



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Carrera de Administración de Empresas

**CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD
DE ABASTECIMIENTO DEL MINISTERIO DE
TRABAJO, SEDE CENTRAL LIMA, 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas**

JESSY ROSSE SOTOMAYOR POLICARPIO
(0000-0003-1481-6556)

Asesor:

Ph. D. Frida Rosa Coaquira Nina
(0000-00016531-595X)

Lima – Perú
2021

Índice

Introducción	1
Abstract.....	2
Capítulo 1.....	3
1.1. Problema de investigación.	3
1.1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.1.2. Formulación del problema	5
1.1.3. Justificación de la investigación.....	5
1.2. Marco referencial	7
1.2.1. Antecedentes	7
1.2.2. Marco Teórico	11
1.3. Objetivos e hipótesis	25
1.3.1. Objetivo general.....	25
1.3.2. Hipótesis General.	25
Capítulo 2.....	27
2.1. Método	27
2.1.1. Tipo de investigación	27
2.1.2. Diseño de investigación.	28
2.1.3. Variables	28
2.1.4. Población.....	31
2.1.5. Muestra.....	31
2.1.6. Instrumentos de Investigación.....	32
2.1.7. Procedimientos de Recolección de datos	34
Capítulo 3.....	35
3.1. Análisis descriptivos de los resultados.....	35
3.1.1. Análisis del estudio sobre la variable Control Interno	35

3.1.2. Analisis de estudio sobre la variable Desempeño Laboral.....	65
3.2. Contrastación de Hipótesis.....	74
3.2.1. Pruebas de normalidad	74
3.2.2. Hipótesis general.....	80
3.2.3. Primera hipótesis especifica.....	81
3.2.4. Segunda hipótesis especifica.....	82
3.2.5. Tercera hipótesis especifica.....	83
3.2.6. Cuarta hipótesis especifica.....	84
3.3. Discusión.....	85
3.4. Conclusiones.....	87
3.5. Recomendaciones.....	89
Referencias.....	91
Anexos	97
Anexo 1.....	97
Anexo 2.....	98
Anexo 3.....	103
Anexo 4.....	103

Introducción

En el año 2006 la Contraloría General de la República promulgo normas que buscan establecer al control interno como una herramienta de gestión en las entidades públicas. Sin embargo, a la actualidad hemos podido identificar que el manejo de las entidades públicas en esta materia aun es débil o incipiente.

Situación que demuestra la necesidad de que los responsables de esta tarea continúen trabajando en fortalecer el control interno y mejorar el desempeño laboral en sus instituciones. La CGR, ha identificado esta problemática, por lo que ha integrado el sistema COSO, dentro de su marco teórico en las nuevas estrategias de evaluación del control interno en sus entidades.

El presente estudio tiene como principal objetivo determinar la relación del control interno y el desempeño del personal de la unidad de abastecimiento del ministerio de trabajo, sede central, 2021.

El Capítulo I se presenta el problema y la justificación del problema de investigación. Después, se mencionan los antecedentes de estudios tanto nacionales como internacionales, luego se especifican los objetivos propuestos como también las hipótesis.

En el Capítulo II está compuesto por la metodología elegida y por consiguiente se define el tipo de investigación, diseño y variables a considerar.

Finalmente, en el contenido del Capítulo III se muestra el análisis general de los resultados que se obtuvieron, las conclusiones y las recomendaciones.

Abstract

In 2006, the Office of the Comptroller General of the Republic promulgated regulations that seek to establish internal control as a management tool in public entities. However, at present we have been able to identify that the management of public entities in this matter is still weak or incipient.

Situation that demonstrates the need for those responsible for this task to continue working to strengthen internal control and improve job performance in their institutions. The CGR has identified this problem, for which it has integrated the COSO system within its theoretical framework in the new internal control evaluation strategies in its entities.

The main objective of this study is to determine the influence of internal control and the performance of the personnel of the supply unit of the Ministry of Labor, headquarters, 2021.

Chapter I presents the problem and the justification of the research problem. Then, the antecedents of both national and international studies are mentioned, then the proposed objectives as well as the hypotheses are specified. In Chapter II it is composed of the chosen methodology and therefore the type of research, design, and variables to be considered are defined. Finally, the content of Chapter III shows the general analysis of the results obtained, the conclusions and the recommendations.

Capítulo 1

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema

El desabastecimiento logístico mundial se ha generado por la crisis sanitaria, repercutiendo en el cierre parcial de las fábricas, debido a la falta de implementación de un sistema integrado (Deloit, 2020). En Latinoamérica las empresas se han visto afectadas por un desabastecimiento logístico, debido a las políticas sanitarias de cierre de fronteras y los sobrecostos en el transporte. (Albacete, 2020). A nivel nacional el exceso de abastecimiento logístico ha provocado serios problemas a las empresas, debido a la falta de implementación de un sistema predictivo de clasificación de productos (Robles et al., 2020). En la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo existe sobrecarga laboral, falta de capacitación y control no permite desarrollar una óptima gestión que permita agilizar las actividades y funciones de sus colaboradores. La dirección necesita realizar un estudio sobre el desempeño laboral para identificar los puntos críticos que afecta el desempeño del personal y el control interno de la unidad asociada a los mismos. Sobre estos aspectos, la organización considera relevante determinar si el conocimiento, la capacidad de servicio, la diligencia en el trabajo y los conocimientos son factores que se deben considerar, así como el funcionamiento del control interno.

A nivel mundial en las entidades públicas, no existe un control interno administrativo gubernamental debido a la falta de compromiso de funcionarios, y servidores públicos (Jiménez et al., 2018). En América Latina la falta de conocimiento del manejo de un sistema de control interno en las entidades públicas ha generado grandes índices de corrupción e incumplimiento de sus objetivos (OCDE, 2019). En la gerencia administrativa logística de las municipalidades existe un incumplimiento de las funciones de los miembros del comité de control interno debido a los fraudes y actos de corrupción (CGR, 2014). Las irregularidades y

demoras y las trabas burocráticas en los procesos de contratación en el Ministerio de Trabajo, la falta de implementación del control interno en la mayoría de las subáreas de la unidad de abastecimiento repercute en el trabajo de los colaboradores.

A nivel internacional en las entidades públicas, la corrupción ha influenciado de manera negativa en el desempeño de los trabajadores, debido a las malas políticas salariales generando una insatisfacción laboral (Zúñiga et al., 2019). El resultado negativo del desempeño laboral en Latinoamérica se debe a la falta de mejora de las condiciones laborales, la sobrecarga de trabajo, lo que genera la informalidad laboral (CEPAL, 2019). En las entidades estatales existen factores que influyen negativamente en el desempeño laboral tales como: la falta de tecnología, el régimen laboral CAS y la difícil comunicación con sus superiores. (Urbano, 2018). En el Ministerio de Trabajo el desempeño laboral se ve afectado, debido a los regímenes laborales abusivos que solo generan inestabilidad y discriminación en el colaborador.

En el presente trabajo se busca hallar evidencia de los puntos críticos del desempeño del personal y el control interno de la unidad de abastecimiento del Ministerio de trabajo.

1.1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el control interno y la proactividad del desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el control interno y la capacidad de servicio en el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el control interno y los conocimientos en el desempeño laboral de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el control interno y la diligencia en el trabajo en el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?

1.1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica.

El estudio por su naturaleza como investigación en el campo de administración pública permite desarrollar nuevos enfoques literarios e incrementar la base de conocimientos que no han sido muy revisados en los libros teóricos o artículos científicos (indexados).

En base a ello se justifica de manera teórica nuestro estudio pues mediante la revisión literaria de los diferentes teóricos seleccionamos una de tantas teorías que cubre, satisface o respalda nuestra investigación, asimismo dichas teorías y modelos son posturas que dentro de

nuestra investigación es aplicada no al sector privado sino al sector público y con ello podemos reconocer como estas están desarrolladas para ambos sectores (público – Privado). Por ello su importancia como teoría que se encuentra bien justificada. Para nuestro estudio se tomaron dos teorías una para la variable independiente (Teoría sobre el modelo COSO) y la para la variable dependiente (Teoría Bifactorial de Herzberg).

En cuanto a la variable dependiente, desempeño, se ha seguido la metodología y su desarrollo histórico, por tal motivo se apoya en la Teoría Bifactorial de Herzberg que propone dos factores para la motivación que son los factores higiénicos y motivacionales, este enfoque desde su postulación ha sido usado para diseñar diversas escalas de medición de desempeño como por la empresa Bamboo HR que lo aplica en formato digital y de sistemas. Por tal motivo basado en los factores higiénicos y motivacionales para medir el desempeño se utiliza la conceptualización de Boada (2019) que lo define en cuatro dimensiones que corresponden a proactividad, capacidad de servicios, conocimientos y diligencia en el trabajo. Además, sostiene que los dos factores están influenciados por las condiciones físicas y psicológicas en la que los trabajadores laboran equivalentes a los factores de la teoría bifactorial de Herzberg.

Justificación metodológica.

En la parte metodológica la investigación se justifica pues es una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. Se justifica metodológicamente pues al cumplir esta metodología podremos obtener una mejor precisión para determinar si existe una relación entre las variables de estudio.

Justificación práctica.

Este estudio se justifica de manera práctica porque permite evidenciar la presencia de una relación entre dos conceptos que son utilizados y tienen gran importancia en el sector

público como en el privado es por ello, que la presente investigación busca aportar conocimiento práctico que permita mejorar estos campos de la administración buscando ser tomados como referencia para que se realicen nuevas investigaciones en las entidades del estado.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Antecedentes

Internacionales

Según Manjarrez et al. (2020) los autores mencionaron que el objetivo es determinar si existe un propósito de diagnosticar la motivación que influya en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo. La metodología es descriptiva. El método teórico pues es analítico sintético y histórico lógico; el instrumento utilizado fue entrevista y cuestionario, de enfoque cuantitativo, la información fue procesada estadísticamente usando el paquete estadístico SPSS 22.0 para Windows versión 26. Se concluye que por medio de los resultados se puede evidenciar la relación que tienen ambas variables si son dependientes una de otra.

Según Zamora et al. (2019) los autores manifestaron que el objetivo principal fue medir el nivel de incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana. El tipo del estudio es aplicado, pues aplica los conocimientos teorías en el departamento pastoral, el diseño es no experimental, el diseño descriptivo explicativo, enfoque cualitativo – cuantitativo (mixto). La técnica e instrumento que se usó fueron encuestas, entrevistas, observación y análisis documental aplicados a los colaboradores del Departamento Pastoral. Concluyó por medio de los resultados obtenidos demostraron que el proceso no cuenta con controles estratégicos en los puntos críticos, la institución no tiene manuales de funciones para este proceso.

Según Ibarra et al. (2019) los autores realizaron su investigación y tuvieron como objetivo identificar las principales tendencias en el ámbito nacional e internacional sobre la interrelación entre control interno y auditoría permitiendo mejorar los indicadores de eficiencia empresarial. El tipo de la investigación es aplicada, pues las teorías son llevadas a la práctica, el diseño es no experimental, el diseño descriptivo explicativo, enfoque cuantitativo pues los resultados han sido llevados a la estadística. La técnica e instrumento que se usó fueron la encuesta y los cuestionarios aplicada a los colaboradores de la municipalidad. Concluyendo que hay correlación lineal muy alta y significativa entre el control interno y la auditoría mejorando los indicadores de eficiencia empresarial.

Zúñiga et al. (2019) los autores mencionaron que el objetivo principal es analizar la influencia de la innovación de producto sobre el desempeño organizacional en una entidad financiera en Colombia. La metodología tipo aplicada nivel es descriptiva - explicativo. El enfoque cuantitativo, técnica e instrumento utilizado fue entrevista y cuestionario, que fue procesada estadísticamente usando el paquete estadístico SPSS versión 26. Se concluyó que la innovación es costosa y arriesgada, que podría afectar los resultados de la organización tanto positiva como negativamente, también se concluye que la innovación en producto tuvo una influencia negativa sobre el desempeño de dicha compañía.

Mendoza et al. (2018) los autores mencionaron que el objetivo es determinar como el control interno influye en la gestión administrativa del sector público. El tipo del estudio es aplicado, pues aplica los conocimientos teorías en el sector público, el diseño es no experimental, el diseño descriptivo explicativo, enfoque cuantitativo. La técnica e instrumento que se usó fueron encuestas aplicados a los funcionarios del sector público municipal. Concluyó que es necesario mejorar el desempeño de la ejecución de los recursos públicos y los mecanismos de control interno que permite la eficiencia de la Gestión administrativa.

Según los autores Kú & Pool (2017) de su investigación tuvieron el objetivo es describir los resultados de los docentes que sustentaron el examen de desempeño para Educación Básica en el ciclo escolar 2015-2016 en el estado de Yucatán. El tipo de investigación es aplicada, el nivel es descriptiva - explicativo. El enfoque cuantitativo – cualitativo (Mixto), técnica e instrumento utilizado fue entrevista y cuestionario. Se concluyó que la práctica educativa es un fenómeno complejo en el que se encuentran en interacción diversas variables que confluyen para el logro de la calidad educativa.

Nacionales

Según los autores Ledesma et al. (2019) realizaron su investigación que tuvieron como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión educativa y el desempeño laboral en instituciones educativas públicas inclusivas del nivel primaria de la Red 14, UGEL 05 de Lima Metropolitana. El nivel explicativo, de tipo aplicada y diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue no probabilística y estuvo compuesto por toda la población que cumplen funciones administrativas en el desarrollo de la gestión pública. El instrumento de recopilación de información empleado fue el cuestionario. Se concluye se demostró que existe relación altamente significativa entre el control interno con la ejecución presupuestal y financiera evaluado a un 95% de confianza.

Según Apaza (2018) el autor realizó su investigación que tuvo como objetivo determinar la influencia del Control Interno en la Gestión de Prestación de Servicios de las Empresas de Saneamiento de la Región Puno. El nivel explicativo causal, de tipo aplicado puesto que describe la aplicación del control interno, que ha permitido analizar y evaluar el sistema de control interno de las Empresas de Saneamiento, método deductivo. La técnica e instrumento se recopiló la base de información por medio de las encuestas - cuestionario. Se concluye que la aplicación de un nuevo sistema de control interno en su integridad mejorará considerablemente la gestión de prestación de servicios en las empresas de saneamiento de la

Región Puno y facilitará la eficacia y eficiencia de los recursos, y con ello se garantizará el logro de objetivos institucionales, en beneficio de la empresa y la población

Gálvez & Milla (2018) tuvieron como objetivo de la investigación fue diseñar un modelo de evaluación del desempeño docente a partir del dominio Preparación para el aprendizaje de los estudiantes en el Marco de Buen Desempeño Docente. El tipo aplicado-proyectivo, con un enfoque cualitativo educacional, de diseño no experimental. El instrumento se realizó a 94 docentes y 06 directivos, de 04 instituciones educativas públicas. Concluyendo con la elaboración de un modelo de evaluación docente, que integra una nueva forma de evaluar, desde la perspectiva de reflexión docente y mejora de su desempeño.

Según Jara et al. (2018) los autores mencionaron que el objetivo es determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud de Perú. El método, el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por trabajadores de la sede central del Ministerio de Salud. Se utilizó el muestreo no probabilístico. En la construcción y validación del instrumento, se ha considerado la validez de contenido y de constructo, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se concluyó que la gestión del talento humano es adecuada, incidiendo en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud estudiada.

Según De La Torre, (2018) en su investigación que tuvo como objetivo se basó en el analizar el rol del control interno frente a la gestión del riesgo de fraude. El nivel descriptivo comparativo, de tipo aplicado, el enfoque cualitativo - cuantitativo, método deductivo - inductivo. La técnica e instrumento se recopiló la base de información por medio de los encuestas - cuestionario. Se concluye el fraude causa impactos negativos en las organizaciones no solo de orden económico, sino también reputacional y social, tanto en el sector público

como en el sector privado.

Según Chenet et al. (2017) los autores propusieron como objetivo determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica en el Perú, el tipo de la investigación fue aplicada. El enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de diseño descriptivo correlacional. La población estuvo compuesta por 18 docentes, doce nombrados y seis contratados. Técnica e instrumentofue por medio de las encuestas conformadas por cuestionarios medibles de escala ordinal. Porúltimo, se concluye que se determinó una relación directa entre las variables con un R de Pearson de 0,879 y significancia de 0,01 (bilateral).

1.2.2. Marco Teórico

Control Interno

Definición Conceptual de la Variable Control Interno

La implementación de un control interno administrativo en las entidades públicas sirve para prevenir posibles actos de corrupción, asegurando el cumplimiento de sus objetivos. (OCDE, 2019). Control Interno, es un sistema que minimiza las deficiencias mejora los resultados de la gestión, racionaliza el uso de los recursos propios, contribuyendo al cumplimiento de políticas, planes y normas (CGR, 2014). El control interno incide en la gestión administrativa, permitiendo que los procesos sean eficientes, efectivos y económicos. El modelo COSO, se utiliza como medio de análisis del control interno consta de 5 componentes que se interrelacionan: ambiente de control, evaluación de riesgo, control de sus actividades, información y supervisión (COSO, 2013). El modelo MICIL (modelo latinoamericano) está orientado en facilitar la eficiencia y eficacia de los objetivos de la organización, este modelo está basado en base a estándares de control interno para las pequeñas, medianas y grandes empresas latinoamericanas. El modelo MICIL es importante

porque permite realizar una fiscalización de los controles, prevenir posibles actos de corrupción, prevenir los riesgos y generar eficiencia y eficacia (MICIL, 2004).

Estado del Arte

Un instrumento de evaluación del control interno es el modelo COSO, creado en 1985, consta de cinco categorías, se aplica a cualquier empresa. El modelo COSO sirve para identificar y cuantificar los principales causantes que generan riesgos relevantes en la organización. El modelo BSC (Balanced Scorecard) creada en 1992, es un instrumento de administración de empresas muestra continuamente los objetivos y decisiones necesarias para cumplir con el plan estratégico. Se considera como un modelo de gestión que permite a la entidad reflejar, a través de indicadores, su misión y sus estrategias más adecuadas. El modelo COCO creada en 1995, consiste en conceptualizar el proceso de Control como una pirámide de elementos interrelacionados en cada uno de sus factores. El modelo proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios, que el personal en toda la organización puede usar evaluar el Control. El modelo COBIT creada en 1996, consiste en verificar y llevar un adecuado control de los sistemas de información de los negocios como de la seguridad. Este modelo vincula las herramientas tecnológicas, las cuales son orientadas a los diferentes sectores de una organización. El modelo MICIL (modelo latinoamericano) creada en 2003. Consiste en conservar de forma permanente el esquema de una estructura organizacional, es importante orientar las acciones de control hacia actividades que generen un valor agregado y sean las más importantes.

El modelo COBIT, tuvo varias ediciones de actualización, el primer modelo fue 1996, sin embargo, la edición que fue disponible en internet fue el 2003. El modelo COBIT fue diseñado, para auditar y controlar los sistemas de información y tecnología en todos los sectores de información, es decir administradores, usuarios y auditores involucrados. El

modelo SAC El COBIT versión 2019 es la más actualizada en el que mantiene siete catalizadores de la versión anterior, que contribuyen un mejor control interno. Siendo los catalizadores: 1. Principios, políticas y marcos de referencia, 2. Procesos, 3. Estructuras organizativas, 4. Cultura, ética y comportamiento, 5. Información, 6. Servicios, infraestructura y aplicaciones, y 7. Personas, habilidades y competencia.

Bases Teóricas del control interno según Modelo COSO.

El modelo COSO que toma su nombre de la definición en inglés Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission es una metodología para implementar controles dentro de una empresa u organización que busca formalizar los procesos y asegurar el alcance de los objetivos de la empresa. Antiguamente existía un alto índice de riesgos de fraude en la banca debido a las malas intenciones de algunas organizaciones de utilizar en su propio beneficio los procedimientos del banco. Es debido a ello que nace el diseño del modelo COSO con la misión de crear y proporcionar conocimiento. El modelo tuvo como finalidad mejorar tres objetivos: Mejorar la gestión del riesgo empresarial (ERM), mejorar el control interno y disminuir la lucha contra el fraude. El modelo COSO fue definido en el 1962 por cinco organismos profesionales más importantes de Estados Unidos, donde surgió un nuevo concepto de control interno (Jiménez et al., 2018). El modelo COSO logro unir todos los conceptos de control interno e integrar la alta dirección con el resto de la organización, disminuyendo los riesgos y cumpliendo con los objetivos.

La incidencia del control interno en el papel estratégico de la auditoría y la gestión administrativa y financiera fue importante porque permitió que las organizaciones se adapten a los cambios. Por lo que el modelo COSO, define al control interno como un proceso integrado de las operaciones de la empresa y no como un conjunto de reglas (OCDE, 2019). El Modelo COSO, sirve para identificar y cuantificar los principales causantes que generan

riesgos relevantes en la organización. (Fernando, 2019). El modelo COSO, es un informe basado en el control interno, cuya importancia se da a través de la revisión de cuan efectivo es el sistema de control y de esta manera poder mejorarlos.

El modelo COSO I define al control interno como un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad. Diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones. En 2004, surgió COSO II, que ampliaba el concepto de control interno a la gestión de riesgos, implicando a todo el personal de las entidades bancarias, incluidos los directores y administradores. Por último, en 2013 se publicó la tercera versión, COSO III, este modelo se centró en mejorar aspectos como la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos (Alarcón & Torres, 2017). El modelo COSO ha ido evolucionando y adaptándose a los cambios, por lo que no ha de sorprenderse a que surjan nuevos modelos COSO, que permitan la optimización de los controles.

En cuanto a su medición el modelo COSO sostiene que se debe usar los riesgos como indicador, como por ejemplo los riesgos operativos, que se definen como riesgos que afectan las metas y el plan estratégico, así como la falta de controles que afecten las operaciones, bajo desempeño del personal, habilidades no acorde con el perfil y seguridad del personal.

La Relación entre objetivos y componentes en el manual COSO

La estructura organizacional que son las unidades operativas de las entidades jurídicas, esta relación llega a estar representada en forma de un cubo en donde se establece una relación entre los objetivos y los componentes del manual COSO (Estupiñán, 2015). Existe una relación entre los objetivos que las entidades que desean alcanzar y los componentes que son lo que se necesita para alcanzar los objetivos.

Figura 1.

Relación de objetivos y componentes del Modelo COSO.



Nota: Elaboración Propia

Ventajas del modelo COSO

EL modelo COSO tiene diversas ventajas que son las siguientes: (a) El modelo COSO, permite a la dirección de la empresa poseer una visión global de los riesgos y poder desarrollar planes de acciones correctivas. (b) Facilita el cumplimiento de los objetivos, en donde permite implementar una adecuada gestión en la toma de decisiones, facilitando la asignación del capital. (c) Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción. (d) Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno. (e) Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo. (f) Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo (Serrano et al., 2018). El control interno es un sistema diseñado para ayudar a mejorar los diferentes procesos en los que incurre una corporación, evitar en mayor medida el margen de error.

En cuanto a la aplicación del modelo COSO en el estudio su importancia está dada porque es un modelo integral ampliamente usado para la determinación de riesgos y carencias en los sistemas de control interno, además ha ido evolucionando desde su primera versión manteniéndose vigente a los tiempos cambiantes, en este sentido la versión vigente es la de

COSO III publicada en el año 2013.

El Modelo COSO tiene los siguientes componentes:

a) Ambiente de control: su estudio se da en su entorno que influye en la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Se debe rediseñar un manual donde se estructuren las actividades, se asignen funciones, se organice el personal, designando un comité de auditoría, minimizando los riesgos, y supervisar las actividades. (b) Evaluación de riesgos: La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos. Se debe de identificar los riesgos para el cumplimiento de sus objetivos y evaluando los cambios que afectan al control interno. Para ello se da en función de los objetivos de cumplimiento, quienes están adheridos a los reglamentos de la administraciónde la empresa. (c) Actividades de Control: se da en las políticas, normas, sistemas y procedimientos, donde una de sus principales características es que pueden ser manuales. A través de un sistema, donde su principal objetivo es brindar un beneficio de los recursos propios de la empresa. (d) Información y comunicación: tiene como propósito generar una continuidad adecuada sobre los procedimientos de datos, seguridad física, incrementando la competitividad y productividad. (e) Supervisión y Seguimiento: se da cuando los sistemas de control están diseñados para identificar los controles más débiles en las actividades. Promoviendo un rediseño de un plan estratégico donde se puede encontrar las debilidades y oportunidades que se da en los sistemas de control (INEGI, 2014). El modelo COSO, permite que el control internose divida en cinco componentes que permite identificar con antelación los efectos adversos que impactan de forma negativa en el cumplimiento de los objetivos.

Dimensiones de Control interno:

Ambiente de Control: Es un conjunto de normas, procesos y de una estructura que propicia en mantener un ambiente alineada a la misión, visión y objetivos institucionales para fomentar transparencia. Promoviendo un compromiso y congruente con los valores contenidos en el código de ética. (INEGI, 2014).

Administración de riesgos: Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para identificar, evaluar y controlar los riesgos. Para poder definir qué estrategias realizar y de qué manera poder enfrentarlos a través de un plan de contingencia(INEGI, 2014).

Actividades de Control: Consiste en el establecimiento, supervisión y actualización de las políticas y procedimientos que contribuyen en administrar los riesgos. Una adecuada segregación de funciones, generar la protección de los recursos institucionales y el logro de más metas y objetivos (INEGI, 2014).

Información y Comunicación: Consiste en el establecimiento de los canales y medios pararecabar, compartir, comunicar y custodiar la información. La información y sistemas de información institucional debe reunir los requisitos de confiabilidad, calidad, pertinencia, veracidad y oportunidad (INEGI, 2014).

Supervisión: Permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo. La evaluación de componente de supervisión y Seguimiento permite de forma directa o indirecta, de forma permanente se asegure el funcionamiento y la mejora continua delcontrol interno (INEGI, 2014).

Importancia del control interno frente unidad de abastecimiento del ministerio de trabajo

Para poder investigar sobre la variable Control interno, en el presente estudio, se tomará como referencia al modelo COSO, debido a su adaptabilidad, efectividad y eficacia, que ha sido demostrado en el Ministerio de Economía y Finanzas, así como la Contraloría General de la República, las cuales gracias a una buena implementación han logrado obtener los mejores índices presupuestales y transparencia en sus procesos.

El control interno en la unidad de abastecimiento de las entidades públicas es importante porque permite realizar una fiscalización de los controles en el Proceso de Adquisición. Generando una revisión del Control del Marco Presupuestal establecido en el calendario de compromisos mensuales para su posterior trámite a la Unidad Ejecutora de Pago (CGR, 2016). En la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es importante el manejo de un control interno ya que permite estandarizar los procedimientos, si se maneja un modelo de control interno, este permitirá conocer las debilidades, deficiencias de los procesos y así poder desarrollar una óptima gestión que permita agilizar las actividades y funciones. Así mismo ayuda a identificar los riesgos, implementar un sistema de toma de decisiones en base a las estrategias, para reducir los costos e incrementar la eficiencia de sus procesos.

Desempeño Laboral

Definición Conceptual de la Variable Desempeño Laboral

La teoría de las expectativas se relaciona es el reconocimiento del desempeño laboral, el cual debe estar sujeto a los objetivos organizacionales. La teoría establece tres tipos de relaciones: esfuerzo y desempeño; desempeño y recompensa; recompensa y metas personales. Todo empleado se ve motivado para ejercer un alto nivel de esfuerzo y dedicación cuando piensa que ello lo llevará a una buena evaluación de su desempeño (Vroom, 1981). El método de evaluación del desempeño 360° consiste en que un grupo de personas valore a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Esta herramienta de evaluación de 360° consisten un cuestionario o formulario de carácter anónimo se evalúa las condiciones normales de trabajo y las competencias (CGR, 2015).

La teoría de los dos factores de Herzberg a través de este estudio se identificó que la satisfacción genera crecimiento profesional, los cuales están asociados al trabajo en sí. La insatisfacción, por su parte, estaba relacionada con las condiciones laborales ofrecidas. Para explicar el comportamiento de las personas en situaciones laborales, Herzberg identificó dos factores: Factores higiénico y motivacionales. Teoría de dos factores tuvo como objetivo comprender las causas de insatisfacción de los trabajadores dentro de las empresas, para luego analizar el desempeño de sus trabajadores (Herzberg, 2008).

Estado del Arte de Desempeño Laboral

Sobre la teoría de dos factores desarrollada por Frederick Herzberg y fue creada en el año 1959. El objetivo de la teoría comprende las causas que provocan la insatisfacción y los factores responsables de la satisfacción de los trabajadores dentro de la organización. Se subdivide en las causas de insatisfacción y los factores motivacionales como generadores de higiene. La teoría de las expectativas que fue creada en 1969 se relaciona con la investigación

sobre el desempeño laboral. La teoría expone como debe estar sujeto al logro de objetivos organizacionales a partir de la manera como se recompense el esfuerzo y desempeño del colaborador. El método de evaluación de 360° que fue creada en el año 1996. El método ofrece información amplia de los distintos grupos de interés y centra en lo que el colaborador visualice en lo referente al nivel de desempeño que tiene dentro de la organización.

Con el uso del internet en las organizaciones en el año 2000, se empezaron a diseñar diversos modelos para medir el nivel de desempeño laboral, basados en teorías. Un ejemplo es el modelo informático El modelo fue creado en el 2010 y su última versión actualizada fue en el 2018. Bamboo HR fue un modelo el cual fue diseñado en el 2008, en donde se realiza una evaluación de 360° a su personal con el propósito de mejorar los procesos. Michael Ortner, compra el sistema y lo convierte en una plantilla muy sencilla, que permite obtener información detallada del nivel de desempeño de los empleados y que fue actualizada en el 2020.

Bases Teóricas del desempeño Laboral según Herzberg. Teoría de dos factores

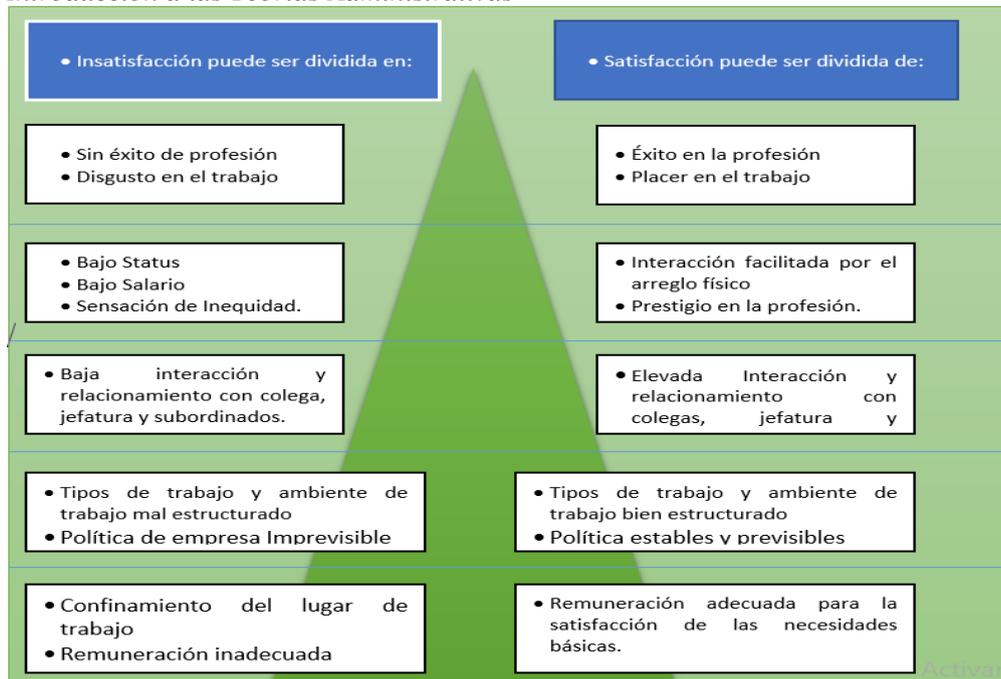
La teoría de los dos factores de Herzberg se elaboró a partir del estudio realizado por Frederick Herzberg y un grupo de ingenieros en la zona industrial de Pittsburg, EE.UU. Se les pidió que mencionaran el momento en el que se sintieron bien en el trabajo y el otro en el que se sintieron mal. Luego de la entrevista en 11 industrias. Frederick Herzberg, uno de los grandes personajes influyentes de la gestión administrativa en empresas, en su teoría de dos factores, busca lograr explicar la relación del comportamiento de las personas en el trabajo. Logro exponer la existencia de dos factores que llegan a orientar el comportamiento de las personas, por lo que el autor realizo un estudio de la satisfacción y la insatisfacción. Para explicar el comportamiento de las personas en situaciones laborales, Herzberg identificó dos factores: Factores higiénico y motivacionales (Jara et al., 2018). A través de la teoría se identificó que la

satisfacción genera crecimiento profesional, los cuales están asociados al trabajo en sí. La insatisfacción, por su parte, estaba relacionada con las condiciones laborales ofrecidas.

La teoría señala que son conceptos independientes y los factores extrínsecos, son aquellos factores que están influenciados por las condiciones físicas y psicológicas en la que los trabajadores laboran. En este factor se encuentra, las relaciones interpersonales, el salario, las políticas de la empresa, supervisión y prestaciones. Factores que se encuentran relacionados con el ambiente de trabajo, por lo que si no llegan a ser favorables provocan una insatisfacción. Por lo que estos factores solo actúan advirtiendo o eliminando la insatisfacción, su papel es semejante a las medicinas higiénicas, evitan la infección, pero no mejoran la salud. Factores intrínsecos, son: el reconocimiento, el logro, el ascenso y la responsabilidad, estos factores son las consecuencias del trabajo y se relacionan con su naturaleza (Herzberg, 2008). Por lo que son aquellos que logran conducir a la satisfacción ya que logra satisfacer de forma adecuada las necesidades de realización de los trabajadores con su labor. Mediante el desempeño de sus labores, pueden llegar a disfrutar de las recompensas el cual logra reforzar sus aspiraciones.

Figura 2.

Teoría de los dos factores de Herzberg, la satisfacción y la insatisfacción. Chiavenato, I (2013). Introducción a las Teorías Administrativas



Nota: Elaboración Propia

Teoría Bifactorial de Herzberg plantea que la satisfacción en el trabajador es resultado de los denominados factores intrínsecos, los cuales están relacionados con la naturaleza de las labores. Algunos ejemplos de estos son; el reconocimiento, logros, promoción e independencia laboral. Por otro lado, los factores extrínsecos aquellos no relacionados con la naturaleza del trabajo. Como ejemplos de estos factores tenemos el sueldo y beneficios; política de la empresa; ambiente físico y relaciones con compañeros. (Boada, 2019). Factores Intrínsecos; Involucra sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización. Factores Extrínsecos; Según el autor, no provocan satisfacción, pero sí evitan la insatisfacción en el trabajo

La Teoría Bifactorial se puede diferenciar: factores higiénicos relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. indicadores que se encuentran administradas por la empresa como relaciones con el jefe, relaciones con compañeros de trabajo, prestigio o status, buenas condiciones laborales,

políticas y directrices. factores motivacionales relacionados más directamente a la satisfacción de la persona como el trabajo en sí mismo como estímulo positivo, reconocimiento profesional, desarrollo profesional, responsabilidad, oportunidad de crecimiento y autorrealización personal. (Marín & Placencia, 2017). Los factores extrínsecos son el ambiente y todos los factores que te rodean tanto las condiciones físicas como ambientales de tu trabajo. Y los factores intrínsecos o motivacionales los cuales son controlados por cada persona ya que son las actividades desempeñadas por el trabajador la cual le da la satisfacción.

Dimensiones de desempeño Laboral

Proactividad

Que hace referencia a la actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades y procesos dentro del ámbito de sus labores (Boada, 2019). Dispuestos a resolverlos problemas que se presentan en el día a día y esforzarse por brindar más de lo esperado

Capacidad de servicio

La calidad en el servicio se caracteriza por su adaptabilidad a las necesidades de cada cliente. Parte del perfil de puesto exige la capacidad de empatizar con los usuarios y de mostrar trato amable y cordial (Boada, 2019).

Diligencia en el trabajo

La capacidad fundamental para mantener una actitud de alerta en todo momento, así como realizar su trabajo de acuerdo con las instrucciones y normas que exige cumplir la empresa (Boada, 2019).

Conocimiento

Hace referencia tanto al conocimiento teórico de las normas de seguridad y legislación pertinente para el desempeño de la labor y destreza para el uso de las herramientas y tecnologías de seguridad (Boada, 2019).

Importancia del desempeño laboral frente a la unidad de abastecimiento del ministerio de trabajo

Para poder investigar sobre la variable Desempeño Laboral, en el presente estudio, se tomará como referencia a la teoría de Herzberg, debido a que esta teoría permitirá comprender cuales son los factores que necesitaríamos para obtener como efecto un buen desempeño laboral, esto servirá de punto de partida como la investigación de Boada, quien ha desarrollado un estudio con la aprobación de especialistas, la cual fue aplicada a la realidad en una empresa de seguridad y logro mejorar el desempeño de los colaboradores.

En las entidades públicas, la influencia del desempeño laboral en las unidades de abastecimiento logístico ha sido de gran importancia en el manejo de material médico durante la crisis sanitaria (Deloit, 2020). En la presente investigación se aplicó el cuestionario de (Boada, 2019) referente al desempeño laboral, basado en los estudios a la teoría de Herzberg. En la unidad de Abastecimiento del Ministerio de Trabajo se necesita medir y comparar el rendimiento de sus trabajadores en las diferentes subáreas, conocer si se ha logrado cumplir con los objetivos trazados en los tiempos establecidos para desarrollar una óptima gestión que permita agilizar las actividades y funciones de sus colaboradores. Asimismo, en el ministerio de trabajo, se ve reflejado la discriminación de los regímenes laborales mediante la contratación de terceros o locadores que no cuentan con vacaciones, ni seguro de salud, etc. A lo largo del tiempo se evidencia la falta de reestructuración laboral en el sistema público.

1.3. Objetivos e hipótesis

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el control interno y el desempeño del personal de la unidad de abastecimiento del ministerio de trabajo, sede central, 2021

Objetivo Específico 1.

Determinar la relación entre el control interno y la proactividad del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.

Objetivo Específico 2.

Determinar la relación entre el control interno y la capacidad de servicio del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio d Trabajo, Sede Central Lima, 2021.

Objetivo Específico 3.

Determinar la relación entre el control interno y los conocimientos del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021

Objetivo Específico 4.

Determinar la relación entre el control interno y la diligencia del trabajo del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021

1.3.2. Hipótesis General.

El control interno se relaciona con el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.

Hipótesis Específica 1.

La evaluación del control interno se relaciona con la proactividad del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.

Hipótesis Específica 2.

La evaluación del control interno se relaciona con la capacidad de servicio del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.

Hipótesis Específica 3.

La evaluación del control interno se relaciona con el conocimiento del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.

Hipótesis Específica 4.

La evaluación del control interno se relaciona con la diligencia de trabajo del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.

Capítulo 2

2.1. Método

En el presente trabajo de investigación se emplea el método cuantitativo, en la cual se recopila información fundamental a través de encuestas aplicadas en la muestra de estudio, con el objetivo probar la hipótesis de la presente investigación. Los resultados serán demostrados por medio de la estadística descriptiva e inferencial mediante el programa Software estadístico SPSS versión 26.

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de esta investigación es aplicada, porque se llevará a la práctica la aplicación de una problemática dentro de una institución pública, en función todos los conocimientos adquiridos en la realidad. Asimismo, el estudio es correlacional ya que busca determinar la relación que existe entre las variables de estudio y descriptiva por que el estudio se centra en describir el comportamiento de las variables a partir de los estadísticos utilizados (Bernal, 2018) considera que “define el tipo de investigación aplicada como aquel que distingue por tener propósitos claros y definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector dela realidad” (p.43).

En cuanto al análisis causal al hacer una revisión sistémica de la técnica, autores como Miñano (2009) y contemporáneos como Calduch (2018) sostienen que miden además de la relación el efecto que se produce por influencia de la variable independiente sobre la dependiente y para realizarse se requieren pruebas adicionales como por ejemplo un factor tiempo o cierto grado de relación así como las condiciones que permitan determinar cuantificar la causa y el efecto. En tal sentido, el presente estudio tiene el enfoque causal porque busca determinar la relación entre las variables de estudio y medir su influencia con un grado determinado por la prueba de correlación.

2.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación es No experimental de corte transversal, ya que no se presenta manipulación de ninguna de las variables y se recolecta datos en un periodo de tiempo.

(Bernal, 2018) define una investigación como “Es de no experimental, debido a que no se manipulan las variables ya que solo se observa el fenómeno para después analizarlos” (p.149).

2.1.3. Variables

Las variables de estudio son las siguientes:

- Variable X: Control Interno.
- Variable Y: Desempeño Laboral

Las variables fueron establecidas en la investigación. El control interno es un plan de la organización que adopta cada empresa con sus procedimientos con el fin de lograr los objetivos administrativos, el control interno administrativo consta de 5 componentes que se interrelacionan y que derivan de la forma como la administración maneja la organización: Una evaluación del Ambiente, Evaluación de riesgos control de sus actividades, Información y Comunicación, finalmente una supervisión. (INEGI, 2014).

“El desempeño laboral es el grado en el que el empleado cubre los requerimientos de su trabajo y se mide a través de la productividad, capacidad de servicio y conocimientos” (Boada,2019).

Tabla 1*Operacionalización de la variable control interno.*

VARIABLE	DEFINICIÓN NOMINAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno	El control interno incide en la gestión administrativa, permitiendo que los procesos sean eficientes, efectivos y económicos. El modelo COSO, se utiliza como medio de análisis del control interno consta de 5 componentes que se interrelacionan: ambiente, evaluación de riesgo, control de sus actividades, información y supervisión (COSO, 2013)	- Ambiente de control	Cantidad de proceso
		- Administración de riesgos	Evaluación de riesgos
		- Actividades de Control Información y comunicación	Existencia de puntos de control y de comunicación
		- Supervisión y seguimiento	Nivel de cumplimiento de principios institucionales

Nota: Elaboración propia.**Tabla 2***Operacionalización de la variable desempeño laboral*

VARIABLE	DEFINICIÓN NOMINAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño laboral.	La teoría sostiene que tiene dos factores[...]que están influenciados por las condiciones físicas y psicológicas en la que los trabajadores laboran y que se conforman por la Proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo	- Proactividad	Nivel de expectativas en el trabajo
		- Capacidad de servicio	Cumplimiento de los requerimientos
		- Conocimientos	Conocimiento de sus funciones y herramientas
		- Diligencia en el trabajo	Cumplimiento del horario Cumplimiento de las reglas Cumplimiento del uso de uniforme

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3.

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	
¿Cuál es la relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?	Determinar la relación entre el control interno y el desempeño del personal de la unidad de abastecimiento del ministerio de trabajo, sede central, 2021	El control interno se relaciona con el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.	Variable Independiente Control Interno - Ambiente de control - Administración de riesgos - Actividades de Control Información y comunicación - Supervisión y seguimiento Variable Dependiente Desempeño Laboral - Proactividad - Capacidad de servicio - Conocimientos - Diligencia en el trabajo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	
¿Cuál es la relación entre el control interno y la proactividad del desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?	Determinar la relación entre el control interno y la proactividad del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.	La evaluación del control interno se relaciona con la proactividad del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.	
¿Cuál es la relación entre el control interno y la capacidad de servicio en el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?	Determinar la relación entre el control interno y la capacidad de servicio del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.	La evaluación del control interno se relaciona con la capacidad de servicio del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.	
¿Cuál es la relación entre el control interno y los conocimientos en el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?	Determinar la relación entre el control interno y los conocimientos del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021	La evaluación del control interno se relaciona con el conocimiento del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.	
¿Cuál es la relación entre el control interno y la diligencia en el trabajo del desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021?	Determinar la relación entre el control interno y la diligencia del trabajo del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021	La evaluación del control interno se relaciona con la diligencia de trabajo del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.	

Nota: Elaboración propia.

2.1.4. Población

La población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia y demostrar un resultado que responda hacia una realidad problemática. Bernal (2006).

La población empleada en el presente estudio estuvo conformada por 2 grupos independientes; 5 Coordinadores de la unidad de Abastecimiento que monitorean las subáreas con 18 trabajadores distribuidos en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Personal de la Unidad de Abastecimiento.

Coordinadores	Colaboradores
(1) Menores a 8 UITs	(3) Colaboradores
(1) Mayores a 8 UITs	(6) Colaboradores
(1) Control Previo	(3) Colaboradores
(1) Archivo	(2) Colaboradores
(1) Servicios auxiliares	(4) Colaboradores

Nota: Elaboración Propia

Como se puede observar la población es muy pequeña, es por ello por lo que se realizó un censo para la aplicación del cuestionario.

2.1.5. Muestra

No aplica el muestreo porque se realizó un Censo. Según Hernández y Mendoza (2019). El censo se refiere a la población que utiliza el mismo número de participantes o elementos del cual se pretende generalizar la respuesta o resultados obtenidos. Al respecto Manjarrez et al. (2020) en su investigación sobre desempeño laboral propone usar el método censal para una población de 38 trabajadores en 8 locales al igual que otros autores como Zúñiga et al. (2019) que hace una investigación sobre desempeño laboral con el método censal con 61 trabajadores de población.

2.1.6. Instrumentos de Investigación

El instrumento de la presente investigación son cuestionarios basados en los estudios del modelo de Coso (1969) y la teoría Frederick Herzberg (1962) que se encuentran en los Anexos. Asimismo, el instrumento considerado para la variable desempeño laboral fue tomado del estudio realizado por Boada (2019) que fue validado por evaluación de expertos y publicado en el *Journal of Economics Finance and International Business*. En cuanto al instrumento para la medición del control interno fue tomado del Cuestionario de autoevaluación del control interno aprobado por Comité de Auditoría y Riesgos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, México.

El cuestionario consta de dos partes tal como se muestra a continuación:

Control Interno

Comprende un total de 40 preguntas contenidas en 5 dimensiones de estudio según el modelo COSO, se realizó a los coordinadores de la unidad, este se mide en escala de Likert del 1 al 3, siendo:

1: No

2: Si parcialmente

3: Si

A continuación, se describe las dimensiones y los ítems en el cuestionario

- Dimensión 1: Ambiente de control. (Correspondiente a las preguntas Q1 al Q10 del cuestionario)
- Dimensión 2: Administración de riesgos. (Correspondiente a las preguntas Q11 al Q18 del cuestionario).
- Dimensión 3: Actividades de Control. (Correspondiente a las preguntas Q19 al Q29 del cuestionario).
- Dimensión 4: Información y comunicación. (Correspondiente a las preguntas

Q30 al Q37 del cuestionario).

- Dimensión 5: Supervisión y Seguimiento. (Correspondiente a las preguntas Q38 al Q40 del cuestionario).

Desempeño Laboral

Comprende un total de 11 preguntas realizadas a los colaboradores de las áreas de abastecimiento y que están contenidas en 4 dimensiones de estudio realizado por Boada (2019) en base a la teoría de Herzberg, el cual semide en escala de Likert, del 1 al 5 siendo:

- 1: En Total desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Indeciso
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de Acuerdo.

A continuación, se describe las dimensiones y los ítems en el cuestionario:

- Dimensión 1: Proactividad. (Contiene las preguntas Q1 al Q3 del cuestionario)
- Dimensión 2: Capacidad de Servicio. (Contiene las preguntas Q4 y Q6 del cuestionario).
- Dimensión 3: Conocimientos. (Contiene las preguntas Q7 y Q8 del cuestionario).
- Dimensión 4: Diligencia en el trabajo. (Contiene las preguntas Q9 al Q11 del cuestionario).

2.1.7. Procedimientos de Recolección de datos

Para el procedimiento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la aplicación de las encuestas a los cinco coordinadores sobre control interno y a los dieciocho colaboradores de las subáreas sobre el desempeño laboral de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo (OASA), Sede Central Lima, con el único propósito de conseguir información verídica y fiable. Las encuestas se realizaron entre el 15 al 22 de marzo del 2021, se envió el enlace del cuestionario a través del correo electrónico. Luego de que se aplicó la encuestas, se analizó los datos con la ayuda de los siguientes programas:

- Excel - Hoja de cálculo para desarrollar distintas tablas.
- SPSS Versión 26 - Programa estadístico para realizar análisis de datos y de gráficos.

Hernández y Mendoza (2019), para evitar errores muy frecuentes, donde el nivel de confianza es un parámetro establecido que se encuentra entre 1% a 5%, donde el valor más recomendado es 5% de error y 95% de confianza para las investigaciones de tipo ciencias sociales.

Capítulo 3

3.1. Análisis descriptivos de los resultados.

A continuación, se presenta los resultados descriptivos obtenidos con los datos recopilados a través de la aplicación del cuestionario para las dimensiones control interno y desempeño laboral. Es necesario conocer el comportamiento descriptivo de los cuestionarios que es una información primaria para la investigación dirigida a los colaboradores de las área de abastecimiento del Ministerio de trabajo, 2021.

3.1.1. Análisis del estudio sobre la variable Control Interno

Para la variable control interno se aplicó el instrumento a cinco coordinadores de la unidad de abastecimiento y a continuación se muestran los resultados divididos en dimensiones y además por cada pregunta para un mayor detalle.

Dimensión 1: Ambiente de control

Tabla 5.

Dimensión 1: Ambiente de control

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	40,0	40,0	40,0
SI	60,0	60,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

En cuanto a la dimensión ambiente de control se evidencia que tiene un alcance del 60% que involucra aspectos como la aplicación de la misión y visión en el trabajo, conocimiento sobre sus áreas y funciones así como los roles y responsabilidades en sus funciones. A continuación se muestran los resultados por cada uno de los ítems para mayor detalle.

Tabla 6.

Pregunta 1. ¿Difunde la visión y misión del MTPE?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	20,0	20,0	20,0
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	40,0
SI	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

En el 60 % de las áreas (Menores a 8 UITs, Mayores a 8 UITs y control previo) los coordinadores indicaron que se difunde la misión y visión del MTPE, mientras que el coordinador de Archivo indicó que si se difunde parcialmente y solo el coordinador de servicios auxiliares manifestó que sus trabajadores no conocen del tema.

Tabla 7.

Pregunta 2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	20,0	20,0	20,0
Si	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 80% de los coordinadores indicaron que su personal conoce del objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa, mientras que solo un 20 % que corresponde a servicios auxiliares indicó que no conocen el objetivo general por ser personal nuevo en el sector público.

Tabla 8.

Pregunta 3. ¿Promueve la observancia del Código de Ética?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	40,0
SI	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Para esta pregunta el 60% de los coordinadores (Menores a 8 UITS, Mayores a 8 UITS y Control previo) indicaron que su personal promueve la observancia del código de ética, solo el área de archivo y servicios auxiliares indicaron que sus colaboradores no tienen claro el tema.

Tabla 9.

Pregunta 4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	40,0	40,0	40,0
Si	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Se observa en el ítem 4, sobre la realización de actividades de integración del personal y el clima laboral, los coordinadores Mayores a 8 UITS y Menores a 8 UITS indicaron que por áreas de mucha carga laboral no pueden realizar actividades que fomenten la integración, sin embargo, los coordinadores del área de archivo y Control Previo indicaron que sus colaboradores se encuentran integrados y trabajan en equipo.

Tabla 10.

Pregunta 5. ¿Para desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones normativas del Servicio Profesional de Carrera del MTPE?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	40,0	40,0	40,0
Si	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Se observa en el ítem 5, sobre desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones, el 60% respondieron afirmando con un sí, mientras un grupo minoritario del 20% que representan a archivo y servicios auxiliares indicaron que no.

Tabla 11.

Pregunta 6. ¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y correspondes con la estructura organizacional autorizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	20,0	20,0	20,0
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	40,0
SI	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Se observa en el ítem 6, sobre el manual actualizado y que corresponde con la estructura organizacional, 3 coordinadores de las áreas de mayor flujo laboral que representan el 60 % indicaron que sus colaboradores conocen plenamente su normativa y los procesos dentro del MTPE, solo el área de servicios auxiliares afirmo que no conoce los procesos y finalmente el coordinador de Archivo indica que si en la mayoría de las situaciones su personal supo procesarla información requerida.

Tabla 12.

Pregunta 7. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	20,0
SI	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 80 % de los coordinadores indican que los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la OASA, solo el 20% que representa al coordinador de menores a 8UITS indica que en algunas oportunidades el personal ingreso en función que no correspondía a adquisiciones, si no a archivo.

Tabla 13.

Pregunta 8. ¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	20,0
SI	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

En el ítem 8, El 80% de los coordinadores manifestaron que por ser el área de mayor contingencia es un deber estar actualizados con la norma, debido a que su trabajo no solo es funcional si no analítico y trabajan con directivas, pronunciamientos OSCE, decretos supremos y legislativos y la ley de contrataciones, solo el 20% conformada por coordinador del área de servicios auxiliares indico que si parcialmente por que su trabajador conoce los procesos mientras los demás pertenecen a estiba y su almacén.

Tabla 14.

Pregunta 9. ¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	40,0	40,0	40,0
Si	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITS, Mayores a 8 UITS y Control previo que representan un 60 % afirman que su personal si difunden manuales, normativas, disposiciones o cualquier pronunciamiento que está vigente, mientras que los coordinadores de archivo y servicios auxiliares afirman que sus colaboradores no están al día en el tema que así no sea parte de trabajo deben de empezar a tomar conocimiento y empezar la retroalimentación.

Tabla 15.

Pregunta 10. ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno del MPTE?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	20,0	20,0	20,0
SI	1	20,0	20,0	40,0
Si Parcialmente	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITS, Menores a 8 UITS y Servicios Auxiliares que representan el 60 % afirmaron que si parcialmente debido a que no se maneja adecuadamente el control interno y tratan de cumplir o leer algún informe que envíe o publiquen en el portal como conocimiento pero no es implementado como norma, el

coordinador de control previo que representa un 20 % indico que así no haya información como sub área es su responsabilidad cumplir y retroalimentar, y finalmente el coordinador de archivo que representa el 20 % preciso que no le llega información y solo siguen el modelo establecido.

El análisis de esta dimensión nos muestra que no tienen un adecuado “Ambiente de control” mostro que las 5 sub áreas de la OASA, solo cuentan con información por correos indicando ligeramente que es el control interno pero no lo aplican como una norma y hasta el momento de la encuesta no tienen en plan implementarlo con la finalidad de mejorar el sistema administrativo y tecnológico en MTPE, solo el coordinador de Control Previo por ser un área de fiscalización retroalimenta a sus colaboradores, los encargados de las adquisiciones indican que lo tienen de referencia pero no hay tiempo para capacitar al personal pues trabajan hasta altas horas de la noche.

El personal de archivo y servicios auxiliares son las áreas donde la mayoría de sus colaboradores por sus funciones no tienen correo institucional, no tienen conocimiento al respecto según lo que indicaron sus coordinadores.

Dimensión 2: Administración de riesgos

Tabla 16.

Dimensión 2: Administración de riesgos

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	50,0	50,0	50,0
SI	50,0	50,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

En cuanto a la administración de riesgo se evidencia un 50% de encuestados que afirman que se difunden los objetivos y metas al personal, se promueve una cultura para la administración de riesgos, además se realiza un registro de los riesgos evidencias así como considerar las posibilidades de fraude usando herramientas como las matrices de administración de riesgo, planes de contingencia y recuperación de desastres.

Tabla 17

Pregunta 11. ¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	40,0	40,0	40,0
Si Parcialmente	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 60% afirmo que si parcialmente difunden las metas alcanzadas y por ser una unidad donde llegan los requerimientos de todas las direcciones del MTPE no tienen conocimiento de los objetivos, solo un 40% que se representan por los coordinadores de Archivo y Servicios auxiliares respondieron que ellos solo ejecutan sus funciones saben las direcciones con las que trabajan, pero no el fin ni las metas a las que llegan que eso lo ve el Director.

Tabla 18

Pregunta 12. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	40,0	40,0	40,0
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	60,0
SI	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Control Previo que representan un 40% indicaron que por manejarse las adquisiciones de mayor valor y el otro por rendir cuentas a OCI tienen mucho cuidado y minimizan su margen de error al momento de revisar cualquier expediente, hacer un contrato o pago, en cuanto el Coordinador de menores a 8 UITs cumplen en lo posible por enfocarse a contrataciones de terceros y ser el de mayor flujo en oportunidades el coordinador retroalimenta al personal a su cargo y finalmente el otro 40% manifiesta que no promueven la cultura de administración de riesgos pues sus procesos son sencillos y no tienen problema en ello no es necesaria la capacitación.

Tabla 19

Pregunta 13. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	40,0
NO	1	20,0	20,0	60,0
SI	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Menores a 8 UITs que representan un 40% indicaron que sus colaboradores si ponen en alerta y documentan la evaluación de riesgos de

los principales proyectos y sobre todo de los procesos que se ven en la oficina, mientras que los Coordinadores de Control Previo y Archivo representante de un 40% de la tabla indican que ellos solo se encargan de documentar lo que le llega de la dirección mas no realizan evaluaciones de este tipo y solo el coordinador de servicios auxiliares representante de un 20% afirma que el No realiza este tipo de gestiones pues no tiene competencia más que informar a la dirección principal.

Tabla 20

Pregunta 14. ¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	40,0	40,0	40,0
Si	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 60 % que lo representan 3 coordinadores afirmaron que en todo proceso consideran la posibilidad de fraude que como trabajo a parte de procesar e indagar en el mercado es responsabilidad de cada uno de sus colaboradores analizar y fiscalizar a cada proveedor o institución, solo 2 coordinadores de Archivo y Servicios auxiliares que están dentro del 40% indicaron que no les compete el análisis de fraude su trabajo es operativo mas no analítico.

Tabla 21

Pregunta 15. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes

Matrices de Administración de Riesgos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	20,0	20,0	20,0
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	40,0
SI	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 60 % que lo representan 3 coordinadores de las áreas de Mayores a 8 UITs , Menores a 8UITs y Control Previo afirmaron que en los principales proyectos y procesos cuentan con Matrices para administrar los riesgos, mientras que el coordinador de Archivo con un 20% indica que si parcialmente pues no se encarga de proyectos pero si interviene en los procesos y solo el coordinador de Servicios Auxiliares manifestó que bajo cualquier riesgo se apoyan en las demás áreas según sea el requerimiento.

Tabla 22

Pregunta 16. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	20,0	20,0	20,0
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	60,0
SI	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Control Previo que representan un 40 % afirman que sus principales proyectos cuentan con un plan de contingencia, mientras que otro 40 % del grupo de los coordinadores de Menores a 8 UITs y Archivo indicaron que si parcialmente, solo el 20% representado por el coordinador de Servicios Auxiliares contesto que no cuentan con planes de contingencia.

Tabla 23

Pregunta 17. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	20,0	20,0	20,0
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	60,0
SI	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El coordinador de Servicios auxiliares indica que no cuentan con un plan de recuperación de desastres, no cuentan con un seguro en el almacén, mientras que el 40 % representados por los coordinadores de Menores a 8 UITs y Archivo indicaron que, si parcialmente y el otro 40% representados por los coordinadores de mayores a 8 UITs y Control Previo manifestaron que, si cuentan con un plan de contingencia, todo está digitalizado y especificado guardando las garantías del caso.

Tabla 24

Pregunta 18. ¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	60,0	60,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 60 % del grupo representados por los coordinadores de Mayores a 8 UITs, Menores a 8 UITs y Control Previo afirmaron que sí, sus matrices de administración de

riesgos se encuentran actualizadas, solo los coordinadores de Archivo y Servicios Auxiliares, representantes de un 40% afirmaron que tienen conocimiento al respecto, pero no están actualizadas.

Analizando esta esta dimensión se reflejó que las área de mayor actividad de la OASA son Mayores a 8 UITS Menores a 8 UITS y Control Previo cuentan con una deseada o aceptable administración de riesgos, cabe precisar que estas 3 áreas generan documentos, contratos Órdenes de compra y de Servicio es por ellos que en la mayoría su trabajo es analítico y siempre son muy cuidados al elaborar y al ser parte de cualquier procesos, se cuenta con directivas al día y cualquier norma o directiva que se necesite en el caso de menores a 8 UITS. El personal de archivo y servicios auxiliares son las áreas donde la mayoría de sus colaboradores por sus funciones no tienen una adecuada tecnología e implementación de cero papel, asimismo sigue existiendo un archivo con documentos físicos que deberían entrar en una fase de conservación y que todo sea digitalizado, el coordinador indica que es por el presupuesto para ellos es bajo y hasta el momento no hay planes de implementar un sistema moderno que fomente el cuidado del medio ambiente y mayor seguridad ante cualquier eventualidad.

Dimensión 3: Actividades de Control

Tabla 25

Dimensión 3: Actividades de Control

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	54,0	54,0	54,0
SI	46,0	46,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 46% sostiene que las actividades de control se implementan, consideran que los controles implementados promueven la administración de riesgos de los procesos, además de encontrarse documentos en el manual de procedimientos y actualizado. Además sobre la gestión si se realizan actividades para lograr el cumplimiento del manual de procedimientos y que estos se encuentran enlazados con los sistemas de información. Sobre la comunicación se evalúa si se difunden estas políticas en el personal, si se salvaguardan los recursos institucionales, así como controles de acceso a la información con permisos facultados.

Tabla 26

Pregunta 19. ¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	3	60,0	60,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 60 % del grupo representados por los coordinadores de Mayores a 8 UITs, Menores a 8 UITs y Control Previo afirmaron ante esta pregunta que sí parcialmente, los controles o las medidas que se han dado o se implementaron hasta el momento han logrado

establecer tratos justos y contrataciones efectivas y honestas, solo los coordinadores de Archivo y Servicios Auxiliares, representantes de un 40% indicaron que no, que su área necesita mucho más atención y que ellos como coordinadores pueden trabajar con lo que tienen en mano, lamentablemente hace falta presupuesto para mejorar las falencias como área que le permitan apoyar y actualizarse.

Tabla 27

Pregunta 20. ¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1	20,0	20,0	20,0
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Menores a 8 UITs que representan un 40% indicaron que si parcialmente, que la mayoría de los controles implementados han sido documentados y es por ello existe una directiva en el caso de menores a 8 UITs, en el caso de mayores a 8 UITs trabajan bajo la ley de contrataciones y se apoyan mediante opiniones OSCE y cualquier norma que entra en vigencia, sin embargo algunas veces hay imprecisiones que llevan a diferentes criterios, sin embargo el 20 % representado por el coordinador de control interno indica que sí, que ellos fiscalizan bajo a normas y las directivas elaboradas por el MTPE. Solo los coordinadores de servicios auxiliares y archivo que representan un 40 % contestaron que al no tener planes implementados no cuentan con manuales de seguimiento, se apoyan de otras áreas.

Tabla 28

Pregunta 21. ¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad o área administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	40,0	40,0	40,0
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	60,0
SI	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Control Previo que representan un 40% indicaron que sí, que su directiva esta actualizada, es clara y precisa, el otro 40% conformado por Servicios Auxiliares y Archivo afirman que en ese sentido la Dirección General no implementa un plan de acción para mejora de la oficina y finalmente el coordinador de Menores a 8 UITs indico que sí parcialmente, que la directiva es aplicable, pero se necesitan aclarar ciertos puntos.

Tabla 29

Pregunta 22. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	20,0
Si	2	40,0	40,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Control Previo que representan un 40% indicaron que sí, tienen establecidas actividades que llevan cada semana, seguimiento contractual y sus reportes que garantizan que los colaboradores tengan una fiscalización

individual, el otro 40% conformado por Servicios Auxiliares y Archivo afirman que no fomentan actividades porque sus procesos administrativos son nulos solo guardan orden de los documentos que llegan o llevan en el día, y finalmente el representante del área de Menores a 8 UITs indico que sí parcialmente, que el coordinador es quien lleva el cuadro de contrataciones y que el coordina con el área usuaria.

Tabla 30

Pregunta 23. ¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	60,0	60,0	60,0
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs, Menores a 8 UITs y Control Previo representantes de un 60% indicaron que sí, que sus principales procesos están bajo el soporte del Sistema de tramite documentario y el Siga MEF, el otro 40% conformado por Servicios Auxiliares y Archivo afirman que si parcialmente que usan el usuario del jefe del sistema de tramite documentario y parte del siga por las pecosas, sin embargo ambas áreas afirman que necesitan implementar tecnología respecto a la conservación de documentos y bienes patrimoniales.

Tabla 31

Pregunta 24. ¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	3	60,0	60,0	60,0
Si	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Menores a 8 UITs, Servicios Auxiliares y Archivo representantes de un 60% indicaron que sí parcialmente, que sus sistemas cuentan con plan de contingencia y recuperación de información, solo en el caso de contrataciones de terceros requieren del apoyo físico, en cuanto al otro 40% conformado por Mayores a 8 UITs y Control Previo indican que su información ha sido digitalizada y conservada en su totalidad.

Tabla 4

Pregunta 25. ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático presupuestal) son difundidos entre el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1	20,0	20,0	20,0
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Menores a 8 UITs y Control Previo que representan un 40% indicaron que sí parcialmente, tienen información del presupuesto por metas y que los colaboradores tienen conocimiento a través de su plataforma, el coordinador de mayores a 8 UITs que representa el 20% afirma que si tiene acceso a la información general del presupuesto asignada a la entidad u otro programa del cual se encargue la entidad, el otro 40%

conformado por Servicios Auxiliares y Archivo afirman que no tienen acceso a esta información solo la de su oficina.

Tabla 33

Pregunta 26. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	20,0
Si	2	40,0	40,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Control Previo que representan un 40% indicaron que sí, tienen establecido y plan de trabajo, se documenta y le dan seguimiento a todo expediente que pase a su área, físico o virtual, el coordinador de Menores a 8 UITs que representa el 20% afirma que si parcialmente, que cuentan con un plan de trabajo apoyan en las certificaciones y rebajas, sin embargo no cuentan con el acceso general al presupuesto, el otro 40% conformado por Servicios Auxiliares y Archivo afirman que no tienen acceso a la información presupuestal, solo la de su inventario.

Tabla 34

Pregunta 27. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	5	100,0	100,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 100 % del grupo representados por los coordinadores de la OASA: Mayores a 8

UITs, Menores a 8 UITs, Archivo, Servicios Auxiliares y Control Previo afirmaron que los recursos institucionales tanto financieros como bienes patrimoniales están debidamente resguardados.

Tabla 35

Pregunta 28. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	80,0	80,0	80,0
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 80 % del grupo representados por los coordinadores de la OASA: Mayores a 8 UITs, Menores a 8 UITs, Servicios Auxiliares y Control Previo afirmaron que sí, que tienen implementados controles para asegurar que cada colaborador tenga acceso solo a la información de su competencia, solo el 20 % representado por el coordinador de Archivo afirma que si parcialmente, que cuidan de sus documentos, pero comparten información con las otras áreas y no pueden controlar la documentación física.

Tabla 36

Pregunta 29. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	60,0	60,0	60,0
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Menores a 8 UITs, Mayores a 8 UITs y Control Previo

representantes de un 60% indicaron que sí, que evalúan semanal o quincenal la efectividad de las actividades de control que implementan, en cuanto al otro 40% conformado por Servicios Auxiliares y Archivo indican que si parcialmente, que evalúan que se mantenga el orden de las acciones que vienen llevando.

Analizando la dimensión de Actividades de control se reflejó que las áreas de mayor actividad de la OASA Mayores a 8 UITs Menores a 8 UITs y Control Previo trabajan y aportan a mejorar el plan de trabajo bajo los lineamientos que establece la entidad, es resaltante el trabajo del área de programación que define mediante los sistemas el acceso a la información que le compete a cada colaborador con relación a sus funciones, evitando la malversación de información, en cuanto a las áreas de archivo y de Servicios auxiliares se evidenció que hay mucho cuidado en el resguardo de sus bienes y documentos, sin embargo falta implementar tecnología para acelerar y sincerar cada proceso o uso de un bien.

Dimensión 4: Información y comunicación

Tabla 37

Dimensión 4: Información y comunicación

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	51,6	51,6	51,6
SI	48,4	48,4	100,0
Total	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 48,4 afirma que se tiene controles de información y comunicación que contiene atributos como si contribuye a que la información sea verdadera, tanto en sistemas como en la comunicación que aseguren la calidad y la toma de decisiones. De igual forma que estos canales permitan recibir retroalimentación y se lleva un control periódico de verificación. De otro si contiene atributos de comunicación que permitan comunicarse con usuarios externos.

Tabla 38

Pregunta 30. ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utilizay genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	60,0	60,0	60,0
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Menores a 8 UITs, Mayores a 8 UITs y Control Previo representantes de un 60% indicaron que sí, con las actividades de control que implementan se sincera la información y se brinda una información de calidad desde el inicio de un proceso de contratación hasta sus devengados, en cuanto al otro 40% conformado por Servicios Auxiliares y Archivo indican que si parcialmente, que las actividades que vienen

desempeñando hacen que la información sea transparente y objetiva sin embargo si fuera digitalizado sería oportuna y transparente.

Tabla 39

Pregunta 31. ¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	80,0	80,0	80,0
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Menores a 8 UITs, Mayores a 8 UITs, Archivo y Control Previo representantes de un 80% indicaron que sí, que cumplen con los principios institucionales de seguridad en la información, solo el área de Servicios Auxiliares que representa el 20 % indicó que si parcialmente, debido a que necesitan digitalizar la información de subáreas.

Tabla 40

Pregunta 32. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	5	100,0	100,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 100 % del grupo representados por los coordinadores de la OASA: Mayores a 8 UITs, Menores a 8 UITs, Archivo, Servicios Auxiliares y Control Previo afirmaron que los

sistemas de información implementados aseguran veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, agregaron que se podría mejorar el sistema, pero que el SIGA MEF marcha bien.

Tabla 41

Pregunta 33. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	3	60,0	60,0	60,0
Si	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Servicios Auxiliares, Archivo y Control Previo representantes de un 60% indicaron que sí parcialmente, que los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones, pero cuenta con algunas falencias que pueden mejorarse, en caso de servicios auxiliares no pueden tomar decisiones con la merma, en cuanto al 40 % conformado por Menores a 8 UITs, Mayores a 8 UITs indican que sí, que sus sistemas de información facilitan la toma de decisiones.

Tabla 42

Pregunta 34. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	3	60,0	60,0	60,0
Si	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs, Archivo y Control Previo representantes de un 60% indicaron que sí, que cuentan con líneas de comunicación e información con sus colaboradores para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa, mediante las reuniones, capacitaciones y organigrama, en cuanto al 40 % conformado por Servicios Auxiliares y Menores a 8 UITs, indican que sí parcialmente, se establecen líneas de comunicación para difundir los objetivos mas no los programas eso lo ve Mayores a 8 UITs.

Tabla 43

Pregunta 35. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	40,0
No	1	20,0	20,0	60,0
SI	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El coordinador de Servicios Auxiliares representante de un 20 % indico que No, que su personal tiene establecido las líneas de comunicación, pero no reciben retroalimentación. Los coordinadores de Menores a 8 UITs y Archivo representantes de un 40% indicaron que sí parcialmente, retroalimentan a su personal con apoyo tecnológico, en cuanto al otro 40% conformado por Mayores a 8 UITs y Control Previo indican que sí, que las líneas de comunicación e información establecidas les han permitido retroalimentar a su personal e informar el avance como área.

Tabla 44

Pregunta 36. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre el ámbito central, regional y estatal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	40,0	40,0	40,0
Si Parcialmente	1	20,0	20,0	60,0
SI	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El coordinador de Servicios Auxiliares y Menores a 8 UITs representantes de un 40 % indicaron que No, que su personal no es evaluado por la efectividad de las líneas de comunicación regional y estatal, solo central. Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Control Previo representantes de un 40% indicaron que sí, que su personal es evaluado periódicamente debido a que tienen a cargo los programas a nivel nacional, mientras que el otro 20% conformado por Archivo indica que sí parcialmente, porque sus colaboradores reciben toda documentación a nivel nacional y la comunicación debe ser constante para que se reciba la información completa, sin embargo en muchos casos la información se deriva a otras dependencias.

Tabla 45

Pregunta 37. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	40,0
Si	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Mayores a 8 UITs, Archivo y Control Previo representantes de

un 60% indicaron que sí, que las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos y a nivel nacional mediante la mesa de partes virtual que posteriormente genera una Hoja de Ruta, en cuanto al 40 % conformado por Servicios Auxiliares y Menores a 8 UITs, indican que sí parcialmente, debido a que Servicios Auxiliares solo atienden la sede central y periféricos y menores a 8 UITs ve la contratación mínima a nivel nacional.

El análisis a la evaluación de la dimensión de Información y Comunicación reflejó que todas las áreas de alguna u otra manera están conectadas y si pueden recibir cierta información y comunicarla rápidamente y por los medios que puedan acreditar que las solicitudes sean atendidas en un plazo establecido, asimismo la información es sincera solo en el caso de Servicios auxiliares faltaría brindar a sus colaboradores acceso sistema de gestión administrativa, de esta manera se podría lograr que todos tomen conocimiento de y participen de los procesos como Oficina.

Dimensión 5: Supervisión y Seguimiento

Tabla 46

Dimensión 5: Supervisión y Seguimiento

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	73,3	73,3	73,3
SI	26,7	26,7	100,0
Total	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

En cuanto a la dimensión Supervisión y Seguimiento un 26,7 indica que se tienen controles que funcionan adecuadamente en la unidad administrativa, y existe un medio para comunicar las deficiencia de control interno de forma oportuna, además de asegurarse que sean atendidas estas las recomendaciones.

Tabla 47

Pregunta 38. ¿Evalúa que los componentes del control interno están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	40,0
No	1	20,0	20,0	60,0
SI	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El coordinador de Servicios Auxiliares y Archivo representantes de un 40 % indicaron que si parcialmente, que como coordinadores evalúan que los componentes del control interno están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, para que durante su gestiónpuedan lograr una gestión optima. Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Control Previo representantes de un 40% indicaron que sí, que hacen seguimiento a sus

colaboradores, eso se refleja en sus procesos sinceros y que cuentan con toda la información que a futuro puedan solicitarle otras entidades encargadas de supervisar las contrataciones del estado, mientras que el otro 20% conformado por Archivo indica que no evalúa pues su enfoque va en custodiar, resguardar y conservar.

Tabla 48

Pregunta 39. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si Parcialmente	4	80,0	80,0	80,0
Si	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Los coordinadores de Menores a 8 UITs, Mayores a 8 UITs, Archivo y Servicios Auxiliares representantes de un 80% indicaron que sí parcialmente, que comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a la dirección general sin embargo en el estado hay mucha burocracia y debe ser evaluado para poder generar un memorándum y recién aplicar medidas correctivas, solo el área de Control Previo que representa el 20 % indico que sí, debido a que su trabajo es de fiscalización y siempre aplican medidas correctivas a cualquier área, están facultados para hacerlo bajo las directivas vigentes.

Tabla 49

Pregunta 40. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1	20,0	20,0	20,0
No	2	40,0	40,0	60,0
Si Parcialmente	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El coordinador de Servicios Auxiliares y Menores a 8 UITs representantes de un 40% indicaron que no aseguran que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos, por no ser de su competencia. Los coordinadores de Mayores a 8 UITs y Archivo representantes de un 40% indicaron que sí parcialmente, en cuanto a los procesos que llevan a cabo como Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares, mas no a nivel macro, mientras que el otro 20% conformado por Controlprevio indica que sí, que como área de fiscalización llevan su función principal es hacer respetar cualquier normativa de la entidad.

El análisis a la evaluación de la dimensión de Supervisión y Seguimiento reflejó que el área que mejor lo maneja es control previo de manera eficaz y eficiente, sin embargo, las demás áreas también hacen este trabajo eficientemente buscando pulir y hacer entrega un expediente pulcro. Todos los coordinadores indicaron que con entidad MTPE existe mucha burocracia, que alarga los plazos para la entrega de información o proceso, debería acortarse el organigrama y que también los coordinadores puedan tomar decisiones.

3.1.2. Análisis de estudio sobre la variable *Desempeño Laboral*

El instrumento se aplicó a 18 trabajadores y a continuación se muestran los resultados por las dimensiones del instrumento.

Dimensión 1: Proactividad

Tabla 50

Dimensión 1: Proactividad

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	61.13	61.13	61.13
SI	38.87	38.87	100,0
Total	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

En cuando a la proactividad el 38,8 sostiene que se aprecia en el trabajo y que este incluye conceptos como superar las expectativas planificadas, que el personal propone mejora con aptitud positiva.

Tabla 51

Pregunta 41. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
Indeciso	2	11,1	11,1	27,8
De acuerdo	5	27,8	27,8	55,6
En total acuerdo	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 44.4 % conformada por 8 colaboradores afirmaron que están en total acuerdo que su trabajo supera las expectativas planificadas, asimismo el 27.8% está de acuerdo respecto a la pregunta, el 11.1% conformado por 2 colaboradores están indecisos y finalmente solo 3 colaboradores representados por el 16.7 % están en total desacuerdo.

Tabla 52

Pregunta 42. ¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	4	22,2	22,2	22,2
De acuerdo	8	44,4	44,4	66,7
En total acuerdo	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 33.3 % conformada por 6 colaboradores contestaron en total acuerdo que proponen mejoras sobre los procesos y actividades de su área, asimismo el 44.4% conformada por 8 colaboradores están de acuerdo respecto a la pregunta y finalmente 4 colaboradores representados por el 22.2% están indeciso ante esta pregunta.

Tabla 53

Pregunta 43.- ¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	2	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	9	50,0	50,0	61,1
En total acuerdo	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Siete colaboradores que representan el 38.9 % contestaron en total acuerdo que tienen una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten, asimismo el 50.0 % conformada por 9 colaboradores están de acuerdo respecto a la pregunta, finalmente solo el 11.1 % conformados por 2 colaboradores están indecisos ante la pregunta.

Para concluir el análisis de la variable, destacamos la proactividad de los colaboradores, sin embargo, los colaboradores que calificaron bajo en las preguntas de la dimensión se dio debido a la inestabilidad laboral, la mayoría del personal son terceros, asimismo la falta de herramientas de trabajo por parte de la entidad genera estos resultados.

Dimensión 2: Capacidad de Servicio

Tabla 54

Dimensión 2: Capacidad de Servicio

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	57.40	57.40	61.13
SI	42.60	42.60	100,0
Total	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 42,60 sostiene que si tiene una capacidad para dar el servicio, y que esto se entienda como el cumplimiento eficaz de los requerimientos del cliente, así como comprenden las necesidades de este.

Tabla 55

Pregunta 44. ¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	2	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	11	61,1	61,1	72,2
En total acuerdo	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Cinco colaboradores que representan el 27.8 % contestaron en total acuerdo que Cumplene eficazmente los requerimientos del cliente, asimismo 11 colaboradores conformadas por el 61.1% también están de acuerdo y finalmente 2 colaboradores que representan el 11.1 % están indecisos ante esta pregunta.

Tabla 56

Pregunta 45. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	2	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	7	38,9	38,9	50,0
En total acuerdo	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 50.0 % conformado por 9 de los colaboradores contestaron en total acuerdo que tratan con interés, respeto y amabilidad a los demás colaboradores, mientras que otros 7 colaboradores conformados por el 38.9 % están de acuerdo respecto a la pregunta y solo 2 colaboradores que representan un 11.1 % indican que están indecisos con su trato hacia los demás.

Tabla 57

Pregunta 46. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	2	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	7	38,9	38,9	50,0
En total acuerdo	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 50.0 % conformado por 9 colaboradores contestaron que están de acuerdo y comprenden la necesidad del área usuaria para proporcionar un servicio efectivo y oportuno, asimismo 7 colaboradores conformados por el 38.9% están en total acuerdo respecto a la pregunta y solo 2 colaboradores indican que están indecisos.

El análisis a la calidad de Servicio que brinda OASA es oportuno, trabajan de manera rápida en la mayoría de los casos, es casi nulo los casos de proveedores que por problemas de gestión generan inconvenientes con las diferentes áreas usuarias y proveedores.

Dimensión 3: Conocimientos

Tabla 58

Dimensión 2: Capacidad de Servicio

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	57.40	57.40	61.13
SI	42.60	42.60	100,0
Total	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

En cuando al personal el 42,60 sostiene que si tiene una buena capacidad de servicio porque posee los conocimientos adecuados, así como que hace uso de herramientas de seguridad.

Tabla 59

Pregunta 47. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Indeciso	3	16.67	16.67	22.27
De acuerdo	8	44,4	44,4	66,7
En total acuerdo	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 33.3 % conformado por 6 colaboradores contestaron que están en total acuerdo y consideran que tienen los conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, asimismo 8 colaboradores que representan el 44.4 % están de acuerdo, solo 3 colaboradores que forman parte del 16.67 % están indecisos ante esta pregunta y finalmente solo un 5.6 % conformado por 1 colaborador está en total desacuerdo pues es estudiante y aún le falta la experiencia.

Tabla 60

Pregunta 48. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
Indecisos	2	11,1	11,1	27,8
De acuerdo	8	44,4	44,4	72,2
En total acuerdo	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 27.8 % conformados por 5 colaboradores contestaron que están en total acuerdo, asimismo 8 colaboradores que representaron el 44.4 % están de acuerdo e indicaron que conocen y hacen buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad, la gran mayoría que se encuentra en el área maneja muy bien el SIGA MEF, STD, en esta área es indispensable manejar estas herramientas, sobre todo para adquisiciones, ante esta pregunta solo 2 colaboradores que formaron parte del 11.1 % se encuentran indecisos y finalmente solo 3 colaboradores indica que están en total desacuerdo pues no le brindan el acceso por pertenecer a servicios auxiliares y el siga lo maneja su delegado.

El análisis de esta dimensión demuestra claramente que el personal de Abastecimiento es tiene el perfil profesional y capacitado en la materia, solo hay deficiencias en el área de servicios auxiliares que son estudiantes y les falta integrarse al proceso.

Dimensión 4: Diligencia en el trabajo

Tabla 61

Dimensión 4: Diligencia en el trabajo

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	51.87	51.87	51.87
SI	48.13	48.13	100,0
Total	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

En cuando a la diligencia en el trabajo el 48,13 sostiene que si lo tiene. Esto se especifica como el cumplimiento del uso correcto del uniforme así como el cumplimiento del horario y las coordinaciones que se hacen con los superiores antes de cerrar las jornadas.

Tabla 62

Pregunta 49. ¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	2	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	6	33,3	33,3	44,4
En total acuerdo	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 55.6 % que lo conformaron 10 colaboradores contestaron que están en total acuerdo y otro 33.3 % conformados por 6 colaboradores estuvieron de acuerdo en que Cumplen responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo y hasta se exceden por ser un área de mucha carga laboral se quedan hasta altas horas de la noche, solo 2 colaboradores indicaron que están indecisos pues trabaja más horas de lo indicado.

Tabla 63

Pregunta 50. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Indeciso	1	22,2	11,1	16,7
De acuerdo	9	50,0	50,0	66,7
En total acuerdo	6	44,4	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 44.4 % que lo conforman 6 colaboradores contestaron que están en total acuerdo y otros 50 % conformados por 9 colaboradores están de acuerdo en que hacen correcto uso y presentación del uniforme de trabajo, solo 1 colaborador que represento el 22,2 % indicaron que están indecisos ante esta pregunta y finalmente solo el 5,6 % representado por dos colaboradores están en total desacuerdo y no usa el uniforme por falta de comodidad.

Tabla 64

Pregunta 51. ¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Indeciso	3	16,7	16,7	22,3
De acuerdo	6	33,3	33,3	55,6
En total acuerdo	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

El 44,4 % que lo conforman 8 colaboradores contestaron que están en total acuerdo, asimismo 33,3 % que fueron conformados por 6 colaboradores estuvieron de acuerdo y ellos coordinan eficazmente con su jefatura inmediata antes de culminar sus horarios de trabajo, comentan que sus coordinadores tienen conocimiento que trabajan hasta altas horas de la

noche porque ellos firman la documentación que elaboran, solo 3 colaboradores conformados por el 16.7% están indecisos pues no siempre avisan a sus coordinadores a qué hora acaban de trabajar y finalmente solo 1 colaborador indica que está en total desacuerdo y que no cuenta con una comunicación fluida con su coordinador.

En cuanto a esta dimensión de diligencia en el trabajo se ve reflejado que esta área cuenta con mucha presión en la entrega y adquisición de bienes o servicios, el personal está capacitado, pero es sobrecargado en sus labores, no se le recompensa horas extras pues en la mayoría de los casos el personal es tercero.

3.2. Contrastación de Hipótesis

3.2.1. Pruebas de normalidad

Prueba de normalidad de la variable Control Interno – Shapiro - Wilk

A continuación, se aplica la prueba de normalidad por medio del método de Shapiro – Wilk, primero por ser una muestra menor a 50 y segundo para reconocer si tiene distribución paramétrica o normal. Se observa en la **Tabla 65**, ninguna de las dimensiones es paramétricas otienen distribución normal, por tener un sig. de valor 0.000 (menor a 0.05) y por ser no paramétricas o no tener dicha distribución normal se procede aplicar Rho de Spearman que es una prueba de hipótesis para datos no paramétricos.

Tabla 65

Pruebas de normalidad de la Variable Control Interno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Ambiente de control	,359	5	,000	,707	5	,000
Evaluación de riesgos	,283	5	,001	,846	5	,001
Actividades	,257	5	,003	,796	5	,001
Información y Comunicación	,290	5	,000	,609	5	,000
Supervisión y seguimiento	,443	5	,000	,619	5	,000

Nota: Adaptado del SPSS 26.01

Prueba de normalidad de la variable Desempeño Laboral – Shapiro - Wilk

A continuación, se aplica la prueba de normalidad por medio del método de Shapiro – Wilk, por ser una muestra menor a 50. Se observa en la **Tabla 65**, ninguna de las dimensiones es significativa, por tener un sig. de 0.000 (menor a 0.05) y por lo tanto se puede concluir que la variable desempeño laboral no tiene distribución normal, finalmente corresponde realizar las pruebas no paramétricas.

Tabla 65*Pruebas de normalidad de la variable desempeño laboral*

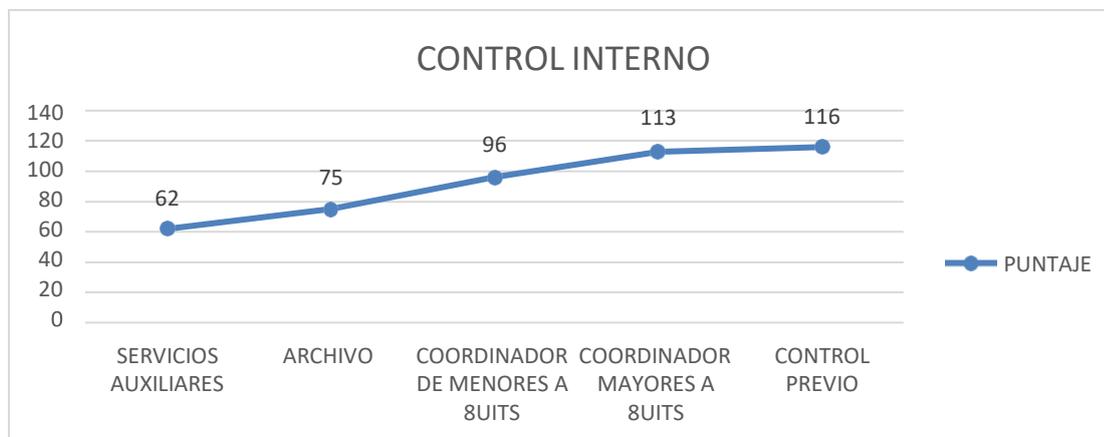
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Productividad (Agrupada)	,269	18	,001	,784	18	,001
Capacidad de servicio (Agrupada)	,234	18	,010	,820	18	,003
Conocimientos (Agrupada)	,276	18	,001	,786	18	,001
Diligencias en el trabajo (Agrupada)	,260	18	,002	,815	18	,002

Nota: Adaptado del SPSS 26.01**Análisis del control interno en las diferentes áreas de la OASA.****Tabla 67***Ranking de las áreas con el mejor Control Interno.*

	Puntaje	Posición
Control Previo	116	1
Coordinador de mayores a 8 UITS.	113	2
Coordinador de menores a 8uits	96	3
Archivo	75	4
Servicios auxiliares	62	5

Nota: Elaboración propia

Los resultados de la tabla anterior indico que la subárea de control previo cuenta con un mejor control interno, seguido por mayores a 8 UITS, en un tercer lugar se encuentra Menores a 8 UITS, en la cuarta posición se encuentra archivo y finalmente Servicios Auxiliares.

Figura 3.*Ranking de Control Interno.**Nota: Elaboración Propia*

Este orden se mantendrá en los análisis posteriores para relacionar el control interno con el desempeño laboral de los colaboradores en las diferentes áreas de la unidad de abastecimiento.

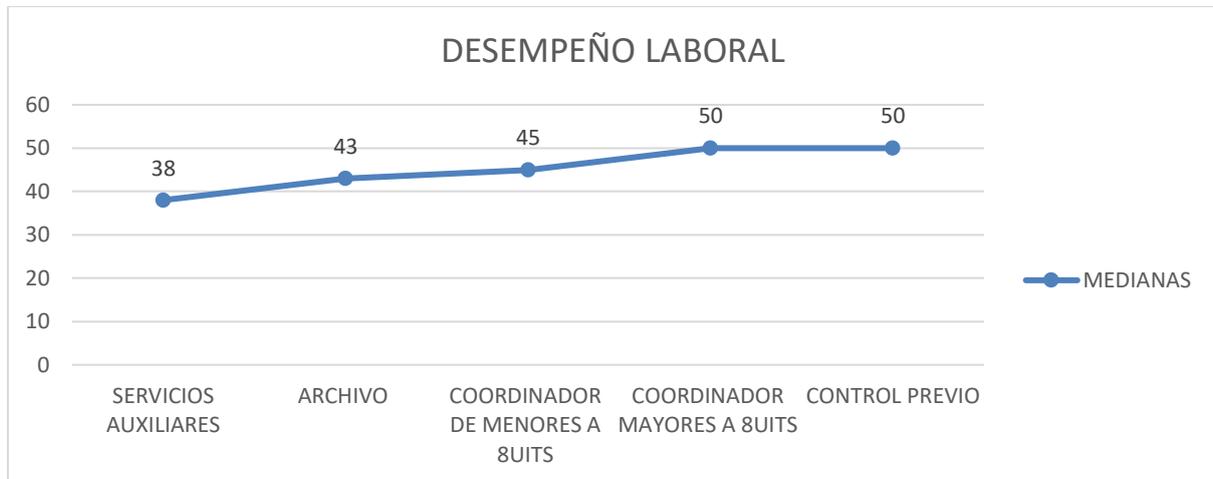
Análisis del desempeño laboral en las diferentes áreas de la OASA

Tabla 68*Ranking de las áreas con el mejor Desempeño Laboral.*

	Puntaje	posición
Servicios auxiliares	38	5
Archivo	43	4
Coordinador de menores a 8uits	45	3
Coordinador de mayores a 8uits	50	2
Control previo	50	1

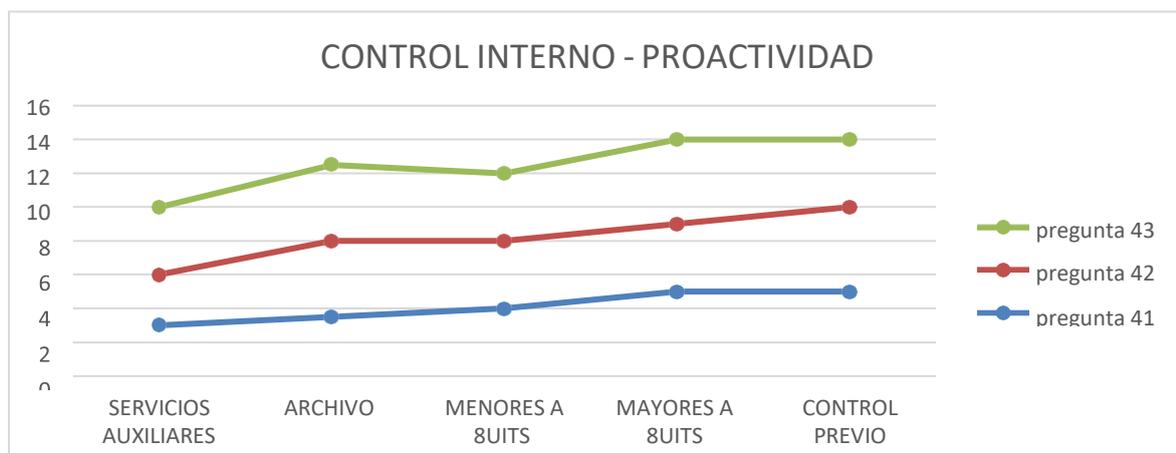
Nota: Elaboración propia

Los resultados de la tabla anterior indican que la subárea de control previo y mayores a 8 UITS cuentan con un mejor desempeño laboral, seguido por menores a 8UITs, en la cuarta posición se encuentra archivo y finalmente Servicios Auxiliares.

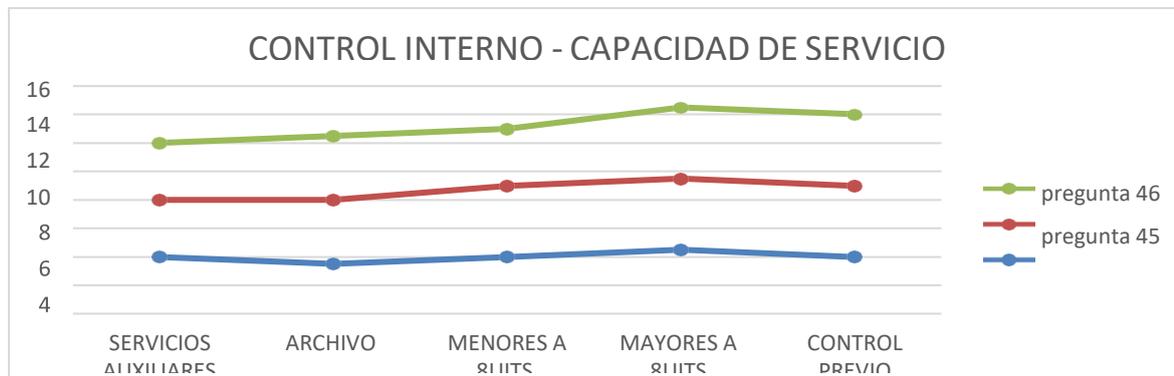
Figura 4.*Ranking de Desempeño Laboral.**Nota: Elaboración Propia*

Este orden se mantendrá en los análisis posteriores para relacionar el desempeño laboral de cada área con el control interno.

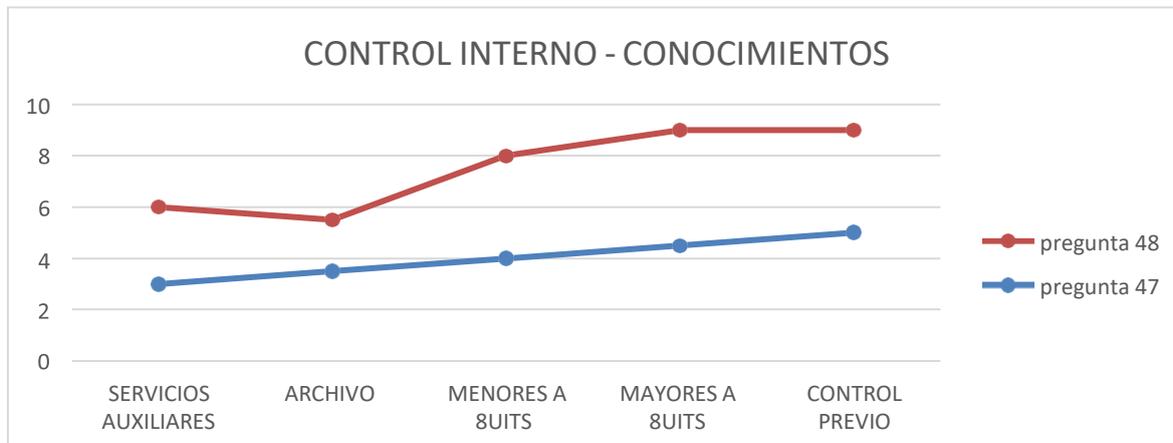
Resultados descriptivos del Control Interno Vs. Dimensiones del Desempeño Laboral.

Figura 5.*Control Interno - Proactividad.**Nota: Elaboración Propia*

Esta grafica muestra que el control interno y la dimensión de la proactividad son dependientes la una de la otra y tienen tendencia creciente.

Figura 6.*Control Interno - Proactividad.**Nota: Elaboración Propia*

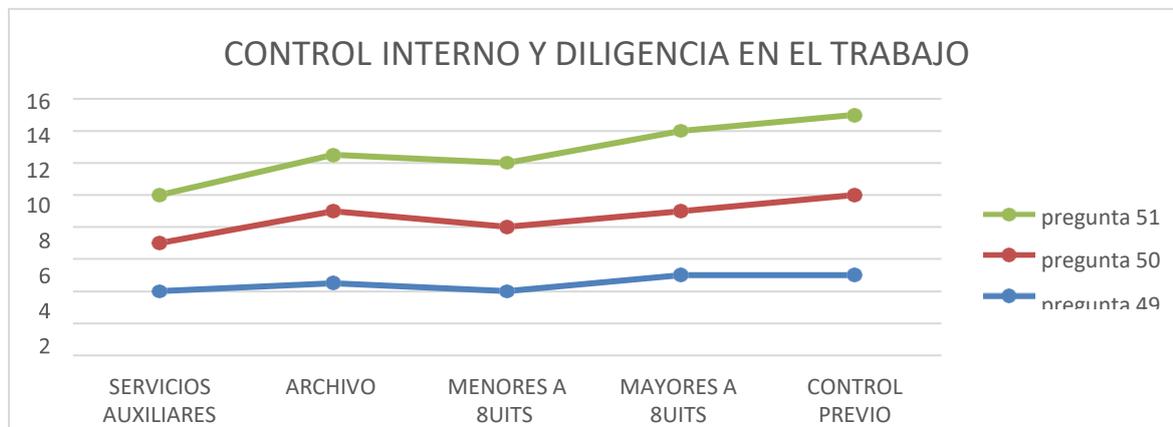
Esta grafica muestra que el control interno y la dimensión de la capacidad de servicio son dependientes la una de la otra y tienen tendencia creciente.

Figura 7.*Control Interno - Conocimientos.**Nota: Elaboración Propia*

Esta grafica muestra que el control interno y la dimensión de los conocimientos son dependientes la una de la otra y tienen tendencia creciente.

Figura 8.

Control Interno – Diligencia en el trabajo.



Nota: Elaboración Propia

Esta grafica muestra que el control interno y la dimensión de la diligencia en el trabajo son dependientes la una de la otra y tienen tendencia creciente.

Correlación de Spearman.

Dado que los datos no tienen distribución normal, se realizó la prueba de hipótesis con la correlación de Spearman. Para su correcta interpretación se tomó en cuenta los siguientes rangos:

Tabla 69

Rangos de interpretación para la correlación de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación Negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva Considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota: Elaboración Propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

3.2.2. Hipótesis general.

Existe relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.

Planteamiento de las hipótesis.

$H_0: \rho = 0$, (No existe relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

$H_1: \rho \neq 0$, (Si existe relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

Nivel de significancia:

$\alpha=0,05$

Estadístico de Prueba:

Tabla 70

Tabla de correlación Control interno – Desempeño Laboral.

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	,877
		Sig. (bilateral)	,000
		N	18

Nota: Elaboración Propia.

Decisión:

Sig.=0.00<0.05. Entonces, se rechaza H_0 .

Conclusión:

Con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, hay evidencia estadística para afirmar que el control interno y el desempeño laboral tienen correlación positiva significativa muy fuerte (0,877), y por lo tanto existe relación entre ambas variables.

3.2.3. Primera hipótesis específica.

Existe relación entre el control interno y la proactividad del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021

Planteamiento de las hipótesis.

$H_0: \rho = 0$, (No existe relación entre el control interno y la proactividad del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

$H_1: \rho \neq 0$, (Si existe relación entre el control interno y la proactividad del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

Nivel de significancia:

$\alpha=0,05$

Estadístico de Prueba:

Tabla 71

Tabla de correlación Control interno – Proactividad.

		Proactividad
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación ,614
		Sig. (bilateral) ,007
		N 18

Nota: Elaboración propia.

Decisión:

Sig.=0.00<0.05. Entonces, se rechaza H_0 .

Conclusión:

Con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, hay evidencia estadística para afirmar que el control interno y la proactividad tienen correlación positiva significativa considerable (0,614) y por lo tanto existe relación entre ambas variables.

3.2.4. Segunda hipótesis específica.

Existe relación entre el control interno y la capacidad de servicio del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021

Planteamiento de las hipótesis.

$H_0: \rho = 0$, (No existe relación entre el control interno y la capacidad de servicio del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

$H_1: \rho \neq 0$, (Si existe relación entre el control interno y la capacidad de servicio del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

Nivel de significancia:

$\alpha=0,05$

Estadístico de Prueba:

Tabla 72

Tabla de correlación Control interno – Capacidad de Servicio.

		Capacidad de servicio	
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	,794
		Sig. (bilateral)	,000
		N	18

Nota: Elaboración Propia.

Decisión:

Sig.=0.00<0.05. Entonces, se rechaza H_0 .

Conclusión:

Con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, hay evidencia estadística para afirmar que el control interno y la capacidad de servicio tienen correlación positiva significativa considerable (0,794), y por lo tanto existe relación entre ambas variables.

3.2.5. Tercera hipótesis específica.

Existe relación entre el control interno y los conocimientos del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.

Planteamiento de las hipótesis.

$H_0: \rho = 0$, (No existe relación entre el control interno y los conocimientos del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

$H_1: \rho \neq 0$, (Si existe relación entre el control interno y los conocimientos del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

Estadístico de Prueba:

Tabla 73

Tabla de correlación Control interno – Conocimientos.

		Conocimientos
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación ,564
		Sig. (bilateral) ,015
		N 18

Nota: Elaboración Propia.

Decisión:

Sig.=0.00<0.05. Entonces, se rechaza H_0 .

Conclusión:

Con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, hay evidencia estadística para afirmar que el control interno y los conocimientos tienen correlación positiva significativa considerable (0,564), y por lo tanto existe relación entre ambas variables.

3.2.6. Cuarta hipótesis específica.

Existe relación entre el control interno en la diligencia en el trabajo en el desempeño laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021

Planteamiento de las hipótesis.

$H_0: \rho = 0$, (No existe relación entre el control interno y los conocimientos del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

$H_1: \rho \neq 0$, (Si existe relación entre el control interno y los conocimientos del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo, Sede Central Lima, 2021.)

Nivel de significancia:

$\alpha=0,05$

Estadístico de Prueba:

Tabla 74

Tabla de correlación Control interno – Diligencia del trabajo.

		Diligencia del trabajo	
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	,777
		Sig. (bilateral)	,000
		N	18

Nota: Elaboración Propia.

Decisión:

Sig.=0.00<0.05. Entonces, se rechaza H_0 .

Conclusión:

Con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, hay evidencia estadística para afirmar que el control interno y la diligencia en el trabajo tienen correlación positiva significativa muy fuerte (0,777), y por lo tanto existe relación entre ambas variables.

3.3. Discusión.

Mediante la presente investigación se confirmó la hipótesis principal, demostrando que existe relación entre el control interno y el desempeño laboral en la unidad de abastecimiento del ministerio de trabajo y promoción del empleo. Ello indica que el incremento o disminución del control interno afecta también al desempeño laboral de los colaboradores de la OASA, debido a que son variables dependientes la una de la otra y tienen una relación muy alta. El resultado encontrado difiere en grado al estudio que se realizó por Rodríguez J. (2019), que concluye que la relación de ambas variables es débil en los colaboradores de la UGEL de Huaraz.

El análisis del control interno y la proactividad muestran una correlación positiva considerable (0,614), esto se da debido a que el área de abastecimiento y sus subáreas, cuentan con gran parte de colaboradores que se comprometen con la mejora de la OASA, sobre todo en Control previo y Mayores a 8 UITs. El resultado que se obtuvo coincide con el hallazgo de Puño K. (2017), investigación que se enfocó en el sector público, la cual determinó que si existe relación positiva fuerte entre el desempeño laboral y el control interno de la municipalidad de Yanque.

El resultado más considerable fue el del control interno y la capacidad de servicio con (0,794), este resultado estadístico confirma que el área es de gran carga laboral, se debe atender inmediatamente y con mucho criterio y cuidado a cada usuario. Para validar este resultado la teoría de la Motivación-Higiene (Herzberg, 1959), sostiene que los factores que influyen en el desempeño del trabajador se encuentran ligados a su labor del día a día.

Asimismo, se pudo hallar que el control interno y los conocimientos también tienen correlación positiva significativa considerable (0,564) sin embargo, esta es una de las más bajas debido a que dos de las subáreas como Servicios auxiliares y archivo tienen funciones diferentes a las de un especialista que sin excepción sabe de la ley, la normativa y las

directivas vigentes, cada cierto tiempo rinden sus exámenes para la certificación de la OSCE. Este resultado lo refleja también el estudio que fue realizado por Arribasplata J. (2018), lo que corrobora los resultados de la presente investigación.

La diligencia en el trabajo y el control interno dio resultado (0,777) una correlación positiva significativa muy fuerte, esto se da porque todas las subáreas realizan un trabajo continuo, la mayoría de los colaboradores se encuentran comprometidos a cumplir los requerimientos de todas las áreas usuarias. La investigación de Maita M. (2018), coincide que el control interno influye significativamente en el desempeño laboral de la institución administradora de los fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú.

Es preciso mencionar que, de acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio se identifica que el grado de correlación es positivo, asimismo, Manjarrez (2020) determina a su vez en su estudio el mismo grado de dependencia entre las variables, por otro lado, la relación positivista tiene similitud con la teoría propuesta por Herzberg (2008) en su estudio donde propone que la satisfacción general de manera directa un impacto sobre el crecimiento profesional. Asimismo, sobre la teoría del de Vromm (1981) de las expectativas y su relación con el reconocimiento tiene el mismo grado directo que lo identificado en el presente estudio, se coincide con lo que obtuvo en su estudio Ibarra (2019) con el grado de correlación alta, Ledesma (2019) que sostiene que la relación es significativa y Chenet (2017) que mediante la R de Pearson tuvo dentro de sus resultados un grado de significancia de 0.01.

3.4. Conclusiones.

En cuanto al objetivo general, el control interno y el desempeño laboral si tienen relación en el área de la OASA del ministerio de trabajo y promoción del empleo. De acuerdo con los resultados obtenidos por los niveles de correlación donde se identificó un 0.877, con un nivel de significancia de 0,000 demostrando una relación positiva muy fuerte y confiable que va de acuerdo con la teoría de Herzberg (2008).

Con los resultados obtenidos podemos afirmar que un incremento en el control interno también reflejaría una mejora en el desempeño laboral.

Acercas del objetivo específico 1 sobre el grado de correlación del control interno y la proactividad del personal se identificó que el grado de correlación es positiva con un resultado de 0.61 y con nivel de significancia de 0.007, por lo expuesto, se determina que existe una relación positiva considerable, esto se da debido a que los colaboradores de la unidad asumen su compromiso y la mayoría son conscientes de las responsabilidades y la carga laboral diaria.

Cabe resaltar que, en cuanto al objetivo específico 2, sobre la relación entre el control interno y la capacidad de servicio el grado de correlación es positiva significativa considerable con un resultado de 0,794 y con un nivel de significancia de 0,000; lo que demuestra que, ante un incremento en la gestión del control interno, se obtendrá como resultado una mejora significativa en la capacidad de servicio de esta área.

Asimismo, en cuanto al objetivo específico 3, se demostró que el grado de relación entre el control interno como variable independiente y la dimensión conocimientos las cuales tienen un grado de relación positiva con un resultado de 0,564 con un nivel de significancia de 0,015, en este sentido podemos afirmar que, ante una gestión defectuosa de control interno, produce una influencia negativa en los conocimientos de los colaboradores de la entidad, esto se vio reflejado en las áreas de archivo y servicios auxiliares, donde el control

interno fue uno de los más bajos de la unidad de abastecimiento. En este sentido, de acuerdo con la teoría de Herzberg existe un grado de similitud en los resultados al ser ambas positivas.

En cuanto al objetivo específico 4 acerca del grado de correlación del control interno y la diligencia del trabajo se determina que tiene relación significativa con un resultado de 0,777 con un nivel de significancia de 0,000 en tal sentido, una mala diligencia del trabajo se debería a una gestión defectuosa de control interno.

3.5. Recomendaciones.

En cuanto a las recomendaciones en general para las áreas del estudio se recomienda analizar otros tipos de indicadores como: tiempo de respuesta, indicadores por resultados y en calidad del trabajo realizado para ampliar la investigación y tener mayor certeza en la toma de decisiones.

Se recomienda que en cuanto a la relación entre control interno y el desempeño laboral en el área de abastecimiento del Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo la entidad debe llevar a cabo una propuesta de capacitación en base a indicadores que permita una mejor gestión de control interno para que se pueda lograr un eficiente desenvolvimiento del desempeño laboral y que este a su vez sea homogéneo entre sus áreas. De tal forma tener indicadores sobre el grado de influencia entre ambos. De esta forma darle énfasis a las áreas que han obtenido resultados más bajos con respecto a la media de todas las áreas investigadas. Además, se aconseja hacer seguimiento y una medición periódica del control interno en las áreas, asimismo fomentar la participación de sus colaboradores y realizar una retroalimentación en todas sus subáreas, especialmente en las subáreas de archivo y servicios auxiliares con la finalidad de tener un personal competente y especializado.

Por otro lado, acerca del control interno y la proactividad del personal se recomienda realizar una investigación futura de diseño experimental, en la cual se pueda gestionar las herramientas tecnológicas y el acceso a los soportes de la entidad de manera homogénea para obtener mejores rendimientos en la entidad, estas acciones permitirán gestionar un mejor control interno el cual impactara de manera positiva en los resultados de los trabajadores, con la finalidad de reconocer las variaciones y los posibles escenarios que se presentarían si una variable mejora; que efecto causaría en la proactividad.

En cuanto al control interno y la capacidad de servicio en el colaborador se recomienda realizar la implementación de una evaluación 360°, la cual es una evaluación

integral que toma en cuenta las opiniones de los jefes inmediatos, coordinadores, colaboradores, proveedores y las áreas usuarias o solicitantes.

Asimismo, como recomendación sobre el control interno y el conocimiento del personal, hacer un estudio a los coordinadores de las áreas para determinar las falencias, cuellos de botella y el grado de desempeño, potencial y compromiso de sus colaboradores para definir su situación e integración en el área, la forma de mejorar el potencial de los colaboradores es retroalimentando y capacitándolos, a través de sus coordinadores, estos deberían valorar y determinar las funciones específicas y determinar en qué parte del proceso se encuentran para implementarlo en cada subárea, no solo el área de control previo, mayores a 8 UITs y menores a 8 UITs deben ser especialistas, los colaboradores de archivo y servicios auxiliares deberían de reconocer en que parte del proceso se encuentra su subárea y crecer homogéneamente para lograr un proceso transparente que evite reducir los riesgos en la entidad logrando generar confianza en los ciudadanos.

Con respecto a la relación entre el control interno y la diligencia del trabajo, se recomienda revisar cada perfil y actividades del puesto de trabajo para mejorar los términos de referencia de la contratación, asimismo se recomienda a los coordinadores a aplicar internamente el modelo de Greenberg, J., y Baron, R., (1999), "The job characteristics model" el cual fue diseñado con la finalidad de potenciar cada puesto de trabajo y creando compromiso y mejor ambiente laboral, logrando la integración y comunicación entre los colaboradores de la unidad, este modelo toma en referencia cinco dimensiones: variedad de habilidades (a), identidad de la tarea (b), significación de la tarea (c), autonomía (d) y retroalimentación (e).

Referencias

- Alarcón, F., & Torres, M. de los Á. (2017). *Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso i, ii, iii; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 32-48. ISSN 1390-9304, 11, 32-48.*
- http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/544/pdf_368
- Albacete, C. (2020). *Los efectos del COVID 19 en el abastecimiento de alimentos: un primer análisis.*
- Apaza, M. (2018). *Control Interno En La Gestión De Prestación De Servicios De Las Empresas De Saneamiento De La Región Puno Internal Control in the Management of Services Provision in Sanitation Companies in the Puno Region. Revista de Investigaciones (Puno) - Escuela de Posgrado de La UNA PUNO, 7(1), 479-490. <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2018.1.73>*
- Arribasplata J. (2018), *El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018 (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.*
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación. Revelación de Información y Valor de Las Empresas En América Latina, 29-52. <https://doi.org/10.2307/j.ctv8xnbn.6>*
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Journal of Economics Finance and International Business, 3 (October), 75. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>*
- Calduch R. (2018). *Métodos y técnicas de investigación internacional. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Técnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>*

- CEPAL. (2019). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral. Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL)*, 20,46.
- CGR. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno Contraloría General De La República*. CGR. (2015). Resolución de la Contraloría N° 008-2015-CG.
- CGR. (2016). *Departamento De Estudios E Investigaciones. Contraloría*, 2–12.
http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNNO_2016.pdf
- Chenet, M., Vargas, J. L., & Cancharri, Y. (2017). *Vicerrectorado de Investigación. Aporte Santiaguino*, 10(1), 9. <https://doi.org/10.32911/as.2017.v10.n1.178>
- COSO. (2013). *State of the art of onshore oil & gas fields surface facilities technologies. Energy Institute - 19th World Petroleum Congress 2008: A World in Transition: Delivering Energy for Sustainable Growth*, 1, 351–360.
- Cuestionario de autoevaluación del control interno. (2014, 25 de noviembre).
 Recuperado de: https://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Oci2_27Nov14.pdf
- De La Torre, M. (2018). *Gestión del riesgo organizacional de fraude y el rol de auditoría interna. Contabilidad y Negocios*, 13, 57–69.
<https://doi.org/10.18800/contabilidad.201801.004>
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en...* – Rodrigo Estupiñán Gaitán, Benjamin W Niebel – Google Libros.
<https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+administrativo+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi56qSolbjsAhUTA9QKHQ1RC6wQ6AEwA3oECAUQA#v=onepage&q&f=false>
- Gálvez, E., & Milla, R. (2018). *Evaluación del desempeño docente: Preparación para el aprendizaje de los estudiantes en el Marco de Buen Desempeño Docente*.

- Propósitos y Representaciones, 6(2), 407.
<https://doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.236>
- Herzberg, F. (2008). *One More Time: How Do You Motivate Employees?* *Google Libros*.
<https://books.google.com.pe/books?id=2WVZCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=frederick+herzberg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjK7POOvuLtAhVKGrkGHQ09AGsQ6AEwBnoECAkQAq#v=onepage&q=frederick+herzberg&f=false>
- Ibarra, D., Vega, L., & Carmenate, H. (2019). *Auditoría y control interno en el control empresarial. Auditing and Internal Control in Business Control.*, 23(2), 82–92.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=139928417&lang=es&site=ehost-live>
- Jara, A., Asmat, N., & Medina, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740–760. <https://doi.org/10.31876/revista.v23i83.24500>
- Jiménez, P., Sánchez, B., & Benítez, M. (2018). *Control Interno , factor clave para la Organización en las Juntas de Agua Potable Zona Nororiental de la Provincia del Tungurahua Internal Control , key factor for the Organization in the Boards of Drinking Water Northeast Zone of the Province of Tungurah. Control Interno, Factor Clave Para La Organización En Las Juntas de Agua Potable Zona Nororiental de La Provincia Del Tungurahua Internal*, 1–21.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6501347>
- Kú, O., & Pool, W. (2017). *Evaluación del desempeño docente en Yucatán: un análisis a partir de las características de los docentes. Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 9(2), 105–110. <https://doi.org/10.1016/j.jbhsi.2018.01.007>
- Ledesma, M., Tejada, R., Ludeña, G., Rodríguez, J., Cárdenas, M., & Manrique, M. (2019). *Gestión Educativa y Desempeño Laboral en Instituciones Educativas Inclusivas de Primaria*. 58–83.

- Maita M. (2018). implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú -(Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2515/Maita%20Casachahua%20Maribel%20Luisa%20-Maestria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 5(1), 43–54.
<http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/919>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público Internal control and its influence on the administrative management of the public sector Controle interno e sua influênciã na gestão administrativa do setor público. Dominio de Las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol.4, Nº. 4, 2018, Págs. 206-240*, 4(4), 206–240.
<https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- MICIL. (2004). *Módulo de Asistencia Técnica (TAM) Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL)/ Integrated Internal Control Framework for Latin America*. 22314(01), 0–76.
https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/usaid._marco_integrado_de_ci.pdf
- OCDE. (2019). *La Integridad Pública en América Latina y el Caribe 2018-2019*. 127.
- Miñano P. (2009). Un modelo causal-explicativo sobre la incidencia de las variables cognitivo-motivacionales en el rendimiento académico.

- https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18330/6/tesis_mperez.pdf
- Puño, K., (2017). Control Interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidadde Yanque – Arequipa 2016 (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Robles, A., Cortés, P., Muñuzuri, J., & Barbadilla, E. (2020). *Aplicación de la regresión logística para la predicción de roturas de tuberías en redes de abastecimiento de agua. Dirección y Organización*, 70(70), 78–85.
- <https://doi.org/10.37610/DYO.V0I70.570>
- Rodríguez J. (2019). Impacto del control interno en el desempeño laboral en los colaboradoresde la Ugel de Huaraz - (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41097/Rodr%C3%A Dguez_MJE-Hurtado_RJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serrano, P., Señalin, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananerasdel cantón Machala* (Ecuador). *Espacios*, 39(3), 30.
- Urbano, S. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. Aporte Santiaguino*, 11(1), 167.
- <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Vroom, V. (1981). *Leadership and Decision-Making - Victor H. Vroom, Philip W. Yetton* – Google Libros.
- <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LX6ZBRsX3kAC&oi=fnd&pg=PR7&dq=vector+vroom&ots=nd5v1QGPmP&sig=FLDAvX3r3iYomcC6RqRfHnUrcl0#v=onepage&q&f=false>
- Zamora, P., Narváez, C., & Erázo, J. (2019). *Incidencia del control interno en la gestiónadministrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana. Incidencia Del Control Interno En La Gestión Administrativa de*

Las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana, IV,
321–348. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i2.477> Incidencia

Zúñiga, A., Castillo, P., & Andrade, M. (2019). *Influencia de la Innovación de producto en el Desempeño Organizacional. Revista Venezolana de Gerencia, 24(85), 181–198.* <https://doi.org/10.31876/revista.v24i85.23835>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario Desempeño Laboral

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
Cuestionario para evaluación del desempeño laboral					
Detos del colaborador:					
Nombres y apellidos:					
Puesto:					
División:					
Instrucciones:					
1 = Total desacuerdo					
2 = En desacuerdo					
3 = Indeciso					
4 = De acuerdo					
5 = En desacuerdo					
Preguntas	Calificación				
PROACTIVIDAD	1	2	3	4	5
1. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
2. ¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
3. ¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
CAPACIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
4. ¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?					
5. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
7. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
8. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías?					
DILIGENCIA EN EL TRABAJO	1	2	3	4	5
9. ¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?					
10. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
11. ¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?					
Fecha de evaluación: ____ / ____ / ____					
					<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> Firma del colaborador

Anexo 2: Cuestionario Control Interno – Validación.

Pregunta	Evaluación del componente AMBIENTE DE CONTROL			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	Respuesta			
	SI	SI parcialmente	NO	
1 ¿Difunde la visión y misión del SNIEG?				
2 ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?				
3 ¿Promueve la observancia del Código de Ética?				
4 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?				
5 ¿Para desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones normativas del Servicio Profesional de Carrera del INEGI?				
6 ¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?				
7. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?				
8. ¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?				
9 ¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?				
10 ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para el Instituto Nacional de Estadística y Geografía?				

Evaluación del componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS				
Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SI	SI parcialmente	NO	
11. ¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?				
12. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?				
13. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?				
14. ¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?				
15. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?				
16. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?				
17. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?				
18. ¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?				

Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL				
Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SI	SI parcialmente	NO	
19. ¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?				
20. ¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?				

21. ¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad o área administrativa?				
22. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?				
23. ¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?				
24. ¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?				
25. ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal) son difundidos entre el personal?				
26. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal)?				
27. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?				
28. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?				
29. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?				

Evaluación del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SI	SI parcialmente	NO	
30. ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?				
31. ¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?				
32. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?				
33. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?				
34. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?				
35. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?				
36. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre el ámbito central, regional y estatal?				
37. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?				

Evaluación del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SI	SI parcialmente	NO	
38. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?				
39. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?				
40. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?				

Anexo 3: Cuestionario Desempeño Laboral – Validación de expertos

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

Indicación: Por favor, de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, coloque una "X" en el puntaje de la escala del 1 al 5 que crea correspondiente para cada ítem del instrumento, según los criterios de Pertinencia, Relevancia y Claridad.

Siendo: 1 = En total desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Indeciso; 4 = De acuerdo; 5 = En total acuerdo

Ítems	Puntaje	1	2	3	4	5
PROACTIVIDAD						
1. ¿Su labor supera las expectativas planificadas?	Pertinencia ¹				X	
	Relevancia ²				X	
	Claridad ³				X	
2. ¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	Pertinencia				X	
	Relevancia				X	
	Claridad					X
3. ¿Tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad				X	
CAPACIDAD DE SERVICIO						
4. ¿Cumple eficazmente las indicaciones del cliente?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad				X	
5. ¿Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás?	Pertinencia				X	
	Relevancia				X	
	Claridad					X
6. ¿Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad				X	
CONOCIMIENTOS						
7. ¿Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	Pertinencia				X	
	Relevancia				X	
	Claridad					X
8. ¿Conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
DILIGENCIA EN EL TRABAJO						
9. ¿Cumple responsablemente con el horario de entrada y salida de su puesto?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad			X		
10. ¿Hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad				X	
11. ¿Coordina eficazmente con su compañero de relevo antes de culminar su horario de trabajo?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad					X

Nombre del juez evaluador: Julio César Zuazo Merino DNI: 07200579 Especialidad: Relaciones Laborales


 Firma

Fecha: 17 de Abril del 2018

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente del constructo.

³ Claridad: El enunciado del ítem es claro y entendible, considerando el perfil del trabajador a evaluar.

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

Indicación: Por favor, de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, coloque una "X" en el puntaje de la escala del 1 al 5 que crea correspondiente para cada ítem del instrumento, según los criterios de Pertinencia, Relevancia y Claridad.

Siendo: 1 = En total desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Indeciso; 4 = De acuerdo; 5 = En total acuerdo

Ítems	Puntaje	1	2	3	4	5
PROACTIVIDAD						
1. ¿Su labor supera las expectativas planificadas?	Pertinencia ¹				X	
	Relevancia ²				X	
	Claridad ³				X	
2. ¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad				X	
3. ¿Tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?	Pertinencia				X	
	Relevancia					X
	Claridad				X	
CAPACIDAD DE SERVICIO						
4. ¿Cumple eficazmente las indicaciones del cliente?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad				X	
5. ¿Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
6. ¿Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad				X	
CONOCIMIENTOS						
7. ¿Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
8. ¿Conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad				X	
DILIGENCIA EN EL TRABAJO						
9. ¿Cumple responsablemente con el horario de entrada y salida de su puesto?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
10. ¿Hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad					X
11. ¿Coordina eficazmente con su compañero de relevo antes de culminar su horario de trabajo?	Pertinencia				X	
	Relevancia					X
	Claridad				X	

Nombre del juez evaluador: Mg. María Julia Sánchez Lévano DNI: 07475324 Especialidad: Psicología

Fecha: 22 de Abril del 2018


Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente del constructo.

³ Claridad: El enunciado del ítem es claro y entendible, considerando el perfil del trabajador a evaluar.

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

Indicación: Por favor, de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, coloque una "X" en el puntaje de la escala del 1 al 5 que crea correspondiente para cada ítem del instrumento, según los criterios de Pertinencia, Relevancia y Claridad.

Siendo: 1 = En total desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Indeciso; 4 = De acuerdo; 5 = En total acuerdo

Ítems	Puntaje	1	2	3	4	5
PROACTIVIDAD						
1. ¿Su labor supera las expectativas planificadas?	Pertinencia ¹				X	
	Relevancia ²				X	
	Claridad ³				X	
2. ¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
3. ¿Tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?	Pertinencia				X	
	Relevancia				X	
	Claridad					X
CAPACIDAD DE SERVICIO						
4. ¿Cumple eficazmente las indicaciones del cliente?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
5. ¿Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
6. ¿Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad					X
CONOCIMIENTOS						
7. ¿Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad				X	
8. ¿Conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
DILIGENCIA EN EL TRABAJO						
9. ¿Cumple responsablemente con el horario de entrada y salida de su puesto?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
10. ¿Hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	Pertinencia				X	
	Relevancia				X	
	Claridad					X
11. ¿Coordina eficazmente con su compañero de relevo antes de culminar su horario de trabajo?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad				X	

Nombre del juez evaluador: Mg. Liliana Llerena Granda DNI: 06725253 Especialidad: Psicología

Fecha: 25 de Abril del 2018



Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente del constructo.

³ Claridad: El enunciado del ítem es claro y entendible, considerando el perfil del trabajador a evaluar.

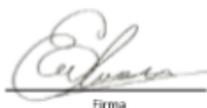
FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

Indicación: Por favor, de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, coloque una "X" en el puntaje de la escala del 1 al 5 que crea correspondiente para cada ítem del instrumento, según los criterios de Pertinencia, Relevancia y Claridad.

Siendo: 1 = En total desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Indeciso; 4 = De acuerdo; 5 = En total acuerdo

Ítems	Puntaje	1	2	3	4	5
PROACTIVIDAD						
1. ¿Su labor supera las expectativas planificadas?	Pertinencia ¹					X
	Relevancia ²				X	
	Claridad ³				X	
2. ¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad					X
3. ¿Tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad				X	
CAPACIDAD DE SERVICIO						
4. ¿Cumple eficazmente las indicaciones del cliente?	Pertinencia				X	
	Relevancia					X
	Claridad					X
5. ¿Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad					X
6. ¿Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
CONOCIMIENTOS						
7. ¿Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad					X
8. ¿Conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X
DILIGENCIA EN EL TRABAJO						
9. ¿Cumple responsablemente con el horario de entrada y salida de su puesto?	Pertinencia					X
	Relevancia				X	
	Claridad				X	
10. ¿Hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	Pertinencia				X	
	Relevancia				X	
	Claridad					X
11. ¿Coordina eficazmente con su compañero de relevo antes de culminar su horario de trabajo?	Pertinencia					X
	Relevancia					X
	Claridad					X

Nombre del juez evaluador: Ps. Emperatriz Castillo Fernández DNI: 167303367 Especialidad: Psicología



Firma

Fecha: 17 de Abril del 2018

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente del constructo.

³ Claridad: El enunciado del ítem es claro y entendible, considerando el perfil del trabajador a evaluar.

Anexo 4: Carta de autorización



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para la mujer y el hombre"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 27 de setiembre 2021

Dr. Justo Fernando Balmaceda Quiros
Vicerrector Académico
Universidad San Ignacio de Loyola

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para hacerle llegar la Carta de Autorización del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo con Ruc 20131023414 para autorizar el uso de datos e información de la entidad Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo.

Además, a través de este medio autorizo a la Universidad San Ignacio de Loyola publicar las versiones impresa y digital del presente trabajo en la Biblioteca y en el repositorio de la página web de la Universidad, con toda la información recopilada por la Sra. Jessy Rosse Sotomayor Policarpio donde se menciona los resultados del Proyecto de la entidad Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, con fines exclusivamente académicos para la obtención del título profesional a través del desarrollo del Proyecto presentado por la Bachiller Jessy Rosse Sotomayor Policarpio con DNI 72718109.

Sin otro particular me despido,

Firma y sello

Nombre: Blanca Rojas Jaramillo

DNI: 41395403

Cargo: Coordinadora I de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Oficina General de Administración del Ministerio / Directora de la oficina de abastecimiento de la oficina General de Administración.