificadas}}$$

- B. El indicador: “Índice de Satisfacción de las capacitaciones” tiene como propósito objetivo mejorar las habilidades y destrezas de los trabajadores, por lo cual se va a evaluar de manera general las capacitaciones, es decir, tener conocimiento de la opinión de los trabajadores sobre los instructores, técnicas, contenidos, tiempo, materiales, etc.

$$\frac{\text{Suma de puntuación de la encuesta}}{\text{Cantidad de trabajadores encuestados}}$$

- C. El indicador “Grado de cumplimiento del plan de capacitación sobre sistemas de información por área” tiene como objetivo actualizar y reforzar el manejo de sistemas de información de tal manera que puedan ponerlo en práctica en el desarrollo de sus funciones. Se debe establecer un plan de capacitación según el nivel de cada trabajador por área. Al final, se va a evaluar el grado de cumplimiento del plan de capacitación en relación con lo planificado.

$$\frac{\text{Horas de capacitación reales}}{\text{Horas de capacitación planificadas}}$$

- D. El indicador “Índice de Satisfacción de las capacitaciones sobre sistemas de información” tiene como propósito actualizar y reforzar el manejo de sistemas de información, por lo cual se va a evaluar de manera general las capacitaciones, es decir, tener conocimiento de la opinión de los trabajadores sobre los instructores, técnicas, contenidos, tiempo, materiales, etc.

$$\frac{\text{Suma de puntuación de la encuesta}}{\text{Cantidad de trabajadores encuestados}}$$

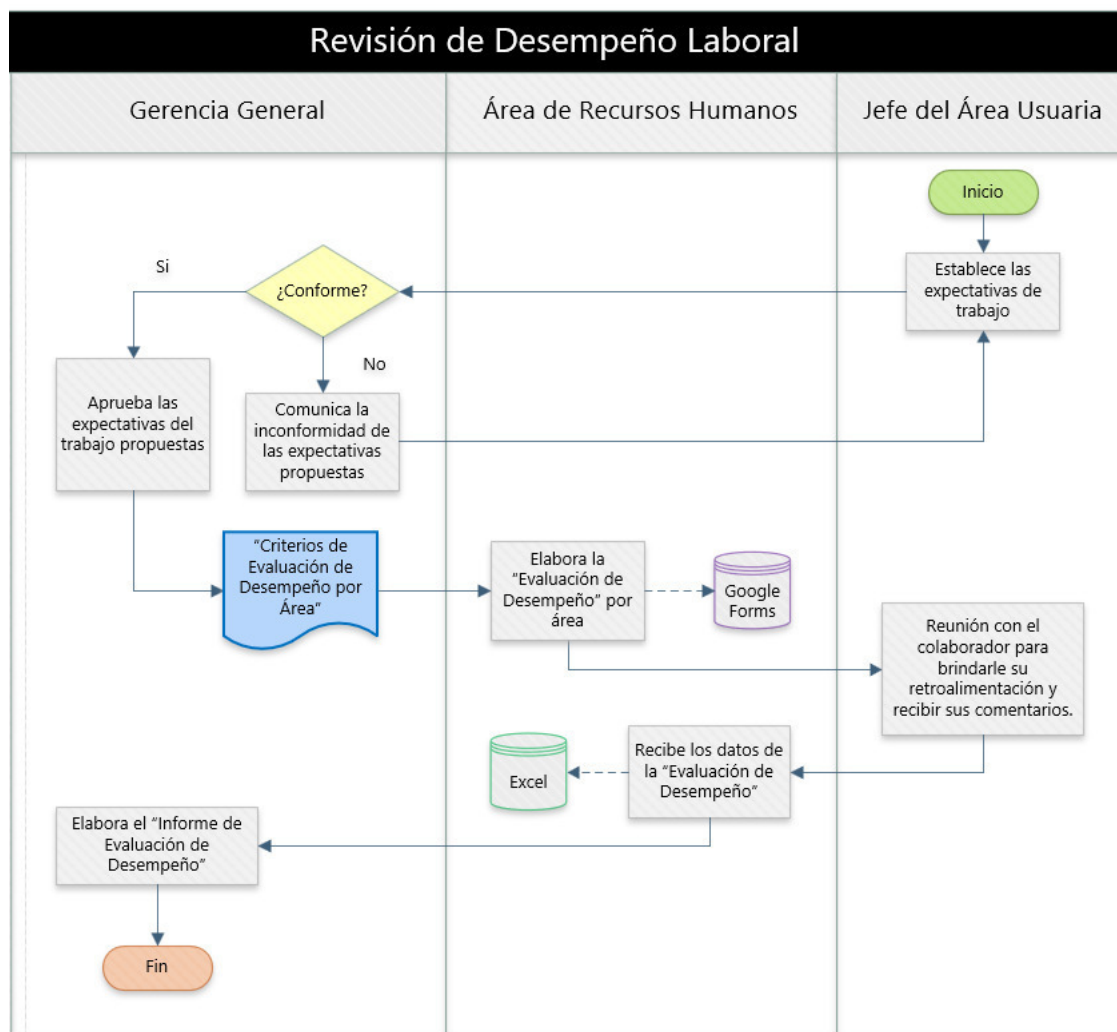
- E. El indicador: “Rotación de Personal” tiene como propósito contribuir a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Por lo cual, se va a poder interpretar la conformidad de los empleados en la empresa. Si la rotación es alta, significa que existe insatisfacción de los empleados, también es importante tener en cuenta que las bajas de personal pueden ser por motivos particulares ajenos a la empresa.

$$\frac{\text{Bajas de Personal}}{\text{Total de Personal}}$$

- F. El indicador: “Índice Nivel de Satisfacción de los Empleados” tiene como objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Se aplicará una encuesta a los trabajadores para saber su opinión acerca de su salario, puesto, relaciones laborales, etc.

$$\frac{\text{Suma de puntuación de la encuesta}}{\text{Cantidad de trabajadores encuestados}}$$

Por último, para la evaluación de desempeño a nivel específico, se propone establecer un nuevo Proceso de Revisión de Desempeño Laboral, el cual involucre a la Gerencia General. Esta debe confirmar si las expectativas por área están directamente relacionadas con los objetivos y metas de la empresa. Como resultado, el Informe de Desempeño Laboral a través del análisis de datos va a reflejar el rendimiento de cada área. Así como, se va a poder identificar qué aspectos se necesita mejorar por área.

Figura 37.*Propuesta de Flujograma de Revisión de Desempeño Laboral*

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

1. Se concluye con respecto al objetivo general, que el control interno influye significativamente en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones. Demostrado a través del análisis estadístico, la prueba de significancia del chi cuadrado resultó 0.000(P-valor=0.000) el cual es menor a 0.05.
2. Concluimos al respecto del primer objetivo específico, que el ambiente de control ejerce un impacto en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones. En base a la prueba de significancia del chi cuadrado resultó 0.000(P-valor=0.000) el cual es menor a 0.05.
3. Con respecto al segundo objetivo específico de la investigación, se determina que la evaluación de riesgos influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones. Demostrado a través del análisis estadístico, la prueba de significancia del chi cuadrado resultó 0.000(P-valor=0.000) el cual es menor a 0.05.
4. De acuerdo con el tercer objetivo específico, se demuestra que la actividad de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones. En base a la prueba de significancia del chi cuadrado resultó 0.000(P-valor=0.000) el cual es menor a 0.05.
5. Con respecto al cuarto objetivo específico, se evidencia que la información y comunicación influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones. Demostrado a través del análisis

estadístico, la prueba de significancia del chi. cuadrado resultó 0.000(P-valor=0.000) el cual es menor a 0.05.

6. De acuerdo con el quinto objetivo específico de la investigación, se determinó que la supervisión y monitoreo influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones. En base a la prueba de significancia del chi. cuadrado resultó 0.000(P-valor=0.000) el cual es menor a 0.05.

8.2. Recomendaciones

1. Se recomienda a la gerencia establecer un Sistema de Control Interno en la empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones, a través de la creación de una Comisión de Control Interno conformado por personas capacitadas para que el desempeño laboral de los trabajadores sea competente. Asimismo, implementar los indicadores de la Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento del Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard para llevar a cabo la evaluación el desempeño laboral en base a los objetivos y metas planteadas por la empresa.
2. Se recomienda que se elabore un cronograma de capacitaciones obligatorias por área para que todos los trabajadores puedan en adquirir nuevos conocimientos y desarrollar sus habilidades blandas a través de dinámicas grupales.
3. Se recomienda elaborar instructivos o manuales de los procesos de cada área en el cual se detalle el objetivo, alcance, responsabilidades y subprocesos; de tal forma que se pueda identificar los riesgos y elaborar una matriz de riesgos para identificar su impacto dentro de la empresa. Asimismo, se debe gestionar los

riesgos el fraude y corrupción a través de la implementación de un canal anónimo de denuncias.

4. Se recomienda implementar controles para mitigar los riesgos en las etapas de los procesos de la empresa, así como, en el entorno tecnológico. Por otro lado, la empresa debe evaluar el perfil a los trabajadores responsables dentro la ejecución de cada control.
5. Se recomienda establecer una política y procedimiento referente al uso de los sistemas de información, debido a que se debe establecer los parámetros para su uso; creación, eliminación y rol de los usuarios; establecer accesos y restricciones a determinada información. Asimismo, se recomienda colocar en la página web corporativa que la empresa pertenece al rubro otras actividades de Telecomunicaciones.
6. Se recomienda evaluar si están presentes y funcionando los componentes de control interno, así como, detectar las deficiencias y realizar un seguimiento a las acciones correctivas para cada área. De tal manera que los empleados puedan conocer de qué manera se están desempeñando y en qué deben mejorar. Por otro lado, se recomienda que la Gerencia General apruebe las expectativas de desempeño de los trabajadores por área.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abosede, A. (2018). *Effect of Internal Control System on Employee Performance of Small-Scale Manufacturing Enterprises in Ondo State, Nigeria*. *Research Gate*, 2(1), 48-60.

https://www.researchgate.net/publication/326183472_Effect_of_Internal_Control_System_on_Employee_Performance_of_Small-Scale_Manufacturing_Enterprises_in_Ondo_State_Nigeria

Aguirre, A., Arteta, R., Castellón, J. (2021). *Análisis del control interno para la mejora del desempeño laboral de la empresa Construnica en la ciudad de Estelí, primer semestre 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional RIUMA. <https://repositorio.unan.edu.ni/15671/1/20182.pdf>

Arbieto, S. (2020). *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19*. Desafíos PwC. <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>

Astudillo, A., Del Rosario, G. (2020). *El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15551/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-576.pdf>

Awalia, F., Inayati, S., Mirna, D., Ramadhan, M., Wahyuni, U. (2020). *The effect of internal control of employee performance (Case study in a subsidiary of PT. Blue Bird*

Tbk). *PalArch's Journal Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(4), 3409-3424.

<https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/4158/4088>

Barreirno, I., Delgado, M., Mendoza, W., García, T. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de Ciencias*. 4(4).

206-240. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

Chonillo, K. (2022). *El desempeño laboral y control interno del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Digital de la Universidad Estatal del

Sur

de

Manabí.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4669/1/Chonillo%20Soledispa%20Katherine%20Nicole.pdf>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013)

Control Interno - Marco Integrado Resumen Ejecutivo. (Trad. al español)

Contraloría General de la República de Perú, Gerencia de Prevención y Auditoría de Desempeño. (2022). Guía de gestión de riesgos para los gobiernos regionales en el marco de la implementación del sistema de control interno. Gobierno del Perú.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4021083/Gu%C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos%20para%20los%20gobiernos%20regionales%20en%20el%20marco%20de%20la%20Implementaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20de%20Control%20Interno.pdf>

De Prado, E. (13 de febrero de 2018). Control interno y auditoría. Audalia Nexia.

<https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>

Flores, P. (2022). *Control interno y desempeño laboral en la empresa “Selva Mix” S.A.C. Pucallpa, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5609/B8_2022_UNU_MAESTRIA_2022_TM_PERCY_FLORES_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, G. (8 de junio de 2022). Eficacia, productividad, eficiencia, ¿sabes distinguir estos conceptos? Sage. <https://www.sage.com/es-es/blog/eficacia-productividad-eficiencia-asesoria-sabes-distinguir-estos-conceptos/>

González, K. (2021). *Control interno y su relación con el desempeño de los tesoreros, en las iglesias adventistas de la Asociación del Caribe Colombiano, Colombia, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5571/Keneth_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ª. ed.). Interamericana editores, S.A, México. <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Maita M. (2018). *Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2515/Maita%20Casachahua%20Maribel%20Luisa%20-Maestria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quinaluisa et al. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. *Scielo Analytics*, 12(1).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)

[60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)

[60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)

[60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)

Salizar, S. (2021). *Relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna.

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2037/Salizar-Suarez-Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Simon, M. (2018). *Control interno en la evaluación del desempeño laboral en los colaboradores de las subgerencias de la administración financiera de la municipalidad distrital de Chinchao, Acomayo – 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio de la Universidad de Huánuco.

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1490/SIMON%20ECHEVARIA%20c%20Marquinita%20Gisela.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sotomayor, J. (2021). *Control interno y el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San

Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/93f0379c-6a5b-45ff-b8a4-f9ec2257001d/content>

Sotomayor, V. (9 de agosto de 2023). Qué Es El Trabajo. El mundo de las flores. <https://chapaesaflor.pe/infoblog/respuestas/que-es-el-trabajo.html>

Tuapanta, J., Duque, M., y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. MktDescubre,1(10), 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

X. ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Control Interno	Es un proceso, ejecutado por el consejo de administración de una compañía, diseñado con el fin de proporcionar seguridad razonable para así conseguir en la entidad las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de las operaciones y cumplimiento de la normativa legal vigente (COSO, 2013).	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos Responsabilidad de supervisión Estructura, autoridad y responsabilidad Personal competente Cumplimiento de responsabilidad	1-5
			Objetivos claros y adecuados Identificación y análisis de riesgos Riesgo de fraude Cambios importantes	
		Evaluación de Riesgos	Actividades de control Controles TI Pólíticas y procedimientos Información relevante	10-13
		Actividades de Control	Comunicación interna Comunicación externa	
		Información y comunicación	Evaluaciones continuas y/o independientes Deficiencias	16-17
		Supervisión y monitoreo		
Variable Dependiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Desempeño Laboral	Se define como el nivel de logros y de cumplimiento de funciones y metas en una línea de tiempo establecida, por parte de un trabajador o funcionario, dentro de la empresa o institución (Flores, 2022).	Desempeño de funciones	Conocimiento de las funciones Calidad Exactitud Retroalimentación Desarrollo profesional	1-5
			Iniciativa Actitud cooperativa Disciplina Comunicación Ética	
		Desempeño contextual	Creatividad Interés Capacidad de realización Liderazgo Flexibilidad	11-15

Nota. Elaboración propia.

Anexo B: Matriz de Consistencia

Control interno y su incidencia en el proceso de personal y recursos humanos en la actividad de servicios complementarios de Telecomunicaciones - Estudio de caso				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente X	Técnicas de Recolección
¿En qué medida el control interno influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?	Determinar la influencia del control interno en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.	El control interno influye significativamente en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.	X= Control Interno X1: Ambiente de Control. X2: Evaluación de Riesgos. X3: Actividad de Control. X4: Información y comunicación X5: Supervisión y monitoreo	
Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicos	Variable Dependiente	
¿En qué medida el control interno con ambiente de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?	Determinar en qué medida el control interno con un ambiente de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.	El control interno con ambiente de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.		Técnica: Encuesta.
¿En qué medida el control interno con evaluación de riesgos influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?	Determinar en qué medida el control interno con evaluación de riesgos influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.	El control interno con evaluación de riesgos influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.		Instrumento: Cuestionario
¿En qué medida el control interno con actividad de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?	Determinar en qué medida el control interno con actividad de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.	El control interno con actividad de control influye en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.	Y=Desempeño Laboral Y1: Desempeño de funciones Y2: Desempeño contextual Y3: Desempeño adaptativo	
¿En qué medida el control interno con información y comunicación influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?	Determinar en qué medida el control interno con información y comunicación influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.	El control interno con información y comunicación influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.		
¿En qué medida el control interno con supervisión y monitoreo influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones?	Determinar en qué medida el control interno con supervisión y monitoreo influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.	El control interno con supervisión y monitoreo influyen en el desempeño laboral de una empresa de servicios complementarios de Telecomunicaciones.		

Nota. Elaboración propia.

Anexo C: Cuestionario de Control Interno

CUESTIONARIO

PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN SOBRE EL CONTROL INTERNO

Tesis: Impacto del control interno y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector Telecomunicaciones.

Autor: Bach. Ruby Ucañán Ortega

INSTRUCCIONES:

A continuación, aparecen preguntas que describen diversas situaciones, marque con un X la que se ajuste con su criterio. Es importante que responda con la máxima sinceridad posible. El cuestionario es anónimo. Tiene carácter de investigación, sus respuestas son muy importantes porque ayudarán a cumplir con los objetivos trazados. Solo puede marcar una sola vez por cada enunciado.

DATOS GENERALES:

Sexo: F / M

Área de trabajo:

Para responder aplique la siguiente escala:

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

Nº	Pregunta	1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
I. Control interno						
Ambiente de control						
1	¿Posee la empresa un código de ética definido?					
2	¿Existe una estructura orgánica y funcional (organigrama)?					
3	¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?					
4	¿La Empresa cuenta con un personal que tenga la capacidad de realizar sus funciones de manera adecuada?					
5	¿La Empresa cuenta con personal que cumple sus funciones y tareas asignadas sin retraso?					
Evaluación de riesgos						
6	¿La Empresa cuenta con un plan estratégico actualizado con misión, visión y objetivos definidos?					
7	¿Se realiza un mapeo y análisis de riesgos por áreas en su centro laboral?					
8	¿Considera usted que se le da la debida importancia a la gestión de fraude en su centro laboral?					
9	¿Considera usted que se evalúan los cambios importantes que puedan afectar los objetivos de la entidad?					
Actividades de control						
10	¿La compañía ha implementado los controles necesarios para mitigar riesgos?					
11	¿La compañía ha implementado los controles TI necesarios para mitigar riesgos?					
12	¿Existen políticas y procedimientos en el cual se formalicen y detallen los controles implementados?					
13	¿Considera que la organización difunde información relevante de tal manera que los colaboradores puedan saber cuál es su rol en el logro de objetivos?					
Información y comunicación						
14	¿Existe un manual o política relativas a los sistemas de la información?					
15	¿Se realizan evaluaciones de auditores externos de control interno sobre el reporte financiero y no financiero?					
Supervisión y monitoreo						
16	¿La empresa cuenta con un área de auditoría interna que evalúa los componentes del control interno?					
17	¿Se comunican las deficiencias y se monitorean las acciones correctivas en las áreas de la empresa?					

Anexo D: Cuestionario de Desempeño Laboral

CUESTIONARIO

PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Tesis: Impacto del control interno y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector Telecomunicaciones.

Autor: Bach. Ruby Ucañán Ortega

INSTRUCCIONES:

A continuación, aparecen preguntas que describen diversas situaciones, marque con un X la que se ajuste con su criterio. Es importante que responda con la máxima sinceridad posible. El cuestionario es anónimo. Tiene carácter de investigación, sus respuestas son muy importantes porque ayudarán a cumplir con los objetivos trazados. Solo puede marcar una sola vez por cada enunciado.

DATOS GENERALES:

Género: F/M

Área de trabajo:

Para responder aplique la siguiente escala:

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

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
II. Desempeño laboral						
Desempeño de funciones						
1	¿Tiene conocimiento de las funciones que implica su puesto dentro de su centro laboral?					
2	¿Ha obtenido una retroalimentación positiva de manera periódica sobre las funciones que desempeña?					
3	¿Dentro de su centro laboral, no presenta constantemente fallas o llamadas de atención por parte de algún superior?					
4	¿Toma en consideración la retroalimentación brindada por su jefe inmediato de manera oportuna?					
5	¿Considera que su puesto de trabajo le brinda oportunidades de desarrollo profesional?					
Desempeño contextual						
6	¿Tiene predisposición para realizar todo tipo de labor dentro de su centro laboral?					
7	¿Presenta actitud de cooperación y ayuda entre compañeros de trabajo dentro de su centro laboral?					
8	¿Se considera comprometido para realizar de manera adecuada sus funciones dentro de su centro laboral?					
9	¿Considera que comunica de manera oportuna sus ideas y opiniones con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos?					
10	¿Considera que actúa de manera ética en todo momento en su centro laboral?					
Desempeño adaptativo						
11	¿Resuelve problemas dentro de su centro laboral con la intervención de sus propios medios de solución?					
12	¿Se preocupa por aprender y adquirir nuevos conocimientos relacionados a sus funciones?					
13	¿Considera que sus metas personales se alinean con los objetivos de la organización?					
14	¿Considera que se posee capacidad de liderazgo en su centro laboral?					
15	¿Se adapta fácilmente ante circunstancias laborales imprevistas?					

Anexo E: Validación de expertos

Certificado de validez de Control Interno – Dr. Luis Fernando Blanco Ayala.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

“Control Interno”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control								
1	¿Posee la empresa un código de ética definido?	X		X		X		
2	¿Existe una estructura orgánica y funcional (organigrama)?	X		X		X		
3	¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?	X		X		X		
4	¿La Empresa cuenta con un personal que tenga la capacidad de realizar sus funciones de manera adecuada?	X		X		X		
5	¿La Empresa cuenta con personal que cumple sus funciones y tareas asignadas sin retraso?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Evaluación de Riesgos								
6	¿La Empresa cuenta con un plan estratégico actualizado con misión, visión y objetivos definidos?	X		X		X		
7	¿Se realiza un mapeo y análisis de riesgos por áreas en su centro laboral?	X		X		X		
8	¿Considera usted que se le da la debida importancia a la gestión de fraude en su centro laboral?	X		X		X		
9	¿Considera usted que se evalúan los cambios importantes que puedan afectar los objetivos de la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Actividades de Control								
10	¿La compañía ha implementado los controles necesarios para mitigar riesgos?	X		X		X		
11	¿La compañía ha implementado los controles TI necesarios para mitigar riesgos?	X		X		X		
12	¿Existen políticas y procedimientos en el cual se formalicen y detallen los controles implementados?	X		X		X		
13	¿Considera que la organización difunde información relevante de tal manera que los colaboradores puedan saber cuál es su rol en el logro de objetivos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: información y comunicación								
14	¿Existe un manual o política relativas a los sistemas de la información?	X		X		X		
15	¿Se realizan evaluaciones de auditores externos de control interno sobre el reporte financiero y no financiero?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Supervisión y monitoreo								
16	¿La empresa cuenta con un área de auditoría interna que evalúa los componentes del control interno?	X		X		X		
17	¿Se comunican las deficiencias y se monitorean las acciones correctivas en las áreas de la empresa?	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Blanco Ayala Luis Fernando DNI: 32731746
 Especialidad del validador: Dr. E. B. B. B.

Julio de 01 del 2023

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

Certificado de validez de Control Interno – Dr. Jesús Martín Orna Barillas.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

“Control Interno”

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control								
1	¿Posee la empresa un código de ética definido?	✓		✓		✓		
2	¿Existe una estructura orgánica y funcional (organigrama)?	✓		✓		✓		
3	¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?	✓		✓		✓		
4	¿La Empresa cuenta con un personal que tenga la capacidad de realizar sus funciones de manera adecuada?	✓		✓		✓		
5	¿La Empresa cuenta con personal que cumple sus funciones y tareas asignadas sin retraso?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Evaluación de Riesgos								
6	¿La Empresa cuenta con un plan estratégico actualizado con misión, visión y objetivos definidos?	✓		✓		✓		
7	¿Se realiza un mapeo y análisis de riesgos por áreas en su centro laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que se le da la debida importancia a la gestión de fraude en su centro laboral?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que se evalúan los cambios importantes que puedan afectar los objetivos de la entidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Actividades de Control								
10	¿La compañía ha implementado los controles necesarios para mitigar riesgos?	✓		✓		✓		
11	¿La compañía ha implementado los controles TI necesarios para mitigar riesgos?	✓		✓		✓		
12	¿Existen políticas y procedimientos en el cual se formalicen y detallen los controles implementados?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que la organización difunde información relevante de tal manera que los colaboradores puedan saber cuál es su rol en el logro de objetivos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: información y comunicación								
14	¿Existe un manual o política relativas a los sistemas de la información?	✓		✓		✓		
15	¿Se realizan evaluaciones de auditores externos de control interno sobre el reporte financiero y no financiero?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Supervisión y monitoreo								
16	¿La empresa cuenta con un área de auditoría interna que evalúa los componentes del control interno?	✓		✓		✓		
17	¿Se comunican las deficiencias y se monitorean las acciones correctivas en las áreas de la empresa?	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** | **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador:

Orna Barillas Jesús Martín

DNI:

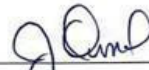
04223810

Especialidad del validador:

Control Interno

08 de Julio del 2023

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Suficiencia:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

Certificado de validez de Control Interno – Dr. Jorge Raúl Carreño Escobedo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

“Control Interno”

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control								
1	¿Posee la empresa un código de ética definido?	X		X		X		
2	¿Existe una estructura orgánica y funcional (organigrama)?	X		X		X		
3	¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?	X		X		X		
4	¿La Empresa cuenta con un personal que tenga la capacidad de realizar sus funciones de manera adecuada?	X		X		X		
5	¿La Empresa cuenta con personal que cumple sus funciones y tareas asignadas sin retraso?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Evaluación de Riesgos								
6	¿La Empresa cuenta con un plan estratégico actualizado con misión, visión y objetivos definidos?	X		X		X		
7	¿Se realiza un mapeo y análisis de riesgos por áreas en su centro laboral?	X		X		X		
8	¿Considera usted que se le da la debida importancia a la gestión de fraude en su centro laboral?	X		X		X		
9	¿Considera usted que se evalúan los cambios importantes que puedan afectar los objetivos de la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Actividades de Control								
10	¿La compañía ha implementado los controles necesarios para mitigar riesgos?	X		X		X		
11	¿La compañía ha implementado los controles TI necesarios para mitigar riesgos?	X		X		X		
12	¿Existen políticas y procedimientos en el cual se formalicen y detallen los controles implementados?	X		X		X		
13	¿Considera que la organización difunde información relevante de tal manera que los colaboradores puedan saber cuál es su rol en el logro de objetivos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: información y comunicación								
14	¿Existe un manual o política relativas a los sistemas de la información?	X		X		X		
15	¿Se realizan evaluaciones de auditores externos de control interno sobre el reporte financiero y no financiero?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Supervisión y monitoreo								
16	¿La empresa cuenta con un área de auditoría interna que evalúa los componentes del control interno?	X		X		X		
17	¿Se comunican las deficiencias y se monitorean las acciones correctivas en las áreas de la empresa?	X		X		X		

Observaciones: Cumple en forma y suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Carreño Escobedo, Jorge Raúl DNI: 33265938

Especialidad del validador: Informático - Estadístico

C.U. 08 de Julio del 2023

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Suficiencia:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

Certificado de validez de Desempeño Laboral – Dr. Luis Fernando Blanco Ayala.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

“Desempeño Laboral”

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Desempeño de funciones								
1	¿Tiene conocimiento de las funciones que implica su puesto dentro de su centro laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Ha obtenido una retroalimentación positiva de manera periódica sobre las funciones que desempeña?	✓		✓		✓		
3	¿Dentro de su centro laboral, no presenta constantemente fallas o llamadas de atención por parte de algún superior?	✓		✓		✓		
4	¿Toma en consideración la retroalimentación brindada por su jefe inmediato de manera oportuna?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que su puesto de trabajo le brinda oportunidades de desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual								
6	¿Tiene predisposición para realizar todo tipo de labor dentro de su centro laboral?	✓		✓		✓		
7	¿Presenta actitud de cooperación y ayuda entre compañeros de trabajo dentro de su centro laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Se considera comprometido para realizar de manera adecuada sus funciones dentro de su centro laboral?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que comunica de manera oportuna sus ideas y opiniones con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que actúa de manera ética en todo momento en su centro laboral?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Desempeño adaptativo								
11	¿Resuelve problemas dentro de su centro laboral con la intervención de sus propios medios de solución?	✓		✓		✓		
12	¿Se preocupa por aprender y adquirir nuevos conocimientos relacionados a sus funciones?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que sus metas personales se alinean con los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que se posee capacidad de liderazgo en su centro laboral?	✓		✓		✓		
15	¿Se adapta fácilmente ante circunstancias laborales imprevistas?	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | ☒ | No aplicable | ☐ |

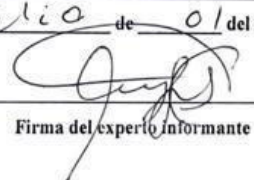
Apellidos y nombres del juez validador: Blanco Ayala Luis Fernando DNI: 72731346

Especialidad del validador: Dr. Educación

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

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

Julio de 01 del 2023



Firma del experto informante

Certificado de validez de Desempeño Laboral – Dr. Jesús Martín Orna Barillas.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

“Desempeño Laboral”

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Desempeño de funciones								
1	¿Tiene conocimiento de las funciones que implica su puesto dentro de su centro laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Ha obtenido una retroalimentación positiva de manera periódica sobre las funciones que desempeña?	✓		✓		✓		
3	¿Dentro de su centro laboral, no presenta constantemente fallas o llamadas de atención por parte de algún superior?	✓		✓		✓		
4	¿Toma en consideración la retroalimentación brindada por su jefe inmediato de manera oportuna?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que su puesto de trabajo le brinda oportunidades de desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual								
6	¿Tiene predisposición para realizar todo tipo de labor dentro de su centro laboral?	✓		✓		✓		
7	¿Presenta actitud de cooperación y ayuda entre compañeros de trabajo dentro de su centro laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Se considera comprometido para realizar de manera adecuada sus funciones dentro de su centro laboral?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que comunica de manera oportuna sus ideas y opiniones con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que actúa de manera ética en todo momento en su centro laboral?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Desempeño adaptativo								
11	¿Resuelve problemas dentro de su centro laboral con la intervención de sus propios medios de solución?	✓		✓		✓		
12	¿Se preocupa por aprender y adquirir nuevos conocimientos relacionados a sus funciones?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que sus metas personales se alinean con los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que se posee capacidad de liderazgo en su centro laboral?	✓		✓		✓		
15	¿Se adapta fácilmente ante circunstancias laborales imprevistas?	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ 1

No aplicable ☐ 1

Apellidos y nombres del juez validador:

Orna Barillas Jesús Martín

DNI:

07223810

Especialidad del validador:

Contador Público

08 de Julio del 2023

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

Certificado de validez de Desempeño Laboral – Dr. Jorge Raúl Carreño Escobedo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

“Desempeño Laboral”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Desempeño de funciones								
1	¿Tiene conocimiento de las funciones que implica su puesto dentro de su centro laboral?	X		X		X		
2	¿Ha obtenido una retroalimentación positiva de manera periódica sobre las funciones que desempeña?	X		X		X		
3	¿Dentro de su centro laboral, no presenta constantemente fallas o llamadas de atención por parte de algún superior?	X		X		X		
4	¿Toma en consideración la retroalimentación brindada por su jefe inmediato de manera oportuna?	X		X		X		
5	¿Considera que su puesto de trabajo le brinda oportunidades de desarrollo profesional?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Tiene predisposición para realizar todo tipo de labor dentro de su centro laboral?	X		X		X		
7	¿Presenta actitud de cooperación y ayuda entre compañeros de trabajo dentro de su centro laboral?	X		X		X		
8	¿Se considera comprometido para realizar de manera adecuada sus funciones dentro de su centro laboral?	X		X		X		
9	¿Considera que comunica de manera oportuna sus ideas y opiniones con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos?	X		X		X		
10	¿Considera que actúa de manera ética en todo momento en su centro laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Desempeño adaptativo		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Resuelve problemas dentro de su centro laboral con la intervención de sus propios medios de solución?	X		X		X		
12	¿Se preocupa por aprender y adquirir nuevos conocimientos relacionados a sus funciones?	X		X		X		
13	¿Considera que sus metas personales se alinean con los objetivos de la organización?	X		X		X		
14	¿Considera que se posee capacidad de liderazgo en su centro laboral?	X		X		X		
15	¿Se adapta fácilmente ante circunstancias laborales imprevistas?	X		X		X		

Observaciones: Cumple con Suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Carreño Escobedo, Jorge Raúl

DNI: 33265738

Especialidad del validador: Informático - Estadístico

C.V. 08 de Julio del 2023

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

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

Firma del experto informante