

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Mejora en el control interno para un eficiente desempeño laboral  
en la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, 2021.**

**Tesis**

**Para optar el grado Académico de Maestro en Gestión Pública**

**Autor: Br. Romero Gallegos, Dilthey Giovanni**

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Mejora en el control interno para un eficiente desempeño laboral  
en la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, 2021.**

**Tesis aprobada en forma y Estilo por**

**Dr. Severino Apolinar Risco Zapata (presidente)**

**Dr. José Viterbo Álamo Barreto (secretario)**

**Mg. Galvani Guerrero García Vocal**

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Mejora en el control interno para un eficiente desempeño laboral  
en la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, 2021**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en  
su contenido y forma**

**Br. Romero Gallegos, Dilthey Giovanni (Autor)**

**Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez – (Asesor)**

**Código ORCID N° 0000-0003-2087-9078**

**Tumbes, 2023**

# Acta de sustentación



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes – Perú

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los once días del mes de octubre del dos mil veintitrés, siendo las dieciocho horas y diez minutos, se reunieron, en la modalidad virtual, el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con RESOLUCIÓN N° 34-2023/UNTUMBES-EPG-D, del 18 de enero de 2023, Dr. Severino Apolinar Risco Zapata (**Presidente**) Dr. José Viterbo Álamo Barreto (**Secretario**), Mg. Galvani Guerrero García (**Vocal**) y al Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (**vocal - asesor**), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: "MEJORA EN EL CONTROL INTERNO PARA UN EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL EN LA SOCIEDAD DE BENEFICIENCIA DE LA REGIÓN TUMBES, 2021" para optar el grado académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**, presentado por el:

**Maestrando: DILTHEY GIOVANNI ROMERO GALLEGOS**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, y con la ausencia del Mg. Galvani Guerrero García, por razones personales, declaran por mayoría al Maestrando **DILTHEY GIOVANNI ROMERO GALLEGOS**, aprobado con calificativo de **BUENA**

En consecuencia, queda apto, para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el estatuto, Reglamento General, Reglamento general de grados títulos y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve horas y cinco minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de Público asistente.

Tumbes, 11 de octubre de 2023

Dr.. Severino Apolinar Risco Zapata  
DNI N° 00219860  
Presidente

Dr. José Viterbo Álamo Barreto  
DNI N° 41057014  
Secretario

Mg. Galvani Guerrero García  
DNI N° 45101586  
(Vocal)

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez  
DNI N°: 00251359  
ORCID N° 0000-0003-2087-9078  
Vocal/Asesor

C. c.  
Jurado de Tesis (03),  
Asesor  
Interesado  
Coasesor (es)  
Archivo (Director EPG).

## Informe de originalidad Turnitin

# Mejora en el control interno para un eficiente desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, 2021

por Dilthey Giovanni Romero Gallegos



---

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez  
ORCID N° 0000-0003-2087-9078  
DNI N° 00251359

**Fecha de entrega:** 20-sep-2023 10:21a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2171655390

**Nombre del archivo:** PROYECTO-ROMERO.pdf (1.34M)

**Total de palabras:** 17489

**Total de caracteres:** 91997


# Mejora en el control interno para un eficiente desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>7%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repository.unad.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>Evelyn De la Llana Pérez, Lesly Johanna Benítez Pincay. "Avances Investigativos 2023. Unidad Académica Comercial N° 2", ACVENISPROH Académico, 2023</b> Publicación	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uleam.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>cdn.www.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>ri.ues.edu.sv</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>


  
Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez  
ORCID N° 0000-0003-2087-9078  
DNI N° 00251359

8	www.cancilleria.gov.co Fuente de Internet	1 %
9	Karina Monserrath Siguenza-Peñañiel, Juan Carlos Erazo-Álvarez, Cecilia Ivonne Narváez-Zurita. "Estrategias de marketing viral y el posicionamiento de marca en el sector farmacéutico", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2020 Publicación	<1 %
10	"Aplicación de la metodología de Kano para la determinación de un modelo de valor para clientes de productos inmobiliarios", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2012 Publicación	<1 %
11	archive.org Fuente de Internet	<1 %
12	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XVIII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2022 Publicación	<1 %
13	Ximena Roncal Vattuone. "América Latina después del 2020", High Rate Consulting Publications, 2020 Publicación	<1 %
14	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez ORCID N° 0000-0003-2087-9078 DNI N° 00251359	<1 %

Repositório Aberto da Universidade do Porto,  
2012.

Publicación

15	María Eugenia Quito-Pinduisaca, Moisés Marcelo Matovelle-Romo. "Factores que inciden en el clima organizacional del personal administrativo a nivel hospitalario", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2022 Publicación	<1 %
16	Adolfo Antenor Jurado-Rosas. "Financiamiento de las Pymes, Rubro Centros Turísticos Recreacionales, Sullana, Piura-Perú, 2016", Economía y Negocios, 2020 Publicación	<1 %
17	Yessenia Aguilar Quiñonez, Edison Tabra Ochoa. "Gobierno corporativo: el rol de la junta directiva en las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM)", Revista de Derecho, 2022 Publicación	<1 %
18	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	transparencia.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

  
Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez  
ORCID N° 0000-0003-2087-9078  
DNI N° 00251359



21	"Sustainability, Energy and City", Springer Science and Business Media LLC, 2022	<1 %
Publicación		
22	Emanuel Bohórquez, Maritza Pérez, Roxana Alvarez, Sabina Villón. "Chapter 27 Marketing Strategies and Sales: Key Factors for Positioning and Growth in the Market", Springer Science and Business Media LLC, 2024	<1 %
Publicación		
23	Tenutto Soldevilla M A. "Competencias transversales y profesionalismo en la carrera de Medicina en Argentina. De las prescripciones al aula", Methodo. Investigación Aplicada a las Ciencias Biológicas, 2020	<1 %
Publicación		
24	<a href="http://repository.ean.edu.co">repository.ean.edu.co</a>	<1 %
Fuente de Internet		
25	<a href="http://revistadigital.uce.edu.ec">revistadigital.uce.edu.ec</a>	<1 %
Fuente de Internet		
26	Henry Alexander Ramos Velásquez. "Efectividad de los organizadores previos para el aprendizaje significativo de la cinemática", Revista de Investigación Proyección Científica, 2021	<1 %
Publicación		
Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez		
ORCID N° 0000-0003-2087-9078		
DNI N° 00251359		

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



---

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez  
ORCID N° 0000-0003-2087-9078  
DNI N° 00251359

## INDICE GENERAL

	Página
RESUMEN .....	xv
ABSTRAC.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. ESTADO DEL ARTE (REVISION DE LA LITERATURA).....	18
2.1. ANTECEDENTES.....	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	18
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.3. Antecedentes Locales .....	28
2.2. BASES TEORICAS-CIENTIFICAS .....	29
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	48
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	49
3.1 Diseño y tipo de estudio de contrastaciones de hipótesis.....	49
3.2 Población, muestra y muestreo.....	52
3.3 Metodos, Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos .....	53
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	55
4.1. Resultados.....	55
V. CONCLUSIONES:.....	64
VI. RECOMENDACIONES .....	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
VIII. ANEXOS .....	72
ANEXO Nº 2.....	75

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencia por niveles de percepción del Control interno	55
Tabla 2 Distribución de frecuencia por niveles de percepción del desempeño laboral.....	56
Tabla 3 Correlación entre las variables Control interno y desempeño laboral .....	57
Tabla 4 Distribución de frecuencia por niveles de percepción del Ambiente de control.....	58
Tabla 5 Correlación entre las variables ambiente de control y desempeño laboral. .....	59
Tabla 6 Distribución de frecuencia por niveles de percepción de la Información y comunicación.....	60
Tabla 7 Correlación entre la información y comunicación con el desempeño laboral.....	61
Tabla 8 Distribución de frecuencia por niveles de percepción de la Supervisión .	62
Tabla 9 Correlación entre la supervisión y el desempeño laboral. ....	63

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Control interno.....	55
Figura 2 Desempeño laboral .....	56
Figura 3 Ambiente de control .....	58
Figura 4 Información y comunicación .....	60
Figura 5 Supervisión .....	62

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: CUESTIONARIO .....	72
Anexo 2: Operacionalización de la variable .....	75
Anexo 3 Matriz de consistencia.....	76
Anexo 4: Base de datos de cuestionario .....	77

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo el proponer una mejora de Control Interno para un eficiente desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes para lo cual se aplicó como herramienta de gestión, un cuestionario con 32 ítem a fin de poder determinar el nivel de control interno dentro de la institución, obteniéndose como resultado que el 52% de los 25 trabajadores encuestados calificaron el control interno en un nivel regular y el 72% calificaron al desempeño laboral también en el mismo nivel. Así mismo se pudo determinar que casi nunca la entidad demuestra compromiso con la integridad. En base a la información obtenida, es preciso indicar que si existe relación directa moderada en el desarrollo del ambiente de control con el desempeño laboral sin embargo el personal manifestó que casi nunca la unidad responsable del Control interno demuestra independencia y ejerce la supervisión del desempeño, razón por lo cual los trabajadores casi nunca reciben comunicación e información alguna de parte de la entidad de los objetivos y responsabilidades que son muy necesarios para apoyar el funcionamiento del SCI, razón por lo cual, a veces, la entidad evalúa las deficiencias de control interno de forma oportuna y que dicha información llegue de a las personas encargadas de vigilar el buen funcionamiento del control interno existente.

**Palabras claves:** Control interno, eficiente, desempeño, gestión, ambiente de control

## **ABSTRAC**

The objective of this research work was to propose an improvement in Internal Control for efficient work performance in the Benevolent Society of the Tumbes Region, for which a questionnaire with 32 items was applied as a management tool in order to be able to determine the level of internal control within the institution, resulting in 52% of the 25 workers surveyed rating internal control at a regular level and 72% rating job performance also at the same level. Likewise, it was determined that the entity almost never demonstrates commitment to integrity. Based on the information obtained, it is necessary to indicate that there is a moderate direct relationship in the development of the control environment with work performance; However, the staff stated that the unit responsible for internal control almost never demonstrates independence and exercises supervision of performance. which is why workers almost never receive any communication and information from the entity about the objectives and responsibilities that are very necessary to support the operation of the SCI, which is why, sometimes, the entity evaluates internal control deficiencies in a timely manner and that said information reaches the people in charge of monitoring the proper functioning of the existing internal control.

Keywords: Internal control, efficient, performance, management, control environment



## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la investigación, se llevará a cabo sobre “Propuesta de mejora EN el control interno para un eficiente desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la Región de Tumbes. 2021, la misma que en su estructura tratará desde el Planteamiento del Problema, objetivos, estado del arte, Metodología, así como planteamiento de hipótesis, apoyada por una amplia bibliografía de diferentes tesis, revistas especializadas, así como investigadores especialistas, quienes con sus aportes sobre las conceptualizaciones a desarrollar, permitirán comprender esta problemática a fin de encontrar la manera de solución la misma. En razón a ello se hará uso, como instrumento de la investigación, el cuestionario, el mismo que estará dirigido al personal administrativo, nombrado y contratado de la institución, el presente cuestionario estará elaborado de tal manera que nos permita recoger información, tanto para la variable independiente como para la variable dependiente, la misma que será procesada, analizada e interpretada, a fin de obtener resultados que sean coherentes con los antecedentes y lograr de esta manera los objetivos planteados para tal fin.

Finalmente, el proyecto de tesis, en cuanto a su estructura, permitirá la aplicación del trabajo metodológico en cada uno de los capítulos, como también en la presentación de la información; terminando con las referencias bibliográficas que se encontrará sustentada por una amplia fuente de información de diferentes especialistas, que con sus aportes permitirán enriquecer la investigación. Además, se acompaña en los anexos la matriz de consistencia, el cuadro de operacionalización de las variables y la encuesta correspondiente.

## **II. ESTADO DEL ARTE (REVISION DE LA LITERATURA)**

### **2.1. ANTECEDENTES.**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Crespo y Suárez (2014) desarrollaron un trabajo de investigación denominado:

Elaboración e implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”; tesis de la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte; de donde el objetivo principal fue elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A.; el método de investigación fue el inductivo; la muestra fueron los 16 colaboradores de la empresa más 1 externo de servicios prestados; siendo las principales conclusiones:

No ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa.

- No tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa.

Pimentel (2011) con su tesis:

Control Interno Basado en el Informe COSO-ERM de la Auditoría Interna en una Entidad Gubernamental. El objetivo de la tesis fue Diseñar un sistema de control interno basado en el informe COSO-ERM, que contribuya a obtener un control interno e información financiera confiable a través de la

Dirección de Auditoría de una Entidad Gubernamental. (p. 37) Cuyas conclusiones fueron: Conforme a las entrevistas y encuestas llevadas a cabo, se determinó que la Dirección de Auditoría Interna, no aplica el sistema de control interno basado en informe COSO-ERM, debido al desconocimiento de dicha herramienta.

Por otro lado, en la tesis titulada: “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca” menciona que: el diagnóstico de los controles internos no están ayudando a disminuir los riesgos producidos en el área, como el riesgo de adquisición de productos innecesarios, a causa de que los pedidos de almacén no se realizan previa confirmación de almacén, infringiendo lo mencionado por las Normas Técnicas de Control interno del Estado, donde nos manifiesta que los encargados del almacén tienen el compromiso de dar conformidad sobre el ingreso de los bienes y si se ajustan a las exigencias y especificaciones técnicas solicitadas por la dependencia de la institución así como los que salen. En cuanto al riesgo excesivo costos de los bienes adquiridos por la municipalidad, se puede exponer que no existen controles que ayuden disminuir este riesgo, a causa de no realizarse cotizaciones en la adquisición de los bienes de menor cuantía impidiendo una eficiente evaluación económica y técnica de los bienes requeridos de las diversas áreas de la entidad; por lo que no estaría cumpliendo por lo mencionado en Normas Técnicas Control Interno del Estado. En conclusión, se podría determinar que en esta municipalidad no se aplicaban los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de control donde nos expresa que la gestión de una entidad pública, significa, administración recta y prudente de los recursos públicos, es decir, en orden gasto presupuestal, ahorro de trabajo, dinero, buena distribución de tiempos. (Zarpan, 2013).

Marroquín & Pérez (2011), desarrollaron el trabajo de investigación titulado “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de

Burger King”, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, C.A. (Tesis de grado). El estudio concluye en lo siguiente:

- a. Los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.
- b. Los trabajadores de los restaurantes se identifican con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones.

Pérez (2014) desarrolló el estudio “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)”, en la Universidad Central del Ecuador en Quito – Ecuador. (Tesis de grado). El autor concluye en lo siguiente:

- a. Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, debido a la desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes.
- b. El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se desarrolla en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario.
- c. Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución.

Ramírez (2014) sustentó la tesis titulada: “Diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015”, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en La Libertad – Ecuador. (Tesis de grado). El instrumento utilizado fue el cuestionario, obteniendo las siguientes conclusiones:

En la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, es evidente que el ambiente laboral es inadecuado, tienen un limitado cumplimiento de los objetivos planteados originalmente, generando un deficiente desarrollo de las habilidades personales en los servidores públicos de la Institución.

Se determinó que no se ha definido una estructura orgánica que identifique los niveles jerárquicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, provocando una escasa comunicación interna y la toma de decisiones inadecuadas.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Acuña y Chavez (2013) concluyen que

Los procedimientos de control interno son indispensables e importantes para mejorar efectivamente en las actividades de la Unidad de abastecimiento, estos procesos de contratación, que comprende políticas y procedimientos establecidos en las Leyes y normas, no se vienen aplicando adecuadamente en el área estudiado, es por ello que afecta en los objetivos de la entidad, contribuyendo al incumplimiento de las metas”.

Baque (2014). Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la provincia de Manabí, de la Universidad Privada Antenor Orrego (Tesis de doctorado), de la Universidad Privada Antenor Orrego. El autor concluye en lo siguiente:

- a. La empresa hotelera no se encuentra definida claramente la asignación de puestos situación que incide en el desconocimiento, incumpliendo y en la duplicidad de funciones en el talento humano de la empresa, lo que resta la calidad en los servicios de la empresa hotelera.
- b. Actualmente no se ejecutan procesos de capacitación al personal del sector hotelero de la zona Sur de Manabí, por ello es más limitado el desarrollo de destrezas específicas que posibiliten una mejor realización de sus funciones. La Empresa Hotelera de la zona Sur de Manabí carece de un adecuado proceso de evaluación de rendimiento del personal por lo cual no se puede determinar una adecuada jerarquía en el personal en base a sus actitudes, capacidades y talentos reales.

Gutiérrez (2009) desarrolló el trabajo de investigación denominado “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tacna Año 2008”, en la Universidad Privada de Tacna, en Tacna – Perú. (Tesis de maestría). El estudio concluye en lo siguiente:

El desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tacna es adecuado (Regular), debido a que no se aprovechan las competencias profesionales de los trabajadores, puesto que según los análisis descriptivos, se tiene conocimiento que en su gran mayoría (35%) son titulados y en un (30%) de los trabajadores ha concluido estudios de maestría, los que no vienen laborando en puestos adecuados a su nivel de conocimiento, desaprovechándose de esta manera características individuales, entre ellas: capacidades, habilidades y cualidades que interactúan en la naturaleza del trabajo; originándose de esta manera la insatisfacción de sus trabajadores y el regular comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados por la institución.

Salamanca (2013) desarrolló el trabajo de investigación denominado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna 2009”, en la Universidad

Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna – Perú. (Tesis de maestría). El estudio concluye en lo siguiente:

- c. El tipo de clima organizacional que prevalece en la UNJBG es el Autoritario Paternalista.
- d. El nivel promedio de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG es “medio”.
- e. Se ha comprobado que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la UNJBG según el estudio estadístico realizado.

Layme (2015) en su trabajo de investigación denominado;

Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014”; tesis para optar al título profesional de Contador Público de la Universidad José Carlos Mariátegui; el cual tuvo como objetivo principal el evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en consecuencia el cumplimiento total de las normas no son eficaces y por ende sus actividades no son efectivas.

Domingo (2015) en su tesis titulado:

Nuevo enfoque de control interno costo alternativa de solución para las municipalidades del Perú, menciona que: Las municipalidades de nuestro país, tanto en la administración financiera gubernamental que comprende: el sistema administrativo de contabilidad, tesorería, presupuesto y el sistema de control que comprende: el sistema de control interno y la auditoría gubernamental , vemos que actualmente en estos sistemas anteriormente mencionados vienen presentándose una serie de debilidades en su entorno

interno o micro ambiental , como consecuencia de que el Alcalde, Regidores y Funcionarios vienen aplicando la conceptualización y sus elementos de control interno tradicional y no lo establecido a partir de Julio de 1998, por las normas técnicas de control interno, por el Órgano Superior De Control que es La Contraloría General Del Perú. (p. 3). En esta tesis nos menciona que las debilidades que uno encuentra en las municipalidades son porque no se implementa de manera correcta, como se encuentra estipulado en las normas técnicas del control interno, más por el contrario continúan practicando el control interno tradicional, sobre esta investigación llego a la conclusión que en la actualidad no hay un trabajo en equipo en las diferentes áreas que conforman una municipalidad, debido a la falta de una organización y deficiente implementación de un sistema de control interno que ayude a mejorar y optimizar el trabajo interpersonal para así lograr un ambiente laboral donde todas las áreas puedan trabajar de manera sistemática y ordenada obteniendo resultados favorables para la población en general.

Gutiérrez (2010) presenta el siguiente estudio, en el que indica;

Que el sistema nacional de control como instrumento del mejoramiento de la administración pública en el Perú presenta aspectos generales sobre los diferentes conceptos de control, referencia sobre los tribunales de cuentas y contraloría general de la república, importancia de estos organismos frente a las actividades del sector público nacional. Trata sobre el sistema nacional de control, su base legal, analiza cada uno de los sistemas administrativos implantados y otros por implantarse, evalúa los métodos tradicionales de control. Capítulo trata sobre el proceso de auditoría gubernamental, presenta la auditoría financiera y administrativa aplicable a las entidades que comprende el sector público nacional por las oficinas de auditoría interna por la contraloría general de la república y por las sociedades de auditoría. Trata sobre la auditoría interna y externa y la relación que debe existir entre ambos procedimientos de control. También expone el proceso de determinación de responsabilidades en cada 30 una de sus etapas, estudia el sistema nacional



de control como instrumento de mejoramiento de la administración pública; la función que debe desarrollar la contraloría general de la república, como cabeza del sistema, frente a la macro administración, haciendo las recomendaciones a las entidades examinadas, teniendo en cuenta los principios de organización, administrativa, con carácter técnico a fin de que las entidades públicas examinadas mejoren sus procedimientos administrativos.

Reyes (2016) realizó la tesis “Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión institucional de la DIREICAJ-PNP, Lima Metropolitana, 2015”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Lima, Perú. El objetivo general fue determinar y analizar la incidencia de la implementación del Sistema de Control interno en la Gestión Institucional. La investigación fue de cuantitativa, no correlacional, documental y de caso, no experimental, para el recojo de información se utilizó el cuestionario, encontrando los siguientes resultados en el SCI: que en el componente del Ambiente de control tuvo implementado en un 30% al igual que actividades de control, evaluación de riesgos 15%, información y comunicación en un 40%, y supervisión y monitoreo aún no se encuentra implementado encontrándose los 3 componentes del SCI en un nivel bajo. Se concluye que la implementación del Sistema de Control Interno en la Gestión Institucional de la DIREICAJ-PNP, Lima Metropolitana, 2015, tiene incidencia significativa en la gestión institucional de la DIREICAJ-PNP.

Rodríguez y Vega (2016) realizaron la tesis “Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Esta investigación tuvo como objetivo proponer el sistema de control interno que contribuye a mejorar los procesos operativos. El tipo de estudio es tecnológica explicativa y un diseño aplicada no –experimental. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO. La muestra fue 17 trabajadores. Se aplicó tanto entrevista y cuestionario de control interno. Las conclusiones demuestran que la deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto

crítico la mala toma decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa, lo que conlleva un mal funcionamiento de la misma; ya que un buen sistema de control interno diseñado contribuirá al logro de los objetivos de la entidad.

Puertas (2016) realizó la tesis “El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir a influencia del control interno en la administración de las municipalidades. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario; encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la administración de las municipalidades del Perú, sin embargo, de acuerdo a la revisión de la literatura pertinente el control interno sí influye positivamente en la administración de las municipalidades del Perú. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la administración.

Jiménez (2016) realizó la tesis “El control interno en la gestión operativa de los Centros de Hemodiálisis del Callao año 2016”. Universidad Nacional del Callao, Perú. La investigación tuvo como objetivo evaluar la incidencia del control interno en la gestión operativa de los Centros de Hemodiálisis del Callao, debido a que algunos centros quebraron, por no haber tenido un sistema control interno y una gestión operativa adecuados. El tipo de investigación fue cuantitativo, no experimental de corte transversal y el diseño de investigación fue aplicada, descriptivo - correlacional. La población fue 56 trabajadores, muestra de 36 trabajadores, habiéndose utilizado como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Los resultados señalan que el 50% de los trabajadores no recibieron un manual de organización y funciones al ingresar a trabajar, el 55.6% respondió que si conocen las medidas preventivas que se han tomado por alguna desviación

de los planes; el 36.1% respondió que, si se le informó sobre un presupuesto general y por área y, el 63.9% respondió que no se les informó.

Las conclusiones señalan el control interno incidió significativamente en la gestión operativa de los Centros de Hemodiálisis del Callao, debido a que no contaron con un adecuado sistema de control interno, lo cual trajo como consecuencia que la gestión operativa no haya cumplido con las políticas y objetivos operativos.

Blacuth, Apaza y Flores (2015) realizaron la tesis “Instrumentos de gestión para el sistema de administración de personal en el gobierno municipal de Soracachi”. Universidad Técnica de Oruro. Bolivia. El objetivo general fue elaborar los Instrumentos de Gestión que contribuyan a regular el Sistema de Administración de Personal. La metodología fue descriptiva. Las conclusiones señalan que los servidores públicos del Gobierno Municipal de Soracachi desconocen los aspectos fundamentales sobre la Ley N° 1178 y los sistemas de administración, siendo el Sistema de Administración de Personal uno de los más importantes dentro la mencionada Ley.

Sandoval (2014) realizó la tesis titulada “Los mecanismos de control interno de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos – Piura, 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura. Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar los principales mecanismos del control interno de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos – Piura, periodo 2014. La investigación fue cuantitativa - descriptiva, para analizar la aplicación del control interno por cuanto los datos se tomaron de la realidad mediante de cuestionario de 20 preguntas. La población de la presente investigación científica está constituida por la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos – Piura. Los resultados señalan que el 100% de los encuestados manifestaron que existe un manual de procedimientos de control interno, sin embargo, el 60% no tiene conocimiento que las normas presupuestales y OSCE es parte del control interno. Otro 20% no opinó respecto a que la Beneficencia da uso adecuado a los recursos del Estado manifestó y un 60% manifestó que el control interno de la Beneficencia es ineficiente. Las conclusiones son: La situación actual del control interno

administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos se encuentra bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos definidos, los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional. Igualmente se puede afirmar que debido a la inexistencia del auditor interno es síntoma de que subestima la división del trabajo como es tapa fundamental de la organización y control como funciones administrativas. Estas características influyen sustancialmente en la situación de control interno.

Por otro lado, Campos (2003) nos menciona que

El Control Interno favorece las labores de ejecución presupuestal en las actividades del Estado. Este proyecto fue abordado desde la perspectiva causal explicativa lo que nos sirve de referencia para el presente estudio. De esta tesis rescato la conclusión a la que llegó el autor, donde nos menciona que el control interno beneficia la ejecución presupuestal en las actividades del estado ,como bien sabemos el control interno es muy importante ya que nos revelará donde están las falencias y debilidades a la vez nos mostrara quién es el responsable de ellas, ante esto se garantiza la aplicación de acciones correctoras: el control interno sólo se evidencia si las falencias se corrigen por medio de una organización integrada y planeación del personal .

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Marchan, Y. & Ynfante, K. (2017) en su tesis concluye que trabajadores de la municipalidad califican al control interno en un nivel regular, observando debilidades en ambiente de control y la evaluación de riesgo, principalmente en los objetivos asociados a la información financiera, así como en la revisión, actualización y entendimiento de las normas y estándares aplicados; así también al cumplimiento de objetivos de acuerdo a las actividades que realiza la Unidad de Administración Tributaria.

Chiroque, O. (2020) en su tesis indica determinó que no existe relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa, sin embargo indicó asimismo que existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la Gerencia Administrativa de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

## **2.2. BASES TEORICAS-CIENTIFICAS**

### **2.2.1. Sistema de control interno**

#### ***a. Definiciones***

Contraloría General de la República (2017) precisa que “Es una serie de diligencias, registros, operaciones, proyectos, políticas, normativas, metodologías y ordenamientos, incorporado al ambiente y condiciones en el sistema de control interno la cual despliegan su personal y las autoridades a cargo, con la finalidad de advertir probables peligros que inquietan a una entidad pública”. Se cimienta en una organización fundada en cinco elementos utilizables: estimación de peligros, ambiente de control, información, labores de control gerencial, comunicación y supervisión.

Salazar (2014) instituye que se encuadra dentro de una apariencia de control integral el control interno, en la cual la comprobación del acatamiento de las normativas reglamentarias y la supervisión de la gestión pública, se ejecuta al grado externo e interno de una organización; que concretó cinco (05) elementos del sistema de control interno la Contraloría General, en el empleo a la profundidad de cada uno de ellos obedecerá esencialmente de la naturaleza de cada organización y referente al fundamento de una gestión de peligros de las organizaciones deberían colocar los controles internos que sean necesarios para para la obtención de lolas finalidades objetivos, asimismo misión institucional y metas, la cual también beneficia el acatamiento de finalidades gerenciales vinculados con excelente conducción de los patrimonios públicos, en medio de aquellos destacándose la organización interna, la transparencia, el control posterior y la rendición de cuentas.

Gonzales (2011) mencionado por Puertas (2016), asevera que es un proceso el control interno que desarrolla la alta gerencia de una empresa y que tiene que estar planteado y así proporcionar una sensata seguridad, vinculado con el provecho de dichos propósitos previo a lo concreto en los consiguientes ámbitos elementales: eficiencia y efectividad de las sistematizaciones; cumplimiento de leyes y confiabilidad de los reportes financieros, normativas y reglamentos, que encuadren la realización administrativa.

Gómez (2009) señalado por Puertas (2016), indica que ha sido planteado el control interno, considerado y aplicado como el instrumento más significativa para la consecución de propósitos, buena productividad y uso eficiente de los recursos, asimismo de avisar errores, fraudes, quebrantamiento a normativas tributarias, contables, fiscales y principios; de tal manera, miembros en general de la organización, sea pública o privada ella, son comprometidos inmediatos del sistema de control interno, avalando la general eficiencia.

Santillana (2003) concreta que se refiere a una ocupación fundamental el control en la administración, pues, sin embargo, cuente con magníficos proyectos una organización, una apropiada estructura organizacional y una eficiente dirección, no lograra verificar la gerencia cual es el escenario real de la organización, no hay un componente que se informe o certifique si los acontecimientos van conforme con las finalidades.

### **2.2.2. Sistema de Control Interno**

De acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO (1992, señalado por Estupiñan 2005) constituye de cinco dispositivos interrelacionados el control interno la cual proceden del modo como maniobra la administración la organización, y se encuentran completadas a las terminologías administrativas, aquella que se catalogan en: Ambiente de control, evaluación de riesgo; tareas de información, comunicación y control; y en conclusión, monitoreo y supervisión.

En el mismo lineamiento, la Contraloría General de la República (2017), por medio de su jurisdicción de Estudios e Investigaciones, indica que los elementos del Sistema de Control Interno son:

### **2.2.3. Ambiente de control**

“Establece el carácter o la atmósfera de una organización el ambiente de control, interviniendo en la cognición de control del personal. Se refiere al cimiento del resto de dichos elementos del método de control interno, concediendo orden y organización a tal método. En interior del entorno de control los elementos a estimar serán: los valores éticos y la integridad, la capacidad de los comisionados de la organización, el modo de gestión y dirección, el modo la cual se asigna autoridad el compromiso y dirección, la edificación organizacional vigente, prácticas de personal empleadas y las políticas”.

### **2.2.4. Evaluación de riesgos**

“Se confronta cada entidad a distintos peligros externos e internos la cual tendrán que estar estimados. Un antecedente escenario de la estimación del peligro es el reconocimiento de las finalidades a los diversos niveles, las cuales tendrán que estar relacionados entre sí. Consiste el estudio de los peligros relevantes y en la identificación la evaluación de riesgos para la obtención de las finalidades de la organización, la cual se utiliza como fundamento para establecer la manera en que aquellos deben ser gestionados. Al mismo modo, brindamos las permutas intactas del ambiente, será indispensable que disponga la entidad de componentes para afrontar e identificar los peligros vinculados al cambio”.

### **2.2.5. Actividades de control**

Residen en los procedimientos, normativas, prácticas, mecanismos y, técnicas en las actividades de control gerencial el cual consienten a administrar a la dirección (aminorar) los peligros reconocimientos en el transcurso de la estimación de peligros asimismo aseverar que realicen los direccionamientos determinados por

ello. Se desarrollan tales diligencias de control por medio de la organización en general, en las funciones en general y en todos los niveles. Estos contienen una condición amplia de tareas: autorizaciones, aprobaciones, reconciliaciones, verificaciones, seguridad de los activos, análisis de la eficiencia de las sistematizaciones y separación de ocupaciones. En la estimación de las labores de control interno, en medio de otros ámbitos, deben inspeccionarse: si fueron determinadas las labores distinguidas para los peligros reconocimientos, si son aplicadas las mismas en el contexto, y si las consecuencias obtenidas son los deseados.

Para Yarasca, P. (2006). Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

#### **2.2.6. Alcance del control interno**

Desde el punto de vista de Aguirre (2006):

En todo sistema de control interno se deben de definir unos alcances los cuales variaran dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos. Las variables a considerar dependerán siempre de las distintas actividades del negocio o clases de organización y departamento que la componen, tamaño, volumen de transacciones y tipo de operaciones, así como la distribución geográfica de la organización, entre otras. En empresas de gran tamaño ocurre que los distintos procedimientos, controles y sistemas de registro que utilizan no son operativos ni prácticos en organizaciones de menor dimensión. En pequeñas empresas la necesidad de un control formal, con el objetivo de obtener fiabilidad en



la información y registros, es menor al asumir la dirección un papel más directo y personal en el negocio.

## **2.2.7. Clasificación del Control Interno**

### **a. Control Interno Contable**

Para Aguirre, J. (2006) son los controles métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la viabilidad y validez de los registros contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc. ) Sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registros ( es decir, autorizaciones de cobros y pagos y conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.

### **b. Control Interno Administrativo o de Gestión**

Pero sin embargo para Álvarez. (2007). El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valoración o valoración, etc.

### **c. Control interno gerencial**

Comprende un sentido amplio el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.

### **d. Control interno al sistema de información computarizada**

Para Álvarez (2007). El control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, los métodos, procedimientos, registros e información confiable y proveer certeza razonable que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado ( hardware y software ) sirven y están adecuados a su propósito. El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad.

### **e. Implementación del sistema de control interno**

Responsables en Implementar El Sistema De Control Interno

Según Álvarez (2007). El control interno es un proceso continuo realizado e implementado por la dirección y otros funcionarios de la entidad, la esencia del control interno está en las acciones tomadas por la gerencia para dirigir o llevar a cabo las operaciones, procesos, programas y proyectos de la organización en buenas condiciones, dichas medidas incluyen corregir las deficiencias y mejorar las operaciones Según la Ley del control interno de las entidades del estado (2006, 18 de abril). El artículo 4 de la ley señala que las entidades del Estado implantarán obligatoriamente sistemas de control interno para ofrecer protección y certeza a los procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales vinculados a sus competencias y atribuciones, orientando su formulación y ejecución al cumplimiento de las metas y objetivos.

### **2.2.8. Procedimiento para la implementación**

Planificación, según la Guía de implementación del control interno de entidades del estado (2008, 28 de octubre). La fase de planificación tiene por finalidad desarrollar un plan de trabajo que permita a la entidad implementar progresivamente su SCI, para esto se plantean, entre otros, algunos procedimientos que facilitarán la elaboración de un diagnóstico de la situación actual del SCI de la entidad. En esta fase se considera la importancia de establecer el compromiso de todos los niveles organizacionales de la entidad y se plantea la formalización de dicho compromiso mediante documentos que reflejen las acciones a seguir para la implementación. Entre las acciones sugeridas en esta fase, están la formulación de un Diagnóstico de la situación actual del SCI de la entidad, lo que facilitará la posterior elaboración de un Plan de Trabajo.

Ejecución Para la Guía de implementación del control interno de entidades del estado (2008, 28 de octubre) En esta etapa se señalaran pautas y buenas prácticas para la implementación o adecuación de SCI de acuerdo a lo señalado por la normativa vigente. Aquí se desarrollan detalladamente cada uno de los componentes señalados en las NCI y se proponen herramientas que pueden ayudar a la gestión de las entidades del Estado a su implementación. El Comité o equipo encargado de la implementación o adecuación del control interno empezará tomando en cuenta el Plan de Trabajo elaborado en la etapa de planificación. La implementación se desarrollará de manera progresiva tomando en cuenta las siguientes fases: Implementación a nivel entidad, Implementación a nivel de proceso.

Evaluación de proceso de implementación Nos menciona guía de implementación del control interno de entidades del estado. (2008, 28 de octubre) Siguiendo el proceso de implementación del SCI, la fase de evaluación se presenta de forma alternada y posterior a la evolución de las fases de planificación y ejecución. Este proceso de evaluación deberá ser efectuado en concordancia con las necesidades y consideraciones que la entidad establezca como pertinentes, las cuales tendrán como objetivo principal determinar con certeza que los procedimientos y

mecanismos establecidos se desarrollen de forma adecuada. En los casos que como producto de esta evaluación se detecten desviaciones o incumplimientos sustanciales, se deberá tomar las medidas que modifiquen los procedimientos para reorientar el cumplimiento del objetivo programado.

### **2.2.9. Elementos del Control Interno**

#### Personal

Nos menciona Bravo (2002). El sistema de control interno no puede cumplir sus objetivos si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos de personal capacitado e idóneo Sin embargo Mantilla, (2005). El control interno es ejecutado por un consejo de directores y otro personal de una entidad. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio.

#### Organización Para Perdomo (2000).

Establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos. Según Bravo (2002). Los elementos del control interno que interfieren en ella son:

- a. Dirección, que asume la responsabilidad de política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.
- b. Coordinación, que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.

- c. División de labores, que defina claramente la independencia de las funciones de operación custodia y registró.
  
- d. Asignación de responsabilidades, que establezca con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización inherentes con las responsabilidades asignadas

Supervisión Para Perdomo (2000).

Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno, teniendo en este aspecto fundamental un papel muy importante, el departamento de auditoría interna, que actúa como vigilante permanente del cumplimiento de la empresa con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal.

Procesos Para Mantilla (2005),

El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de la entidad. Tales acciones son penetrantes y son inherentes a la manera como administración dirige los negocios.

#### **2.2.10. Objetivos de un sistema de control en el sector público**

Según Fonseca los objetivos en el sector público son los siguientes:

Promover la efectividad, eficacia y economía en las operaciones y calidad de servicios

Este objetivo se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones de acuerdo a criterios de efectividad (también se denomina eficacia). Eficiencia y economía. Tales controles comprenden los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones, así como los sistemas de evaluación de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas.

### **2.2.11. Calidad de servicios prestados**

La evaluación de los programas de control de calidad en el sector público debe permitir apreciar si los esfuerzos desarrollados para obtener incrementales en las actividades que desarrollan las entidades son razonables y tienen un impacto directo en el público beneficiario, así como si es factible medir el incremento de la productividad en el trabajo y la disminución en los costos de los servicios que brinda en estado.

### **2.2.12. Transparencia**

La transparencia en la gestión gubernamental comprende la disposición de la entidad de divulgar información sobre las planeadas y programas( plan operativo institucional, plan estratégico y presupuesto institucional autorizado), actividades ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines y recursos utilizados. Al mismo tiempo, la transparencia involucra la facultad del público de acceder sin restricciones a la información que ofrecen las entidades públicas en su página web, para conocer y evaluar su desempeño.

### **2.2.13. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del deterioro**

Este objetivo está relacionado con las políticas y procedimientos aprobados por el titular de la entidad, con el propósito de prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o, apropiaciones indebidas que podrían resultar en pérdidas importantes, incluyendo los casos de despilfarro, irregularidades o uso ilegal de recursos y bienes públicos.

Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones

Este objetivo se refiere a que los administradores gubernamentales deben dictar políticas y procedimientos específicos, para garantizar que el uso de los recursos y bienes públicos sea consistente con las disposiciones establecidas por la normatividad aplicable a la entidad, es decir, la leyes, resoluciones 40 legislativas,

tratados, reglamento de congreso, decretos de urgencia,, resolución suprema y decreto supremo, ordenanzas regionales, ordenanzas municipales, así como de conformidad con las resoluciones sectoriales e institucionales emanadas de autoridad correspondiente.

#### **2.2.14. Garantizar la oportunidad y confiabilidad de la información**

Este objetivo tiene relación con las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para asegurar que la información financiera y no financiera elaborada sea presentada a los niveles de decisión en términos de oportunidad y confiabilidad. Una información financiera o no financiera es oportuna cuando es elaborada y entregada de conformidad con los plazos establecidos para su presentación o cuando es requerida por la autoridad. En tanto que una información es confiable porque se refiere a la confianza que brinda a los usuarios de esta.

#### **2.2.15. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales**

Las nuevas Normas de Control Interno señalan que uno e los caminos más efectivos para transmitir un mensaje de comportamiento ético en la entidad es el buen ejemplo que deben brindar los responsables de la dirección, es decir, los titulares de la entidad y los funcionarios de la alta dirección.

Promover el cumplimiento de los funcionarios o servicio públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos

El acto de rendimiento de cuentas ha dejado de ser procedimientos administrativo discrecional, derivado de flexibilidad y adaptabilidad de las normas técnicas de Control Interno para el Sector Público en cada entidad pública, sino que se ha convertido en uno de los objetivos exigidos por la ley a las autoridades y funcionarios públicos en ejercicio.



## **2.2.16. Métodos de Evaluación del Control Interno**

### **a. Método Descriptivo**

Para Yarasca (2006). Consisten en una descripción detallada de las características del sistema que se está evaluando, tales como funciones, procedimientos, registros, empleados y departamento que interviene en el sistema. Este método también “narrativo”, en la actualidad se aplica a pequeñas y grandes empresas. En las pequeñas para obtener información de sus actividades básicas y formas de las operaciones; en las grandes empresas siempre es necesario aplicarlo para conocer la forma de operación de sus actividades principales que permita conocer el negocio para después elaborar un flujo grama por tipos de operaciones.

### **b. Ambiente o Entorno de control**

De acuerdo a la definición de Mantillana (2000)

Es el principal componente ya que influencia la conciencia de control en sus empleados incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia de gente en la entidad; también define la filosofía de la empresa en lo que tiene que ver con el control y la forma en la que opera la administración; la manera como organiza a las personas, asigna autoridad, responsabilidades y finalmente la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores. Los Factores del ambiente de control varían de acuerdo a la entidad y sus características de tamaño y operación. Los principales son la Integridad y valores éticos, donde la entidad fija una serie de objetivos a cumplir por parte de la administración y la manera como se logran se basan en las prioridades, juicios de valor y estilos administrativos los cuales se ven reflejados en la integridad de los administradores y sus valores éticos. La buena reputación de las compañías es muy importante y el comportamiento de sus empleados debe ir más allá del cumplimiento de la ley pero tener valores éticos en las personas muchas veces no es fácil, si no se valora la integridad como aspecto relevante para los individuos, no se puede trabajar eficazmente ni para el bien personal ni para el bien común. Cuando no se tiene integridad hay incongruencia

entre los objetivos y el resultado, entre lo esperado y lo obtenido. La cultura corporativa está basada en una adecuada conducta ética e integridad administrativa; además la dicha cultura incluye estándares éticos y de comportamiento, la forma en la que se comunican y el constante seguimiento y refuerzo en la práctica. Constantemente los funcionarios de las compañías son influenciados por incentivos y tentaciones ofrecidas por terceros internos y externos, aspectos como los bonos por cumplimiento de metas y desempeño, las presiones para cumplir objetivos poco probables, la falta de controles o controles poco efectivos.

A esta influencia ejercida por los directivos en muchas ocasiones se suma una función de auditoría interna débil sin capacidad para detectar e informar conductas no apropiadas, la falta de sanciones o sanciones insignificantes. A pesar de los controles creados para mitigar los casos de fraude o corrupción de los empleados al interior de las compañías, nos encontramos con casos en los que, en cualquier nivel, la exposición a acciones incorrectas es alta. Los empleados pueden ser una parte confiable de un mecanismo de gobierno interno solo si tienen una participación en el futuro de la empresa.

### **c. Gestión de riesgos**

Basados en los objetivos establecidos las compañías deben valorar los riesgos derivados de fuentes internas y externas, identificando y analizando los más relevantes que pueden intervenir en la consecución de los objetivos. Se deben establecer mecanismos para su identificación y manejo.

### **d. Actividades de control**

Consiste en las políticas y procedimientos que son establecidos para asegurarse de que se realizan las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos disminuyendo o controlando los riesgos. Este tipo de actividades generalmente son aplicadas en toda la entidad en tareas desde aprobaciones, soportes, niveles de jerarquía y reconciliaciones. Con base en la descripción detallada por Mantillana,

S. (2000) los tipos de actividades de control son diversas y varían de acuerdo al tipo de compañía, algunas de estas actividades son: Indicadores de desempeño - son los indicadores definidos por la compañía validando información relacionada con actividades operacionales y financieras, que se utilizan para medir, controlar y tomar acciones de acuerdo a los resultados. Controles Físicos: estas actividades de control son muy importantes para el control de activos fijos, inventarios, títulos valores y otros que se pueden controlar de forma periódica con conteos parciales o totales. Segregación de responsabilidades - de acuerdo al nivel de cada empleado se debe determinar la actividad a realizar, con el fin de disminuir el riesgo de errores o acciones indebidas. Esta segregación aplica para los diferentes tipos de aprobaciones para pagos, documentos internos y externos, mejoramiento de procesos y demás. Revisiones de alto nivel - estas revisiones son realizadas de acuerdo al desempeño teniendo en cuenta los objetivos y medidas concretas como presupuestos, periodos anteriores, medición de los competidores e inclusive los proveedores y empleados. Esto con el fin de tomar medidas sobre estrategias comerciales, periodos de cobro o de pago y control de costos y gastos.

Controles de sistemas de seguridad - esto en cuanto al manejo de la información considerada confidencial para la compañía, las claves de acceso al software y los acuerdos de confidencialidad firmados por los empleados, proveedores y clientes.

### **2.2.17. Información y Comunicación**

La información debe ser presentada de forma oportuna, confiable y de una forma que se pueda manejar fácilmente por las personas interesadas. La información que se genera financiera, operativa, interna, externa y de más debe servir para la toma de decisiones por parte de la administración y cada área de la compañía debe tener claridad sobre su papel a desempeñar y el efecto que tienen en el trabajo de las demás personas. Generalmente se utilizan sistemas de información cuyo término está relacionado con operaciones de compras, ventas, nómina y otras operaciones internas. Es importante contar con un buen sistema de información con ciclos claros y organizados que permitan hacer seguimiento a cada parte de proceso y al flujo de la información. De acuerdo con el Código de Mejores Prácticas Corporativas “En

la sociedad se comunican hacia abajo y en horizontal la cultura, filosofía y políticas de riesgos, así como los límites de exposición aprobados, de forma que el conjunto de la organización considere los riesgos y las actividades de control en su actividad.”(2014, pag.32). Estos sistemas de comunicación pueden ser manuales o computarizados que son los que se utilizan usualmente.

### **2.2.18. Monitoreo**

El sistema de control interno debe ser monitoreado constantemente con el fin de validar el desempeño del sistema en el tiempo. Según Mantillana, S. (2000) se puede realizar mediante acciones de monitoreo ongoing que consiste en la evaluación del sistema durante el curso de las operaciones que incluyen las actividades de administración y supervisión, estas deben tener constante evolución y estar actualizadas con las políticas de las compañías y eventos pasados también se pueden hacer evaluaciones separadas que dependen de la evaluación de riesgos realizadas anteriormente y el desarrollo del monitoreo ongoing, o utilizando las dos formas al tiempo. Los resultados obtenidos deben ser reportados a los niveles más altos como la gerencia y la junta directiva de la compañía. El monitoreo tiene la capacidad de asegurar que se están aplicando los controles necesarios por lo cual debe ser desempeñado por personas idóneas y con conocimiento de la compañía como el comité de auditoría, además debe cerciorarse de que se están tomando los controles y medidas necesarias.

Al respecto Chiavenato (2006) afirmó que: “Las funciones administrativas consideradas como un todo integrado conforman el proceso administrativo: Cuando la planeación, la organización, la dirección y el control se considere de forma aislada son funciones administrativas”. La gestión administrativa toma base e importancia desde el momento que inicia un proceso administrativo en una organización puesto que, ello funciona de forma interrelacionada es decir, para cumplir con una actividad o proyecto se debe considerar los cuatro puntos claves de la función administrativa (Planeación, organización, dirección y control) en ese contexto la gerencia tomará acciones correctas, en el momento preciso; con el

propósito de llevar adelante a la empresa y lograr el éxito esperado en una gestión empresarial e institucional.

### **2.2.19. Desempeño laboral**

Según Gerhart en 2003, Steers, Porter y Bigley en 1996 y Vroom en 1964 citados por Whetten y Cameron (2011), los determinantes en el desempeño laboral son habilidad y motivación (esfuerzo), donde la habilidad está compuesta por la multiplicación de aptitud, entrenamiento y recursos y la motivación, por el deseo y el compromiso. Según esta premisa, se identifica que el desempeño laboral está condicionado por factores que se complementan entre sí, y la empresa sobre todo tiene que fijarse en la habilidad a la hora de realizar la selección del personal, por lo que se hace necesario evaluar periódicamente el desempeño laboral de los empleados para mantener el equilibrio entre habilidades y motivación.

Quizá sea esta definición teórica la que más expresa la estrecha relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral, ya que no es un secreto que una persona que no esté motivada por la organización, que no esté feliz con lo que hace y que haga su trabajo porque no tiene otra alternativa no tendrá el mismo desempeño que una persona que esté feliz en su trabajo, que cuente con las mejores condiciones laborales y que día a día encuentre que su trabajo satisface sus necesidades básicas.

La evaluación de desempeño también puede ser una herramienta de medición, y se considera que esta medición debe ser objetiva, por lo que con el paso del tiempo se han ido creando diseños que permitan la objetividad y coherencia para medir rasgos, habilidades, comportamientos y objetivos del desempeño deseado de una persona en el desarrollo de determinadas funciones según el cargo que desempeña. Se han aplicado infinidad de fórmulas, criterios, estructuras y formularios y se ha pedido documentar las evaluaciones que se hagan a los trabajadores con el fin de tener evidencia y trazabilidad del comportamiento laboral de cada colaborador; es importante mencionar también que se debe capacitar a los evaluadores para que luego puedan dar una eficiente retroalimentación.

**El desempeño laboral se puede ver afectado por el clima organizacional;** es importante, pues, que las organizaciones mantengan un clima organizacional adecuado para lograr contar con empleados comprometidos que ayuden a obtener mejores resultados en la productividad y en la consecución de los objetivos organizacionales. Esto debe ir de la mano con las oportunidades que la organización brinde a sus empleados para que sientan que ellos contribuyen al éxito de esta. Si, por el contrario, la organización no cuenta con un buen clima organizacional, se presentan inconvenientes tales como altos niveles de ausentismo, altas tasas de rotación y renuncias constantes, así como baja productividad y que los empleados trabajen solo para lograr lo mínimo requerido (Gadow, 2010).

Por lo anterior es de resaltar que las organizaciones deben propender a brindar a sus trabajadores un clima organizacional adecuado que permita realizar una retención de personal con incentivos no salariales como oportunidades de desarrollo y reconocimiento profesional.

#### **2.2.20. Evaluación de desempeño en el sector público**

La evaluación del desempeño en el sector público se encuentra normada por la ley 909 de 2004, en cuyo Título VI se refiere a la Capacitación y Evaluación del Desempeño.

En un primer momento, esta ley define los principios que orientan la permanencia en el servicio definiendo cuatro características esenciales:

- *Mérito:* la permanencia en los cargos exige calificación satisfactoria del desempeño, logro de resultados y adquisición de nuevas competencias.
- *Cumplimiento:* cumplir las normas que regulan la función pública.
- *Evaluación:* someterse y colaborar en las evaluaciones de personal e institucional.

- *Promoción de lo público*: buscar ambientes colaborativos y de trabajo en grupo, defendiendo los intereses públicos (Ballén, 2011).

Ninguna persona que sea funcionario público puede no cumplir los principios mencionados anteriormente, por eso las evaluaciones de desempeño aplicadas en el sector público deben responder a estos principios sin excepción, y si el funcionario no cumple, no puede continuar en la entidad.

**Definición conceptual de desempeño:** Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo (Stoner, 1996).

**Definición operacional:** se entenderá por desempeño la realización de la actividad establecida de manera formal, ya sea en la descripción de puestos o algún otro documento oficial que establezca en cantidad y/o calidad el trabajo realizado por un individuo, grupo u organización, durante un lapso establecido en metas, indicadores o alguna unidad de medida determinada por la IES, que especifiquen cómo deben realizarse las actividades.

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Alineamiento organizacional.** - Nivel de conocimiento y conexión con el marco estratégico de la entidad. Efectividad de los mecanismos de comunicación para difundir información relevante al desarrollo de la estrategia.

**Efectividad organizacional.** - Nivel de percepción en las decisiones tomadas por los superiores para alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad.

**Desarrollo.** - Posibilidades de desarrollo profesional que brinda la entidad

**Condiciones de trabajo.** - Percepción del ambiente físico de trabajo y grado de disponibilidad de recursos y herramientas para ser eficientes.

**Reconocimiento, participación.** - Percepción del grado en que la entidad incentiva el desarrollo personal, el buen desempeño, la representación de valores y la participación

**Trabajo en equipo.** - Grado de colaboración y apoyo dentro del equipo y entre equipos.



### III.MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Diseño y tipo de estudio de contrastaciones de hipótesis.

Las investigaciones deben ubicarse en un tipo y nivel considerando el resultado que se pretende lograr, siendo necesario dejar muy claro si es una investigación básica o aplicada en cuanto al tipo se refiere y si es exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa por la parte del nivel de la investigación, en el presente estudio queda determinado de la siguiente manera:

**Tipo de investigación.-** El presente trabajo de investigación es de tipo básica, al respecto Valderrama, (2013) señala que “también recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.” (p. 38). En nuestro caso utilizando las teorías relacionadas al Control Interno y el desempeño laboral. “La investigación de tipo básica, busca aumentar la teoría, por lo tanto, se relaciona con nuevos conocimientos, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias los análisis teóricos” según Valderrama, (2013, p. 38).

**Nivel de investigación.-** El nivel de la investigación que se desarrollo es el Descriptivo al respecto Valderrama, (2013) menciona que “el nivel descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p. 42). Para nuestro

caso se ha recopilado datos e información acerca del Control interno y el desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la región de Tumbes.

**Métodos de la Investigación.-** En el desarrollo de la tesis empleare el método científico y además considerando el nivel y tipo de investigación se va a emplear los métodos específicos siguientes:

**Método descriptivo.-** Para describir la realidad problemática del sistema de Control interno y el desempeño laboral.

**Método Inductivo** Que permite realizar inferencias del sistema de control simultáneo y el desempeño laboral. También para inferir los resultados de la muestra en la población.

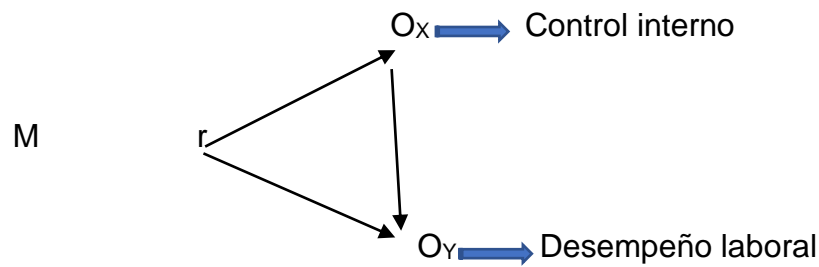
**Método Deductivo.-** De igual manera permite la obtención de inferencias partiendo de lo general hacia lo específico o particular y para sacar las conclusiones del trabajo realizado.

**Método Analítico.-** El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. Ortiz & Garcia, (2007, p. 80) Según Ortiz nos dice que este método de investigación, método analítico es muy importante debido a que es necesario descomponer un todo en partes para así poder entender las causas la naturaleza y efectos. Sin este procedimiento no se llegaría a entender la naturaleza del fenómeno y el objeto que se estudia y no se llegaría a comprender su esencia, lo cual es importante para toda investigación para poder explicar, comprender mejor su comportamiento y poder establecer nuevas teorías. Es por ello no dejar de lado este método que será de vital importancia para esta investigación de estudio que

servirá como sustento a lo que se está estudiando entendiendo desde sus raíces el meollo del problema.

**Método Sintético** El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades. Ortiz & Garcia, (2007, p. 80) El método sintético es muy importante para esta investigación, ya que examina cada una de las partes para luego hacer una reconstrucción total con lo analizado, además es una manera muy eficaz de llegar al punto de investigación puesto que este método es un procedimiento mental cuya meta es la comprensión total de todo lo que ya conocemos en su esencia y en todas sus particularidades. En conclusión, este método será de gran ayuda para entender el todo a través de cada una de sus partes, es por ello la importancia de entender lo básico del problema para luego entender de manera compleja y poder dar solución a las peculiaridades de esta investigación.

**Diseño de investigación** El diseño que se utilizó para el proceso de investigación es el Diseño no experimental transversal – descriptivo - correlacional; Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones. Sean estas puramente correlacionales o relaciones causales, En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2010, p. 118) Por lo tanto, los diseños correlaciones /causales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pueden pretender analizar relaciones de causalidad. Cuando se limitan a relaciones no causales se fundamentan e hipótesis correlacionales y cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en hipótesis causales. Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2010, p. 118)



Donde:

M: Muestra de estudio

X: Control interno

Y: Desempeño laboral.

$r$  = Indica el Índice de correlación entre ambas variables.

La relación de las variables X en Y nos llevara a la siguiente interpretación:

X Influye en la variable Y.

### 3.2 Población, muestra y muestreo

#### 3.2.1. Población

Conjunto de personas que comparten las mismas particularidades (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este caso la población viene siendo compuesta por 25 trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Tumbes.

#### 3.2.2. Muestra

Este concepto se refiere a la porción que deriva de la población, siendo de suma importancia el hecho de que esta sea una porción típica de la población con detalles adecuados para ser parte de un estudio científico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La obtención de la muestra se realizó a través del muestreo censal, dado que el interés del investigador es tener la percepción general de la población involucrada; la muestra queda compuesta por la misma población de trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Tumbes.

### 3.3 Metodos, Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos

Existen las siguientes tecnicas, instrumentos y fuentes de recoleccion de datos que se utiliza en una investigacion cientifica.

Descripción de las Técnicas de Investigación en una investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación a realizar, se utilizan unas u otras técnicas”. Centty,( 2006, p. 70).

- a. **Encuesta:** “Técnica más usada, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas para obtener información”. Centty,( 2006, p. 70).
- b. **Observación Directa:** “Permite obtener información directa y confiable, mediante un procedimiento sistematizado”. Centty,( 2006, p. 70).
- c. **Análisis de Documentos:** “Basada en fichas bibliográficas, se usa en la elaboración del marco teórico”. Centty,( 2006, p. 70).

**Descripción de los Instrumentos de Investigación.** Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación son: a) Cuestionario, que se aplicará con preguntas cerradas. b) Guía de Observación, de los procesos que se dan en la municipalidad.

Descripción de las Fuentes de Investigación Comúnmente se conocen dos tipos de fuentes de recolección de información:

**Fuentes Primarias:** “Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etc.”. Centty,( 2006, p. 71) Se logra tener información primaria cuando se observan directamente los sucesos, cuando existe relación directa con la situación de

estudio, al realizar entrevistas directamente a las personas que laboran en la entidad.

**Fuentes Secundarias:** “Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos. Las principales fuentes secundarias son los libros, las revistas, los documentos escritos y los documentales”. Centty, (2006, p. 71).

**Técnicas de análisis de datos.** Según las variables indicadas se utilizó el software Excel para la tabulación de datos y posteriormente el SPSS para el análisis y cálculo de los coeficientes, para luego presentarlos a través de gráficos y mostrar los resultados finales.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### Objetivo General.

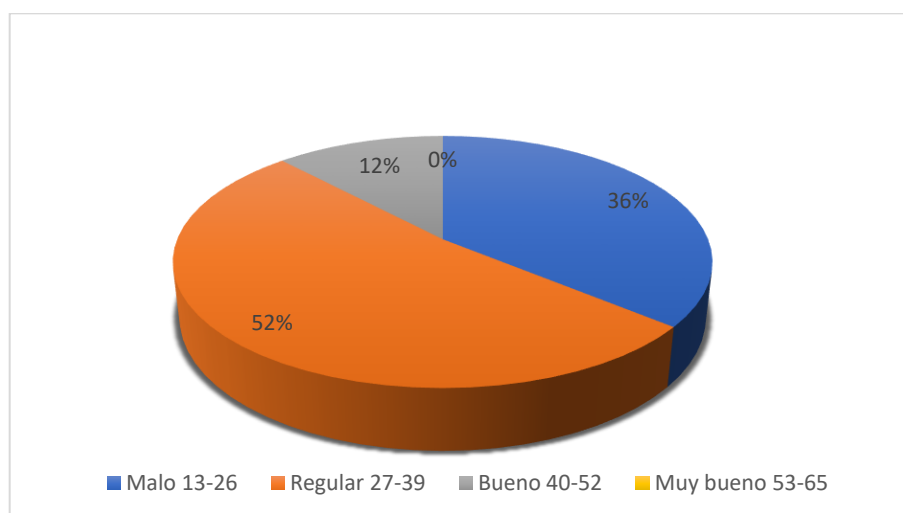
Proponer una mejora de Control Interno para un eficiente desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes

**Tabla 1**

**Distribución de frecuencia por niveles de percepción del Control interno**

“ESCALA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	12 – 24	9	36%
Regular	25 – 36	13	52%
Bueno	37 – 48	3	12%
Muy bueno	49 – 60	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%”</b>

**Figura 1 Control interno**



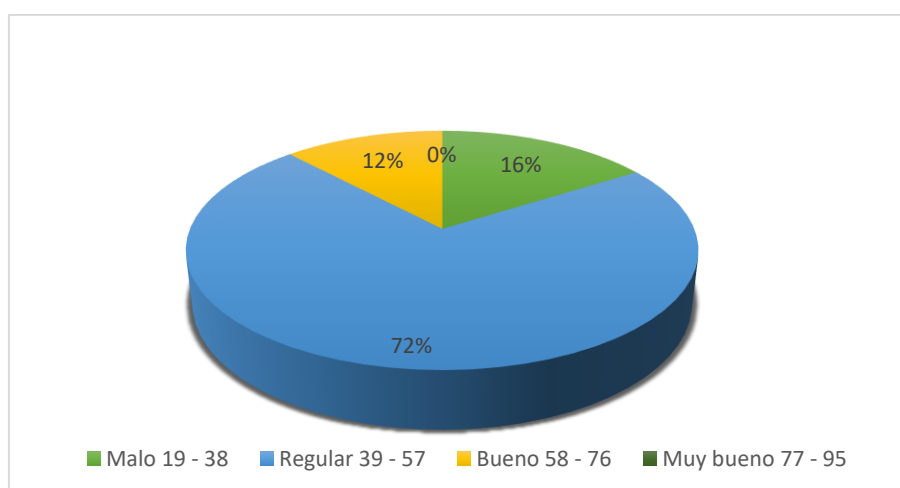
En la tabla 1, se muestra la distribución de frecuencia por niveles de la percepción del Control Interno en el personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, en la que se puede mostrar que de los 25 trabajadores encuestados, el 35% perciben el control interno como malo, el 52% regular, el 12% lo percibe como bueno.

**Tabla 2**

**Distribución de frecuencia por niveles de percepción del desempeño laboral**

“ESCALA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	19 - 38	4	16.00%
Regular	39 - 57	18	72.00%
Bueno	58 - 76	3	12.00%
Muy bueno	77 - 95	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%”</b>

**Figura 2 Desempeño laboral**



En la tabla 2, se muestra la distribución de frecuencia por niveles de la percepción del desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, en la que se puede mostrar que de los 25 trabajadores encuestados,



el 16% perciben el desempeño laboral como malo, el 72% que es regular y el 12% percibe que es bueno.

**Tabla 3**

**Correlación entre las variables Control interno y desempeño laboral**

		<b>Control Interno</b>	<b>Desempeño laboral.</b>
<b>Talento humano</b>	Coeficiente Pearson	1	,666
	Significancia (bilateral)”		,000
	Muestra (N)	25	25
<b>Eficiencia laboral.</b>	Coeficiente Pearson	,666	1
	Significancia. (bilateral)”	,000	
	Muestra (N)	25	25

**Descripción:** en la tabla 3, se muestra la correlación entre las variables Control interno y desempeño laboral, en la que puede determinar que existe una correlación positiva moderada debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0, 666 y es significativa (Sig. 0,000 < 0,05).

**Prueba de hipótesis:**

Producto de la correlación de Pearson se observa que el Pvalor es 0,000<0,05, pudiéndose determinar que si existe relación del control interno y el desempeño laboral, aceptando la hipótesis alternativa.

### Objetivo específico 1.

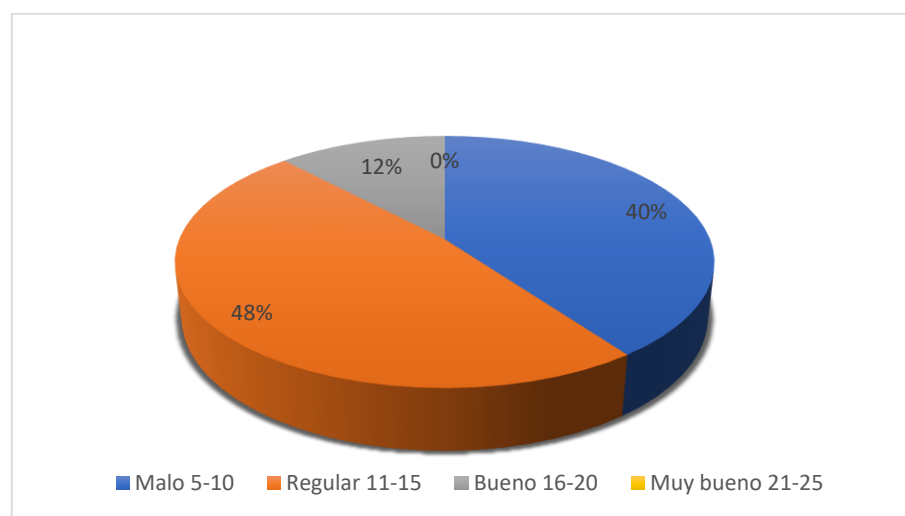
Identificar que el ambiente de control influye en el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes.

**Tabla 4**

**Distribución de frecuencia por niveles de percepción del Ambiente de control.**

“ESCALA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	5-10	10	40.00%
Regular	11-15	12	48.00%
Bueno	16-20	3	12.00%
Muy bueno	21-25	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%”</b>

**Figura 3 Ambiente de control**



En la tabla 4, se muestra la distribución de frecuencia por niveles de la percepción del ambiente de control de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, en la que se puede mostrar que de los 25 trabajadores encuestados, el 40% perciben que la influencia al ambiente de control es mala, el 48% que es regular, el 12% es buena.

**Tabla 5**

**Correlación entre las variables ambiente de control y desempeño laboral.**

		<b>Ambiente de control</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Talento humano</b>	Coeficiente Pearson	1	,655
	Significancia (bilateral)”		,000
	Muestra (N)	25	25
<b>Cumplimiento laboral</b>	Coeficiente Pearson	,655	1
	Significancia. (bilateral)”	,000	
	Muestra (N)	25	25

**Descripción:** en la tabla 5, se muestra la correlación entre las variables ambiente de control y desempeño laboral, en la que se puede determinar que existe una correlación positiva moderada debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,655 y es significativa (Sig. 0,000 < 0,05).

**Prueba de hipótesis:**

Producto de la correlación de Pearson se observa que el Pvalor es 0,000<0,05, pudiéndose determinar que si existe relación del ambiente de control y el desempeño laboral, aceptando la hipótesis alternativa.

**Objetivo específico 2**

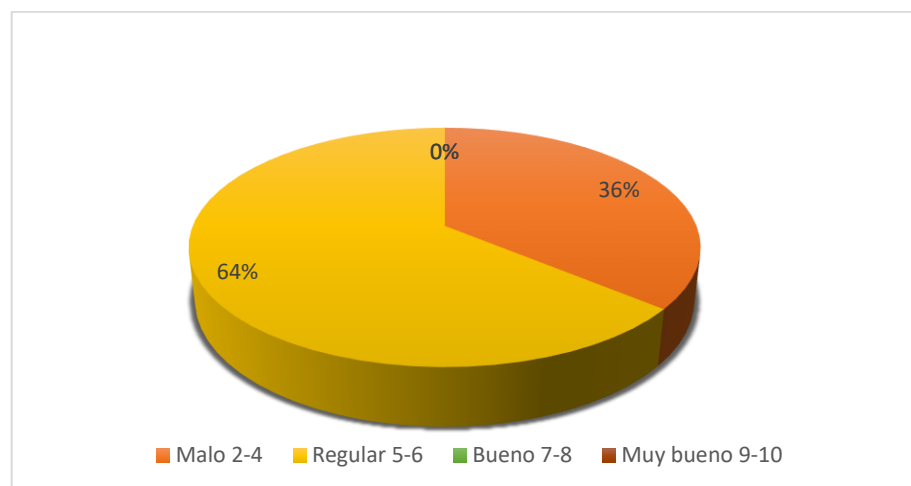
Identificar la información y comunicación que influyen en el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes.

**Tabla 6**

**Distribución de frecuencia por niveles de percepción de la Información y comunicación.**

ESCALA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	2-4	9	36.00%
Regular	5-6	16	64.00%
Bueno	7-8	0	0.00%
Muy bueno	9-10	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%”</b>

**Figura 4 Información y comunicación**



En la tabla 6, se muestra la distribución de frecuencia por niveles de la percepción de la información y comunicación del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, en la que se puede mostrar que de los 25 encuestados, el 36% perciben que la influencia a la información y comunicación es mala, el 64% que es regular.

**Tabla 7**

**Correlación entre la información y comunicación con el desempeño laboral.**

		Información y comunicación	Desempeño laboral
<b>Talento humano.</b>	Coeficiente Pearson	1	,566
	Significancia (bilateral)”		,000
	Muestra (N)	25	25
<b>Cooperación laboral</b>	Coeficiente Pearson	,566	1
	Significancia. (bilateral)”	,000	
	Muestra (N)	25	25

**Descripción:** en la tabla 7, se muestra la correlación entre la información y la comunicación, con el desempeño laboral, en la que puede determinar que existe una correlación directa moderada debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de ,566 y es significativa (Sig. 0,05 > 0,00).

**Prueba de hipótesis:**

Producto de la correlación de Pearson se observa que el Pvalor es 0,05>0,00, pudiéndose determinar que existe relación entre la información y comunicación con el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, aceptado la hipótesis alternativa.

### Objetivo específico 3

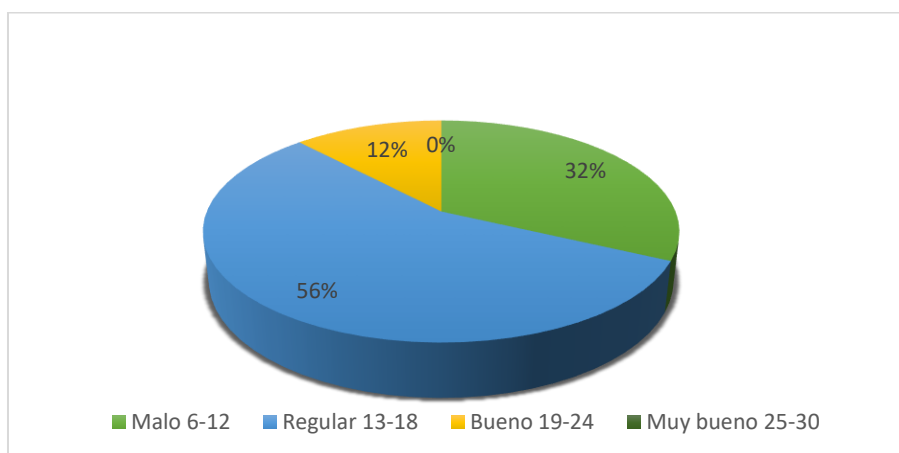
Determinar la influencia de la supervisión del control en el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes

**Tabla 8**

***Distribución de frecuencia por niveles de percepción de la Supervisión***

Escala	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6-12	8	32.00%
Regular	13-18	14	56.00%
Bueno	19-24	3	12.00%
Muy bueno	25-30	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%”</b>

**Figura 5 Supervisión**



En la tabla 8, se muestra la distribución de frecuencia por niveles de la percepción de la supervisión del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, en la que se puede mostrar que de los 25 encuestados, el 32% perciben que la influencia a la supervisión es mala, el 56% que es regular y el 12% es buena.

**Tabla 9 Correlación entre la supervisión y el desempeño laboral.**

		Supervisión	Desempeño laboral
<b>Talento humano..</b>	Coeficiente Pearson	1	,626
	Significancia (bilateral)”		,000
	Muestra (N)	25	25
<b>disciplina laboral</b>	Coeficiente Pearson	,626	1
	Significancia. (bilateral)”	,000	
	Muestra (N)	25	25

**Descripción:** en la tabla 9, se muestra la correlación entre la supervisión y el desempeño laboral, en la que puede determinar que existe una correlación directa moderada debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de ,626 y es significativa (Sig. 0,05 > 0,00).

**Prueba de hipótesis:**

Producto de la correlación de Pearson se observa que el Pvalor es 0,05>0,00, pudiéndose determinar que existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, aceptando la hipótesis alternativa.

## V. CONCLUSIONES:

1. Si existe relación directa moderada y significativa en el control interno sobre el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,666 con un Pvalor de 0,000 menor al nivel de significancia establecido (0,05); Asimismo el 52% calificaron el control interno en un nivel regular y el 72% calificaron al desempeño laboral en un nivel regular. Así también los trabajadores manifestaron que casi nunca la entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos y que casi nunca, el personal afín al control interno existente, es capacitado de forma adecuada y periódica.
2. Si existe relación directa moderada en el desarrollo del ambiente de control con el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,655 y es significativa (Sig. 0,000 < 0,05). Así mismo el personal manifestó que casi nunca la unidad responsable del Control interno demuestra independencia y ejerce la supervisión del desempeño.
3. Si existe relación directa moderada de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de ,566 y es significativa 0,00 menor al nivel de significancia establecido (0,05). Así mismo los trabajadores manifestaron que casi nunca la entidad comunica internamente, los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del SCI y casi nunca selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.



4. Si existe relación directa moderada en el desarrollo de la supervisión con el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,626 y es significativa 0,000 menor al nivel de significancia establecido (0,05). Así mismo los trabajadores manifestaron que a veces la entidad evalúa las deficiencias de control interno de forma oportuna y que a veces dicha información obtenida llega de manera oportuna a las personas encargadas de vigilar el buen funcionamiento del control interno existente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Teniendo en cuenta la existencia de una relación directa moderada y significativa en el control interno sobre el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, es muy necesario que la entidad promueva actividades en las que los trabajadores se comprometan con la integridad y los valores éticos así como también con el control interno existente.
2. Es muy necesario que la oficina de control interno de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, genere confianza entre los trabajadores manteniendo cierta independencia de criterio y de esta manera ejercer la supervisión del desempeño acorde con lo indicado en las herramientas de gestión institucional.
3. En base a la relación que existe entre la información y comunicación con el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, se hace primordial que la entidad cuente con una oficina a fin de genere la comunicación interna a fin de lograr los objetivos y hacer cumplir las responsabilidades que sean muy necesarias para apoyar el funcionamiento del SCI.
4. Se puede observar que la relación entre el desarrollo de la supervisión con el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes, es directa moderada, razón por lo cual se recomienda fortalecer la supervisión a fin de evaluar las actividades que generen deficiencias cuya información obtenida llegue de manera oportuna a las personas encargadas de vigilar el buen funcionamiento del control interno existente.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, J y Chávez, G. (2013), "Control interno en el área de abastecimiento de la Municipalidad distrital de San Agustín de Cajas" (tesis para título profesional). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Aguirre, J. (2006). Auditoría y Control Interno. España: Cultura S.A.Madrid
- Alvarez, O. (2007) Auditoria Gubernamental Integral. Editorial el pacífico. Perú-Lima □ Álvarez, O.(2007),
- Arbeláez, D. F. (2013). Un acercamiento a los desarrollos investigativos en la Auditoría Forense. *TENDENCIAS*, 230. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4722794>
- Baque, M. (2014). Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la provincia de Manabí. (Tesis de doctorado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú.
- Blacuth, S.; Apaza, R. y Flores, J. (2015). Instrumentos de gestión para el sistema de administración de personal en el gobierno municipal de Soracachi. Universidad Técnica de Oruro. Bolivia. Recuperado el 17 de octubre del 2017 de <http://dpicuto.edu.bo/tesis/facultad-de-ciencias-economicas-financieras-y-administrativas/carrera-de-contaduria-publica/1245-instrumentos-de-gestion-para-el-sistema-de-administracion-de-personal-en-el-gobierno-municipal-de-soracachi.html>
- Bravo, M. (2002). Auditoría Integral. Editora Fecat. Lima- Perú.
- Campos, C. (2003). Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una empresa del estado. Lima, Perú.: Universad Mayor de San Marcos.

- Centty, D. (2006). Manual Metologico para el Investigador Cientifico. Lima: Edicion Electronica Gratuita.
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiroque, O. (2020). Tesis denominada “Control interno y la gestión administrativa en la Gerencia Administrativa de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2019.” (para grado de maestría ) Universidad César Vallejo.
- Crespo, B. y Suárez, M. (2014). Elaboración e implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013. Tesis de la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR0232.pdf>
- Domingo, C. (2015). Nuevo enfoque de control interno (coso) alternativa de solución para las municipalidades del Perú. Perú.
- Gadow, F. ( 2010). Dilemas. La gestión del Talento en tiempos del cambio. Ediciones Granica, S.A. Buenos Aires.
- Gutiérrez, C (2009) desarrolló el trabajo de investigación denominado “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tacna Año 2008”, en la Universidad Privada de Tacna, en Tacna – Perú. (Tesis de maestría)
- Gutiérrez, L. (2010). El Sistema nacional de control como instrumento de mejoramiento de la administración pública en el Perú. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Económicas y Comerciales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú).
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Tercera Edición. México Edit. McGraw-Hill
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Jiménez (2016) realizó la tesis “El control interno en la gestión operativa de los Centros de Hemodiálisis del Callao año 2016”. Universidad Nacional del Callao, Perú.

- La Contraloría General de la República del Perú. (2015). *Guía de Determinación de la Materialidad en la Auditoría Financiera Gubernamental*. Lima: Sistema de Gestión de la Calidad. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/\(GU-2\)00\\_Guia\\_de\\_Determinacion\\_de\\_la\\_Materialidad.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/(GU-2)00_Guia_de_Determinacion_de_la_Materialidad.pdf) SCPAFI-
- Layme, E. (2015). Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014. Tesis para optar al título profesional de Contador Público de la Universidad José Carlos Mariátegui.
- Mantilla, S. (2005). Control Interno: Informe coso . ECOE Ediciones. Bogotá
- Marchan, Y. & Ynfante, K. (2017) tesis denominada, Control interno y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de la Cruz- Tumbes, (tesis para optar título profesional). Universidad Nacional de Tumbes.
- Marroquín, S. & Pérez, L. (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. (Tesis de grado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala C.A.
- Ortiz, F., & Garcia, M. (2007). Metodología de la Investigación. Mexico: Editorial Limusa.
- Perdomo, A. (2005). Fundamentos del Control Interno. México.: Thompson Novena Edición
- Pérez, F. & Herrán, J. (2014). El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha). (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador en Quito – Ecuador.
- Pimentel, E. (2011). Control Interno Basado en el Informe COSO-ERM de la Auditoría Interna en una Entidad Gubernamental. Guatemala.: Universidad Panamericana.
- Puertas (2016) realizó la tesis “El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de Nuevo

Chimbote, 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Ramírez, K (2014) sustentó la tesis titulada: “Diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015”, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en La Libertad – Ecuador. (Tesis de grado)

Reyes (2016) realizó la tesis “Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión institucional de la DIREICAJ-PNP, Lima Metropolitana, 2015”. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Lima, Perú.

Rodríguez, R. y Vega, L. (2016). Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL\\_Rodriguezde laCruzRussell\\_Ve gaDavilaLucia.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_Rodriguezde laCruzRussell_Ve gaDavilaLucia.pdf)

Sandoval, M. (2014). Los mecanismos de control interno de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos – Piura, 2014. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura. Perú. Recuperado el 25 de setiembre del 2017, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1192/SANDO VL\\_YOVERA\\_MARIA\\_LUISA\\_CONTROL\\_%20INTERNO.pdf?sequence=](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1192/SANDO VL_YOVERA_MARIA_LUISA_CONTROL_%20INTERNO.pdf?sequence=)

Salamanca, M. (2013). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna 2009. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna – Perú.

Sandoval, M. (2014). Los mecanismos de control interno de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos – Piura, 2014. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura. Perú. Recuperado el 25 de setiembre del 2017, de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1192/SANDOVAL\\_YOVERA\\_MARIA\\_LUISA\\_CONTROL\\_%20INTERNO.pdf?sequence=](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1192/SANDOVAL_YOVERA_MARIA_LUISA_CONTROL_%20INTERNO.pdf?sequence=)

Santillana, J (2003) Establecimiento de Sistemas de Control Interno (2da. Ed.)  
México: International Thomson Editores S.A

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar Proyectos de Investigacion Cientifica:Cuantitativa,Cualitativa y Mixta.(Segunda Edicion ed.). Lima: San Marcos E.I.R.L

Yarasca, P .(2006) . Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno . LimaPerú

Zarpan, D. (2013). Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca. Pomalca.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1: CUESTIONARIO

#### VARIABLES INDEPENDIENTE-PROPUESTA DE CONTROL INTERNO

Estimado docente:

A **continuación**, se presenta un conjunto de enunciados para recoger información desde su percepción sobre el Clima Institucional de la Sociedad de Beneficencia de Tumbes, siga usted las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
  2. No deje preguntas sin contestar.
  3. Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta.
1. Nunca (N)    2. Casi Nunca (CN)    3. Algunas Veces (AV)    4. Casi Siempre (CS)    5. Siempre (S)
1. Nunca        2. Casi nunca.    3. A veces        4. Casi siempre    5. Siempre

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE - CONTROL INTERNO	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN – AMBIENTE DE CONTROL</b>						
1	La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.					
2	La unidad responsable del Control interno demuestra independencia y ejerce la supervisión del desempeño					
3	La alta Dirección establece los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de objetivos.					
4	La entidad demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos institucionales.					
5	La entidad define las responsabilidades de la persona a nivel de control para la consecución de los objetivos.					
<b>DIMENSIÓN / INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>						
6	La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno					
7	La entidad comunica internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del SCI					



	<b>DIMENSIÓN / SUPERVISIÓN</b>					
8	La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.					
9	La entidad evalúa las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas de remediación y medidas de control, incluyendo la alta dirección y la unida orgánica responsable de la implementación del control interno según corresponda.					
10	Dicha información obtenida llega de manera oportuna a las personas encargadas de vigilar el buen funcionamiento del control interno existente.					
11	El control interno existente cuenta con supervisores que velan porque las normas y procedimientos se estén aplicando adecuadamente.					
12	Se le han asignado funciones específicas al personal encargado de supervisar el control interno existente.					
13	El personal afín al control interno existente es capacitado de forma adecuada y periódica.					

N°	VARIABLE DEPENDIENTE- DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN / PUESTO DE TRABAJO</b>					
1	Siente que su puesto de trabajo es un reto para usted					
2	Se logran los fines correspondiente a su puesto laboral					
3	Esta satisfecho con las funciones que desempeña					
4	La Beneficencia innova y mejora continuamente					
5	Esta dispuesto a laborar a tiempo completo por la institución					
6	Se siente partícipe del proyecto de la Beneficencia.					
	<b>DIMENSIÓN / CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
7	Participo en las reuniones de la Institución					
8	Cumple con los objetivos a pesar de los escasos recursos					
9	Considero que existe un buen ambiente de trabajo					
10	Cuento con la colaboración de las personas de otros áreas					
11	Cuento con la colaboración de otras instituciones					
	<b>DIMENSIÓN / RECOMPENSA</b>					
12	Recibo elogios frecuentemente por parte de mis compañeros.					
13	La Beneficencia recompensa por un trabajo bien hecho.					
14	La Beneficencia ofrece incentivos para incrementar el desempeño					
15	Ha recibido reconocimientos por un esfuerzo extra de su parte.					
	<b>DIMENSIÓN / MOTIVACION</b>					
16	Tengo autonomía para llevar a cabo mi trabajo					
17	Tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en la Beneficencia					
18	Recibo capacitación para actualizar los conocimientos de mi trabajo					
19	Los programas de capacitación se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional					

**Anexo 2: Operacionalización de la variable**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Mejoran en el control interno	El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución pública, se constituye en un medio para lograr una función administrativa de Estado integra, eficaz y transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad social del Estado.	El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios y acciones que serán aplicados a fin de lograr un eficiente desempeño laboral en la beneficencia de tumbes apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales.	Ambiente de control  Información y comunicación  Supervisión	1, 2, 3, 4, 5  6, 7  8, 9, 10, 11, 12, 13.
Desempeño laboral	Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización	Capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo	Puesto de trabajo  Condiciones de trabajo  Recompensa  Motivación	1, 2, 3, 4, 5, 6  7, 8, 9, 10, 11  12, 13, 14, 15  16, 17, 18, 19

### Anexo 3 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>MODELO CONTROL INTERNO</b>    <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>   <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>
¿Es posible que una propuesta de mejora en el control interno contribuya en la eficiencia del desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la Región de Tumbes-2021?.	Proponer una mejora de Control Interno para un eficiente desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes.	. La mejora en el control interno contribuye eficientemente en el desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la Región de Tumbes-2021	
<b>PROBLEMAS DERIVADOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>	
¿En qué nivel la aplicación de los componentes del control mejoran el desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la Región de Tumbes?	Identificar los componentes del control que influyen en el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes.	Los componentes del control interno contribuyen en el desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la Región de Tumbes	
¿En qué nivel la aplicación de los procesos del control mejoran e desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la Región de Tumbes?	Identificar los procesos del control que influyen en el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes.	Los procesos del control interno contribuyen en el desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la Región de Tumbes	
¿En qué nivel las políticas de control mejoran el desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la Región de Tumbes?	Determinar la influencia de la falta de políticas del control en el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de la Región de Tumbes	La falta de políticas del control interno contribuyen en el desempeño laboral en la sociedad de beneficencia de la Región de Tumbes	

## Anexo 4: Base de datos de cuestionario

BASE DE DATOS DE CUESTIONARIO

N°	CONTROL INTERNO																				
	- AMBIENTE DE CONTROL							INFORMACION Y COMUNICACIÓN				SUPERVISIÓN									
	1	2	3	4	5	PT	NIVEL	6	7	PT	NIVEL	8	9	10	11	12	13	PT	NIVEL	PT	NIVEL
1	2	2	3	2	3	12	Regular	2	2	4	Malo	2	2	3	2	2	3	14	Regular	30	Regular
2	3	4	3	4	3	17	Bueno	3	3	6	Regular	3	4	3	4	3	3	20	Bueno	43	Bueno
3	2	3	2	2	1	10	Malo	3	2	5	Regular	2	3	2	2	2	2	13	Regular	28	Regular
4	3	4	1	4	2	14	Regular	2	3	5	Regular	3	4	1	4	2	3	17	Regular	36	Regular
5	2	3	2	1	2	10	Malo	1	2	3	Malo	2	3	2	1	2	2	12	malo	25	Malo
6	2	2	2	3	1	10	Malo	2	2	4	Malo	2	2	2	3	2	1	12	malo	26	Malo
7	2	2	3	2	3	12	Regular	3	2	5	Malo	2	2	3	2	2	3	14	Regular	31	Regular
8	3	2	1	2	3	11	Regular	2	3	5	Regular	3	2	1	2	2	3	13	Regular	29	Regular
9	2	3	2	1	1	9	Malo	3	2	5	Regular	2	3	2	1	1	2	11	malo	25	Malo
10	3	2	2	2	2	11	Regular	3	3	6	Regular	3	2	2	2	2	3	14	Regular	31	Regular
11	3	2	1	2	3	11	Regular	2	3	5	Regular	3	2	1	2	2	3	13	Regular	29	Regular
12	2	3	1	1	1	8	Malo	3	2	5	Regular	2	3	1	1	1	2	10	malo	23	Malo
13	2	2	2	3	1	10	Malo	2	2	4	Malo	2	2	2	3	2	1	12	malo	26	Malo
14	2	2	3	1	3	11	Regular	2	2	4	Malo	2	2	3	1	2	3	13	Regular	28	Malo
15	3	2	3	2	3	13	Regular	2	3	5	Regular	3	2	3	2	2	3	15	Regular	33	Regular
16	2	2	2	1	1	8	Malo	3	2	5	Regular	2	2	2	1	1	2	10	malo	23	Malo
17	3	4	3	4	3	17	Bueno	3	3	6	Regular	3	4	3	4	3	3	20	Bueno	43	Bueno
18	2	3	2	3	2	12	Regular	2	2	4	Malo	2	3	2	3	3	2	15	Regular	31	Regular
19	2	2	2	3	1	10	Malo	2	2	4	Malo	2	2	2	3	2	1	12	malo	26	Malo
20	2	2	3	2	3	12	Regular	2	2	4	Malo	2	2	3	2	2	3	14	Regular	30	Regular
21	3	2	1	2	3	11	Regular	2	3	5	Regular	3	2	1	2	2	3	13	Regular	29	Regular
22	2	3	1	1	1	8	Malo	3	2	5	Regular	2	3	1	1	1	2	10	malo	23	Malo
23	2	3	2	2	1	10	Malo	3	2	5	Regular	2	3	2	2	3	2	14	Regular	29	Regular
24	3	4	1	4	2	14	Regular	2	3	5	Regular	3	4	1	4	2	3	17	Regular	36	Regular
25	3	4	3	4	3	17	Bueno	3	3	6	Regular	3	4	3	4	3	3	20	Bueno	43	Bueno

CONTROL INTERNO		
Malo	9	36.00%
Regular	13	52.00%
Bueno	3	12.00%
Muy Bueno	0	0.00%
	25	100.00%

RANGO	
5-10	MALO
11-15	REGULAR
16-20	BUENO
21-25	MUY BUENO

RANGO	
2-4	MALO
5-6	REGULAR
7-8	BUENO
9-10	MUY BUENO

RANGO	
6-12	MALO
13-18	REGULAR
19-24	BUENO
25-30	MUY BUENO

RANGO	
13-26	MALO
27-39	REGULAR
40-52	BUENO
53-65	MUY BUENO

NIVEL	1		2		3		4		5		6	
1	0	0.00%	0	0.00%	7	28.00%	6	24.00%	9	36.00%	1	4.00%
2	15	60.00%	13	52.00%	10	40.00%	10	40.00%	5	20.00%	13	52.00%
3	10	40.00%	7	28.00%	8	32.00%	4	16.00%	11	44.00%	11	44.00%
4	0	0.00%	5	20.00%	0	0.00%	5	20.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%

7		8		9		10		11		12		13	
0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	7	28.00%	6	24.00%	6	24.00%	4	16.00%
15	60.00%	15	60.00%	13	52.00%	10	40.00%	10	40.00%	10	40.00%	16	64.00%
10	40.00%	10	40.00%	7	28.00%	8	32.00%	4	16.00%	4	16.00%	5	20.00%
0	0.00%	0	0.00%	5	20.00%	0	0.00%	5	20.00%	5	20.00%	0	0.00%
0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%

BASE DE DATOS DE CUESTIONARIO

N°	DESEMPEÑO LABORAL																												
	PUESTO DE TRABAJO								CONDICIONES DE TRABAJO						RECOMPENSA					MOTIVACION									
	1	2	3	4	5	6	PT	NIVEL	7	8	9	#	#	PT	NIVEL	#	#	#	#	PT	NIVEL	#	#	#	#	PT	NIVEL	PT	NIVEL
1	3	4	3	3	3	3	19	Regular	2	3	3	3	3	14	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	3	2	3	2	10	Regular	53	Regular
2	4	3	4	3	3	3	20	Bueno	3	3	4	3	3	16	Regular	3	3	3	3	12	Bueno	4	3	3	3	13	Bueno	61	Bueno
3	2	2	2	2	3	2	13	Regular	2	3	2	2	3	12	Malo	2	2	2	2	8	Malo	3	1	2	2	8	Regular	41	Regular
4	3	3	4	3	2	3	18	Regular	1	3	4	3	2	13	Regular	3	1	3	3	10	Bueno	4	2	3	1	10	Regular	51	Regular
5	3	2	3	3	1	2	14	Malo	2	3	3	3	1	12	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	43	Regular
6	3	2	3	2	2	1	13	Malo	1	2	3	2	2	10	Malo	1	1	2	2	6	Regular	2	1	1	1	5	Malo	34	Malo
7	3	3	3	3	3	3	18	Regular	2	3	3	3	3	14	Regular	3	2	4	3	12	Regular	2	3	3	2	10	Regular	54	Regular
8	3	4	3	3	2	2	17	Regular	3	3	3	3	2	14	Regular	2	3	3	3	11	Bueno	4	3	2	3	12	Regular	54	Regular
9	2	2	2	2	3	2	13	Regular	2	3	2	2	3	12	Malo	2	2	2	2	8	Malo	3	1	2	2	8	Regular	41	Regular
10	4	1	4	2	2	3	16	Regular	1	3	4	2	2	12	Regular	3	1	3	3	10	Regular	4	2	3	1	10	Regular	48	Regular
11	4	3	4	2	2	3	18	Regular	1	3	4	2	2	12	Regular	3	1	3	3	10	Bueno	4	2	3	1	10	Regular	50	Regular
12	3	2	3	2	3	3	16	Regular	2	3	2	3	3	13	Malo	2	3	3	3	11	Malo	3	3	3	3	12	Malo	52	Regular
13	4	2	4	2	2	3	17	Regular	1	3	4	2	2	12	Regular	3	1	3	3	10	Regular	4	2	3	1	10	Regular	49	Regular
14	3	3	3	2	1	3	15	Malo	2	2	3	2	1	10	Regular	3	2	1	2	8	Regular	2	3	3	2	10	Regular	43	Regular
15	3	3	2	4	2	3	17	Regular	3	3	2	4	2	14	Regular	3	3	3	4	13	Regular	3	3	3	3	12	Regular	56	Regular
16	2	2	2	2	3	2	13	Regular	2	2	3	3	3	13	Malo	3	2	3	2	10	Malo	2	3	3	3	11	Malo	47	Regular
17	4	3	4	3	3	3	20	Bueno	3	3	4	3	3	16	Regular	3	3	3	3	12	Bueno	4	3	3	3	13	Bueno	61	Bueno
18	3	2	2	2	3	2	14	Regular	2	3	2	2	3	12	Regular	2	2	4	2	10	Regular	2	3	2	2	9	Regular	45	Regular
19	3	4	3	3	2	2	17	Regular	3	3	3	3	2	14	Regular	2	3	3	3	11	Bueno	4	3	2	3	12	Regular	54	Regular
20	3	4	3	3	3	2	18	Regular	2	3	3	3	3	14	Malo	2	2	2	2	8	Bueno	3	1	2	2	8	Regular	48	Regular
21	4	1	4	2	2	3	16	Regular	1	3	4	2	2	12	Regular	3	1	3	3	10	Regular	4	2	3	1	10	Regular	48	Regular
22	2	3	3	3	3	2	16	Regular	2	3	3	3	3	14	Malo	3	3	3	2	11	Malo	3	3	2	3	11	Malo	52	Regular
23	4	1	4	2	2	3	16	Regular	1	3	4	2	2	12	Regular	3	1	3	3	10	Regular	4	2	3	1	10	Regular	48	Regular
24	3	3	3	4	2	3	18	Regular	2	3	3	4	2	14	Regular	3	2	3	3	11	Bueno	4	2	3	2	11	Regular	54	Regular
25	4	3	4	3	3	3	20	Bueno	3	3	4	3	3	16	Regular	3	3	3	3	12	Bueno	4	3	3	3	13	Bueno	61	Bueno

DESEMPEÑO LABORAL		
Malo	4	16.00%
Regular	18	72.00%
Bueno	3	12.00%
Muy Bueno	0	0.00%
	25	100.00%

RANGO	
19 - 38	MALO
39 - 57	REGULAR
58 - 76	BUENO
77 - 95	MUY BUENO

RANGO	
6 -12	MALO
13 -18	REGULAR
19 - 24	BUENO
25 - 30	MUY BUENO

RANGO	
5 -10	MALO
11 - 15	REGULAR
16 - 20	BUENO
21 - 25	MUY BUENO

RANGO	
4 -8	MALO
9 -12	REGULAR
13 - 16	BUENO
17 - 20	MUY BUENO

NIVEL	1		2		3		4		5		6		7	
1	0	0.00%	3	12.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	8.00%	1	4.00%	7	28.00%
2	4	16.00%	8	32.00%	5	20.00%	12	48.00%	11	44.00%	9	36.00%	12	48.00%
3	13	52.00%	10	40.00%	11	44.00%	11	44.00%	12	48.00%	15	60.00%	6	24.00%
4	8	32.00%	4	16.00%	9	36.00%	2	8.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%

8		9		10		11		12		13		14	
0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	8.00%	1	4.00%	7	28.00%	1	4.55%
10	40.00%	5	20.00%	10	40.00%	11	44.00%	8	32.00%	10	40.00%	9	40.91%
13	52.00%	11	44.00%	13	52.00%	12	48.00%	16	64.00%	8	32.00%	12	54.55%
2	8.00%	9	36.00%	2	8.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	22	100.00%

15		16		17		18		19	
0	0.00%	0	0.00%	4	16.00%	1	4.00%	7	28.00%
9	36.00%	5	20.00%	9	36.00%	8	32.00%	9	36.00%
15	60.00%	8	32.00%	12	48.00%	16	64.00%	9	36.00%
1	4.00%	12	48.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%	25	100.00%