

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTÍN

por David Nalvarte Casas

Fecha de entrega: 31-ene-2024 04:24p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2283200145

Nombre del archivo: PANDURO_TAVERA_ELOISA_-_I_1.docx (5.76M)

Total de palabras: 18946

Total de caracteres: 108392

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO
HUALLAGA, SAN MARTÍN**

Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

Br. David Nalvarte Casas
Br. Eloisa Panduro Tavera

ASESOR

² Dr. Grimaldo Heredia Pérez
<https://orcid.org/0000-0001-5235-2786>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Financiera, Control y Auditoría

TRUJILLO - PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Reaño Portal Winston Rolando,

Yo, Dr. Grimaldo Heredia Pérez con DNI N° 46049793, como asesor de la tesis titulada:
SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTIN

Desarrollada por los bachiller (es): Br. David Nalvarte Casas con DNI N° 70431525 y Br.
Eloísa Panduro Tavera con DNI N°01187448.

De la MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.


Firma del asesor

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Vicerrectora Académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres, mi familia por ser mi guía e inspiración y mi convicción para seguir adelante.

David Nalvarte Casas

A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos permitieron llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en nosotros ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A nuestra familia y amigos quienes nos dieron fortaleza para seguir adelante.

Eloisa Panduro Tavera

AGRADECIMIENTO

A la universidad católica de Trujillo y a nuestro asesor Dr. Grimaldo Heredia Pérez, por su infinito apoyo incondicional, guía y comprensión durante todo el proceso de nuestra investigación.

David Nalvarte casas

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Eloisa Panduro Tavera

DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, David Nalvarte Casas con DNI 70431525 y Eloisa Panduro Tavera, con DNI N° 01187448, egresados de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTÍN, la que consta de un total de 100 páginas, en las que se incluye 07 tablas, 15 figuras y 35 páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Br. David Nalvarte Casas
DNI 70431525



Br. Eloísa Panduro Tavera
DNI 01187448

ÍNDICE

Declaratoria de originalidad	ii
Autoridades universitarias	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de legitimidad de autoría.....	vi
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	36
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS	58
ANEXOS	65
Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información	65
Anexo 2: Consentimiento informado.....	69
Anexo 3: Matriz de consistencia	74
Anexo 4: Constancia emitida por la entidad donde se realizó el estudio	75
Anexo 5: Validación de los instrumentos	76
Anexo 6: Imagen de Porcentaje de Turnitin	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de normalidad	47
Tabla 2. Nivel de correlación de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman... ..	47
Tabla 3. Correlaciones de Rho de Spearman entre las variables control interno y desempeño laboral	48
Tabla 4. Correlaciones de Rho de Spearman entre el sistema de control interno y rendimiento en la tarea.....	48
Tabla 5. Correlaciones de Rho de Spearman entre el sistema de control interno y el rendimiento en el contexto	49
Tabla 6. Correlaciones Rho Spearman entre el sistema de control interno y los comportamientos contraproducentes	50
Tabla 7. Correlaciones Rho Spearman entre el sistema de control interno y el rendimiento adaptativo.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de implementación del Sistema de Control Interno.....	15
Figura 2. Control interno: Componentes y principios	25
Figura 3. Componentes, principios e indicadores del Control Interno... ..	25
Figura 4. Organigrama de las Oficinas de Gestión de Servicios de Salud... ..	38
Figura 5. Distribución de los niveles de ambiente de control	41
Figura 6. Distribución de los niveles de evaluación de riesgos para	41
Figura 7. Distribución de los niveles de actividades de control	42
Figura 8. Distribución de los niveles de información y comunicación	42
Figura 9. Distribución de los niveles de actividades de supervisión	43
Figura 10 Distribución de los niveles del sistema de control interno.....	43
Figura 11. Distribución de los niveles de rendimiento en las tareas.....	44
Figura 12. Distribución de los niveles de rendimiento en el contexto.....	44
Figura 13. Distribución de los niveles de comportamientos contraproducentes	45
Figura 14. Distribución de los niveles de rendimiento adaptativo	45
Figura 15. Distribución de los niveles de desempeño laboral	46

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el sistema de control interno y el desempeño laboral en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín. Se empleó un enfoque metodológico cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, práctica o empírica, de alcance correlacional y diseño no experimental, considerando como población 59 colaboradores vinculados a los procesos de control y evaluación del desempeño de la entidad. Para la recolección de datos se empleó un cuestionario para la variable “sistema de control interno”, que comprende 19 ítems respondidos bajo una escala Likert, mientras que para la variable “desempeño laboral” se empleó un instrumento de 19 ítems, respondidos también mediante una escala Likert. Como resultados se conoció ⁵ que el sistema de control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín (p -valor $0,000 < 0,05$) y el Rho de Spearman fue de 0,672, lo que determinó que esta correlación es positiva considerable, es decir, ⁶ a medida que aumenta el sistema de control interno, aumenta el desempeño laboral en la institución investigada y viceversa.

Palabras clave: control interno, desempeño laboral, evaluación.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the internal control system and work performance in the Alto Huallaga Health Services Management Office, San Martin. A quantitative methodological approach was used, with a type of applied, practical or empirical research, of correlational scope and a non-experimental design, considering as population 59 collaborators linked to the processes of control and evaluation of the entity's performance. For data collection, a questionnaire was used for the variable "internal control system", comprising 19 items answered on a Likert scale, while for the variable "work performance" an instrument of 19 items was used, also answered on a Likert scale. The results showed **that the internal control system has a significant relationship with labor performance in the** Alto Huallaga Health Services Management Office, San Martin (p-value $0.000 < 0.05$) and Spearman's Rho was 0.672, which determined that this correlation is significantly positive, i.e., as the internal control system increases, labor performance increases in the institution under investigation and vice versa.

Keywords: internal control, work performance, evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión en las instituciones representa uno de los procesos que ha estado en constante evolución, en virtud de los cambios suscitados en las formas de producción, sistemas de trabajo, **medios de comunicación e interacción social, desarrollos tecnológicos,** entre otros aspectos que describen los avances en la manera cómo conducir y direccionar a las organizaciones hacia la consecución de sus metas, un buen funcionamiento y, por ende, hacia el éxito organizacional que todas desean alcanzar (Schmidt et al., 2018).

Esta gestión comprende una serie de procesos administrativos, en el cual el control es uno de ellos. Este se considera esencial porque cierra el ciclo administrativo de toda organización, permitiendo el seguimiento, la medición, la evaluación y la retroalimentación de todo el sistema, a fin de poder determinar qué tan cercano se está o no, de la ganancia de las metas y objetivos institucionales. Para ello, se definen indicadores o modelos en función de los aspectos instrumentales del proceso, y mediante la comparación y evaluación de las acciones previamente planificadas y ejecutadas, se pueden tomar medidas correctivas en caso de desviaciones, lo que conduce a mejores resultados (Schmidt et al., 2018).

En la gestión pública, este proceso administrativo tiene su fundamentación normativa, legal e institucional, en el cual se establecen los lineamientos formales que permite la ejecución adecuada y óptima del mismo, atendiendo a los principios y objetivos del Estado y la articulación de las entidades que lo conforma. De allí que, comprendiendo el fin último de las organizaciones públicas, de responder y satisfacer las demandas de la ciudadanía, mediante políticas y servicios públicos de calidad y acordes a las exigencias actuales, debe ejecutarse un control permanente que prevenga cualquier desviación de los estándares establecidos, pero a la vez, permita definir las acciones correctivas a que hubiese lugar.

Como señala Poveda et al. (2016), las instituciones públicas se pueden hacer frente a flagelos que han impactado negativamente en la imagen de transparencia y confianza en la opinión pública, siendo estos la corrupción, el proselitismo o favoritismo político, el populismo, el burocratismo, por mencionar algunos, esto se lograría mediante el control de las acciones administrativas pertenecientes a las organizaciones públicas.

A nivel mundial, la organización alemana Transparencia Internacional ha elaborado un estudio sobre el flagelo mundial de la corrupción mediante el Índice de Percepción de la Corrupción (IPC), instrumento internacional de medición de la corrupción en el ámbito

público, comprando el fenómeno en 180 países. Los datos del IPC 2021 señalan que al menos el mayor porcentaje de los países han avanzado poco en su enfrentamiento contra la corrupción, además de la situación crítica de la salud mundial ante la COVID-19, ya que no está bien gestionada por los gobiernos nacionales. El IPC ofrece un ranking de los países, ubicando a Dinamarca y Nueva Zelanda como los países con mejor percepción al obtener 88 de los 100 puntos posibles (Transparencia Internacional, 2021).

Asimismo, en América Latina, especialmente las naciones de Sudamérica manifiestan una mayor percepción de la corrupción. En este contexto geográfico, se encuentra el Perú, y su relevancia radica en que el país obtuvo una puntuación de 38, dos puntos más que el año anterior, pero cuyo IPC ha venido presentando relativamente un estancamiento desde el año 2012 (Transparencia Internacional, 2021). Situación que se ve reflejada en una administración pública con debilidades, así como en la participación de políticos clave de la misma, caso puntual el de la empresa constructora brasileña Odebrecht, lo que resultó en una falla en la imagen de los líderes que conducen el Estado y sus entidades, pero también de los procesos de controles institucionales que prevengan este tipo de actuaciones ilícitas.

En los organismos públicos del Perú, debe prevalecer mecanismos de corrección y control, porque a través de este se puede administrar de manera apropiada los riesgos institucionales, dándole la dirección apropiada a todos los recursos organizacionales, lo cual, se traduce en la certeza que se está encaminando al alcance de metas o propósito declarado (Contraloría General de la República, 2014).

Asimismo, se indica que esta visión sistémica del proceso de control interno, le otorga un enfoque holístico o integrador y al mismo tiempo multidireccional. En otras palabras, no es posible implementar controles administrativos sin considerar otros elementos que interactúan en el macrosistema o sistema organizacional. Así, el sistema de control está directamente vinculado a otros subsistemas de la organización, como otros procesos de gestión.

En las instituciones públicas de Perú, se determina que la Ley N° 28716 expone con referencia al control interno, dicha norma define lineamientos para su delineación, aprobación, ejecución, mejoramiento y valoración. Igualmente, destaca que su esencia es la de salvaguardar y fortalecer los sistemas de las instituciones contra actos y prácticas fraudulentas y corruptas (Ley N° 28716, Art. 1).

Para que esto pueda mejorar debe existir un accionar dentro de las instituciones públicas, la misma debe estar dirigida por un auditor externo del entorno del cliente de la auditoría, con atención en dos sistemas: control interno y contabilidad. La dirección organizacional es responsable de establecer y mantener una contabilidad y unos sistemas de control interno eficientes, pero el auditor externo es responsable de evaluar y determinar la eficacia de estos sistemas para determinar si se debe confiar en ellos o no y en qué grado (Rabaiah et al., 2022).

En tal sentido, para propiciar mejoras y contrarrestar problemas en torno a la gestión de las instituciones, es importante la evaluación de personal, denominada evaluación de desempeño o rendimiento; este se refiere es el proceso de revisión y evaluación del rendimiento de las personas y los equipos, y es importante para determinar la productividad laboral de los empleados en su trabajo diario. En otras palabras, debe estar vinculado a objetivos estratégicos, los cuales son utilizados por la administración para lograr la efectividad, productividad y competitividad (Guartán et al., 2019).

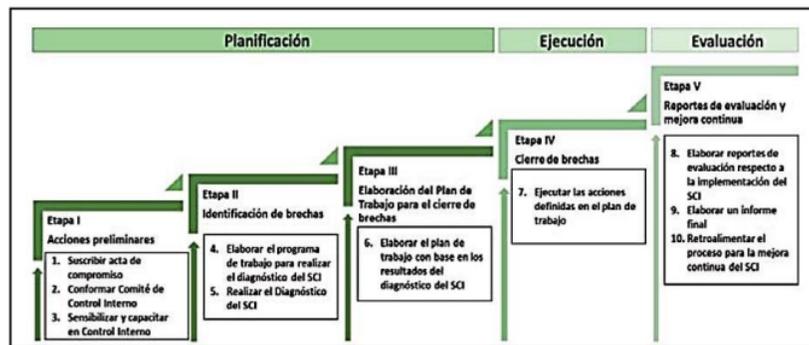
La evaluación del rendimiento en las organizaciones permite tomar decisiones sobre los recursos humanos, como ascensos, traslados y despidos. En este sentido, ayuda a la identificación de las insuficiencias formativas y de perfeccionamiento del componente humano de la organización, así como las habilidades y competencias que poseen los empleados y las que pueden ser mejoradas. Asimismo, proporcionar a los empleados información sobre su rendimiento también es importante para fomentar la mejora continua y para que los empleados sientan que sus esfuerzos son tenidos en cuenta por la dirección (Guartán et al., 2019).

En el caso de las entidades enfocadas en la salud pública, se pone atención ⁶ en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud (OGESS), unidad de análisis de este estudio. Para ello, es de importancia destacar la asignación de una adecuada sistematización del control, acción que otorga el cumplimiento de su objetivo: brindar servicios de prevención, mantenimiento y tratamiento de la salud de las personas. Según el MINSA, el control interno de los establecimientos de salud forma parte del concepto definido en el marco legal nacional peruano y es descrito como un conglomerado de acciones y lineamientos institucionales enfocados en la detección y prevención de riesgos, fraudes y prácticas corruptas. Esto contribuye a una administración pública eficiente y transparente y a una mejor prestación de servicios a los ciudadanos.

Las instituciones de salud pública también están sujetas a normativas administrativas, dentro de las cuales destaca la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD de la Entidad Fiscalizadora Superior de la República. Esta directriz define el modelo y las etapas para ejecutar el SCI, que a su vez diseña las fases de planificación, implementación y evaluación. Esto se ejerce con el fin de robustecer el control interno de la institución (Figura 1).

A pesar de todos los marcos jurídicos e institucionales desarrollados en el ámbito del control interno y de que la evaluación individual es uno de los elementos organizativos incluidos en este sistema, la práctica de las entidades públicas evidencia un progreso débil (Contraloría General de la República, 2014, p.32).

Figura 1
Modelo de implementación del Sistema de Control Interno



Nota. Contraloría General de la República (2016, Directiva N° 013-2016-CG/GPROD).

Enfocándose en la localidad, desde la OGESS Alto Huallaga (Tocache), se necesita identificar sus propias fortalezas y debilidades para implementar soluciones alternativas que conduzcan a la mejora organizacional, es decir, a una mayor eficiencia en términos de desempeño organizacional. Esto se refleja en las inadecuadas herramientas de gestión proporcionadas por la institución, la falta de interés de algunos empleados en hacer su propio trabajo, la incapacidad de funcionar como un equipo porque no reciben la información que necesitan a tiempo y el hecho de que el trabajo se realiza a menudo de forma independiente por los empleados.

Además, en el área logística no se cumple con las normativas establecidas, generando irregularidades en el proceso de contrataciones y selección de proveedores. El desconocimiento de las normas y la mala interpretación de decretos por la crisis sanitaria

conlleva a que se otorguen beneficios sin verificar el desempeño laboral. Estos son algunas de las debilidades de lesionan el funcionamiento de la entidad.

Adicional a ello, los empleados alegan que, la falta de capacitación, la inadecuada división del trabajo y la incomprensión por sus supervisores, son algunas de las causas que impactan su desempeño laboral. Por lo tanto, viendo el desarrollo del problema mencionado anteriormente, el propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y el desempeño laboral de los trabajadores de la OGESS Alto Huallaga, Tocache, San Martín.

En base a todo lo expuesto, se planteó como problema principal; ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y desempeño laboral en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín?, y como problemas específicos; 1. ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y rendimiento en la tarea en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín? 2. ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y rendimiento en el contexto en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín? 3. ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y comportamientos contraproducentes en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín? 4. ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento adaptativo en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín?

Se formuló como objetivo general; Determinar la relación entre el Sistema de Control Interno y el desempeño laboral en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín., y como objetivos específicos; 1. Determinar la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento en la tarea en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín. 2. Determinar la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento en el contexto en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín. 3. Determinar la relación entre el sistema de control interno y los comportamientos contraproducentes en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín. 4. Determinar la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento adaptativo en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

El estudio se justifica por distintos motivos, de manera práctica; porque sería relevante que, en una institución de salud, existiera control interno, lo cual es muy beneficioso no solo para esta institución en particular, sino para el sector en su conjunto, ya que proporciona datos fiables y sólidos para medir estos dos aspectos de la gestión. Los

resultados de este estudio también serán beneficiosos para las autoridades, ya que conocer la relación entre ambas variables les permitirá tomar decisiones propias del espacio donde labora y que pueda cumplir con las metas planteadas. También se espera que, al conocer el modelo actual de la gestión y administración de los procesos administrativos, se haga énfasis en las coyunturas y lineamientos de los procesos para que funcionen de manera correcta y adecuada. Socialmente, porque es beneficioso para el personal miembro de la OGESS Alto Huallaga, San Martín, quienes, al tener un control de su desempeño, pueden ser reconocidos por su rendimiento a través de incentivos económicos y recompensas por los resultados que ofrece a la institución. Asimismo, se espera dar respuesta oportuna a las exigencias de los ciudadanos, quienes son otros beneficiarios, pues se espera que los hallazgos del estudio promuevan la buena gobernanza, basada en prácticas administrativas que cumplan los principios de economía, responsabilidad, rentabilidad y, especialmente, transparencia, en relación con los beneficiarios internos y externos; considerando que la asistencia sanitaria es importante en términos de acceso, adecuación y calidad. Teóricamente; porque los resultados de este estudio contribuyeron al conocimiento actual de ambas variables escogidas para el objeto de estudio. En este sentido, los resultados proporcionarán material de base para futuras investigaciones y una mejor comprensión de los eventos presentes en la dinámica de la gestión de las entidades públicas. Y de forma metodológica; porque la correcta aplicación del método científico, que da credibilidad a los resultados y conclusiones obtenidos, y los instrumentos de recogida de datos fiables, aprobados por expertos, sirven de referencia para investigaciones posteriores.

Por lo tanto, se tiene como hipótesis general; ⁵ El sistema de control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín, y como hipótesis específicas; ⁷ 1. El sistema de control interno tiene una relación significativa con el rendimiento en la tarea en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. ⁵ 2. El sistema de control interno tiene una relación significativa con el rendimiento en el contexto en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. ⁵ 3. El sistema de control interno tiene una relación significativa con los comportamientos contraproducentes en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. ⁷ 4. El sistema de control interno tiene una relación ³ significativa con el rendimiento adaptativo en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

En la misma línea, se cuenta con antecedentes, internacionalmente, Barrio (2020) elaboró un estudio sobre la “Aparición de factores emocionales en la gestión del control interno en las organizaciones en general y en la administración pública en particular”. En esta investigación se planteó como objetivo determinar la aparición de factores emocionales en la gestión del control interno en las entidades públicas. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y de naturaleza explicativa. Se utilizaron los métodos de cuestionario y Delphi para recoger los datos del panel. La población estaba formada por un grupo de 20 expertos que colaboraron en el estudio y un grupo de oyentes. Los resultados mostraron que las cinco competencias emocionales se encontraban en cada componente del sistema de gestión y en un nivel aceptable. Las competencias más destacadas fueron diálogo, lineamientos de supervisión, habilidades sociales, control de la operatividad de la empresa y la empatía que debe existir entre los trabajadores. Se encontraron efectos significativos entre ambas variables de estudio.

Laurido (2018) publicó el estudio “Modelo COSO para evaluar los controles internos de los operadores portuarios de Guayaquil” con el objetivo de recomendar estrategias para la mejora del negocio y la continuidad del mismo. El estudio fue elaborado bajo el nivel descriptivo con diseño no experimental y de corte transversal. La conformación de la población constó de 53 empleados de una empresa portuaria y la muestra fue un censo. Los datos fueron recogidos con un cuestionario en formato entrevista. Aportó resultados que indicaron que las actividades de la empresa estaban bien definidas, pero no disponía de controles internos formales, lo que puede haber afectado la calidad de sus servicios. La conclusión indica que es necesario definir los controles internos para que el desarrollo y la aplicación del modelo COSO sean una herramienta eficaz para gestionar los factores de riesgo y otros factores.

Paredes (2018) realizó el estudio “Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, en el período 2016-2017”, cuyo objetivo fue evaluar el control interno mediante la metodología COSO 2013. Usó como método un enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental con diseño transversal. Los colaboradores encuestados fueron los directores ejecutivos de los Centros de Especialidades, enfocado en una muestra censal. El método de recogida de datos fueron las entrevistas y el instrumento fue una guía de entrevista. El nivel de confianza alcanzado en el control interno de la institución es del 58 %. Así, se concluyó que la institución debía implantar un proyecto para

el control interno, el cual favorece el procedimiento contable y aumenta su eficiencia y eficacia.

Rizo (2017) realizó la investigación “Evaluación del Control Interno y su incidencia en la Gestión de la Alcaldía Municipal de San Rafael del Norte, Departamento de Jinotega en el año 2016” con el propósito de evaluar el sistema de control interno (SCI) de un ayuntamiento y su impacto en la gestión. Como método empleó un enfoque cuantitativo, ámbito descriptivo, tipología de estudio de casos y diseño transversal no experimental. Consideró como población ocho empleados del ayuntamiento y la muestra fue intencional. Se usó un método de entrevista y encuesta, basándose en los cuestionarios y guías. De acuerdo con los resultados, el control interno y sus procedimientos fueron diseñados respetando el marco legal y las directrices institucionales. Se concluye señalando el impacto negativo de los compuestos presenciados en el SCI para la efectividad de la administración municipal.

Salnave y Lizarazo (2017) presentaron el estudio “El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030” con el fin de promover el sistema de control interno del Estado colombiano como una instancia integral del sistema de gestión y control para fortificar la práctica ética y transparente de la administración pública para el año 2030. Para ello se desarrollaron lineamientos estratégicos. Este estudio fue descriptivo basado en el diseño de documentos y una metodología prospectiva. Los resultados señalan que es posible crear un futuro realista capaz de obtener gestiones de control interno acordes a los procesos, utilizando expertos en el área. En conclusión, los resultados indican la necesidad de desarrollar y aplicar técnicas que promuevan la pulcritud y ética y poder definir actividades en pro de la gestión y el control de las instituciones.

A nivel nacional, Benavente (2019), en su estudio “Implementación del sistema de control interno en las Empresas de Transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017”, planteó como objetivo analizar los controles internos utilizando modernas herramientas técnicas de regulación para identificar correctamente los riesgos potenciales de las empresas de transporte. El estudio ha sido una tipología de enfoques cuantitativos, diseños no experimentales, métodos deductivos e investigación aplicada. La población estaba formada por 259 empresas de transporte de la región, reducidas a 155 por muestreo aleatorio. Se utilizaron métodos de encuesta para la recogida de datos y se emplearon cuestionarios como instrumentos. Se encontró que el componente de entorno de control se ubicaba en un nivel

introdutorio (46%) al igual que la evaluación de riesgos (52%), caso contrario con los componentes de actividades de control (43%), de información y la comunicación (39%) y de seguimiento del control (44%). Estos aspectos fueron ubicados en un nivel intermedio. En conclusión, los operadores de transporte de la región no disponen de sistemas de control interno eficaces.

Mamani (2019) desarrolló el trabajo “Control interno para una eficiente gestión en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Echarati – La Convención, 2018”, cuyo fin fue establecer el impacto del control interno en la buena gobernanza en la administración de la Municipalidad del Distrito de Echarati - La Convención. La investigación se alineó desde una metodología descriptiva y correlacional, cuyo diseño se basa en una encuesta transversal no experimental y utiliza métodos mixtos. Enfocado en 225 directivos y empleados del municipio como población y la muestra fue de 104 empleados. La recolección de información se elaboró desde una encuesta y el IRD empleado fue un cuestionario. Los resultados señalan una significancia y relación de (valor de chi-cuadrado $X^2 = 73,047a$), entre las variables de análisis. Se concluye que los controles internos son implementados y ejercidos correctamente y, en consecuencia, la administración municipal funciona con eficacia.

Arribasplata (2018), diseñó una investigación titulada “El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018”, cuyo propósito se enfocó en comprobar la relación existente entre el sistema de control interno y el desempeño del personal en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota. El método empleado corresponde al enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-no experimental. La población fue de 192 funcionarios del hospital y la muestra por 65 individuos. El instrumento usado fue un cuestionario. Los resultados mostraron que, en la dimensión del proceso de control, la implementación, la ejecución y la eficacia del sistema se encuentran en un buen nivel con el 77,7%, el 76,3% y el 81,2%, respectivamente. Mientras que, en la dimensión de desempeño, su proceso de evaluación se encuentra en un nivel aceptable con el 66,8%, seguido del proceso de organización del trabajo con el 64%. Con un valor medio del 80,3%, se puede concluir que las variables de estudio expresan una relación altamente significativa.

Maita (2018), desarrolló el estudio “Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú” cuyo propósito fue analizar la afección del ambiente de

control en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú. El estudio fue descriptivo, de enfoque cuantitativo y diseño transversal no experimental. 175 personas que trabajan en la institución fue la población del estudio, la cual se redujo a una muestra de 62 empleados, mediante un procedimiento probabilístico, aleatorio y sistemático. Los datos fueron recopilados mediante una encuesta y cuestionario. Los resultados mostraron que había un efecto significativo entre la aplicación de los controles internos y los resultados (0,630), las actividades de control y los resultados (0,540), y el seguimiento de los resultados y los resultados (0,581). La conclusión es que todos los componentes de un sistema de control afectan al rendimiento de una institución. Se sugiere el establecimiento de un régimen de control.

Puño (2017), en su estudio “Control Interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque – Arequipa 2016”, se propuso el objetivo de identificar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Yanque - Arequipa. La metodología empleada era correlativa y manifestó un diseño transversal no experimental. La población fue de 33 empleados de la municipalidad y el censo favoreció en la asignación de la muestra. Los datos fueron recabados por medio de la encuesta y observación, con cuestionarios y escalas de observación como instrumentos. Conforme con los resultados, se determina que el 72 % de los encuestados calificaron el nivel de control como adecuado, seguido del nivel bajo (63%), actividades de control (62%), entorno de control (60%) y evaluación de riesgos (53%). Así, se infirió que entre las variables existe una fuerte relación positiva ($r = 0,843$).

A nivel local, Palomino (2022) diseñó una investigación titulada “Gestión administrativa y control interno en la estación experimental Agraria el Porvenir-San Martín”, cuyo propósito fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el control interno en la Estación Experimental Agraria El Porvenir-San Martín. De acuerdo al método, se destaca que fue básica, no experimental, correlacional y con 20 empleados como parte de la muestra. Con base en los resultados, se determina que 55% de los trabajadores indican que existe una gestión mala y el 45% de ellos menciona que es regular el control interno. Concluye que la relación alcanzó el 0.4830 entre las variables del estudio.

Ríos (2022) desarrolló el estudio “Control interno y ejecución presupuestal en la oficina de gestión de servicios de salud Alto Mayo Moyobamba” con el objetivo de relacionar el control interno y la ejecución presupuestal en la oficina mencionada. Ejecutó un método básico, descriptivo correlacional, con una población y muestra de 56

participantes. Esto se obtuvo por medio de un muestreo no probabilístico basado en el censo. Los resultados señalan que, para el control interno, el 39 % presenta un nivel medio y 39 % fue derivado a la ejecución presupuestal. Concluyó que, considerando el control interno, el 96.39% mantiene una influencia significativa durante la ejecución del presupuesto, con un coeficiente de correlación de 0,965 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Muñoz (2021) realizó el estudio “Gestión estratégica y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – San Martín, 2020”. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión estratégica con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – San Martín, 2020. Para ello, se enfocó un método básico, diseño no experimental, con 85 personas como muestra. De acuerdo con lo obtenido, el 38% de la gestión estratégica es baja y el desempeño ocupa el 42%, en su nivel bajo. Con una correlación moderada (0,506). La conclusión señala que ambas variables estudiadas expresan un nivel de significancia moderada.

Rafael (2019) ejecutó la investigación “La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazan agencia Moyobamba”, cuyo propósito estuvo enmarcado en determinar la correlación significativa entre la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan. Planteando un diseño correlacional de corte transversal, con método deductivo. Teniendo como muestra 40 empleados. Los resultados señalan las variables analizadas se relacionan con una significancia moderada ($r_s = 0.659$). Concluyen que estas dos variables trabajan en conjunto, y pueden desarrollarse satisfactoriamente para alcanzar las metas y lineamiento de una organización.

Respecto a las bases teóricas del estudio, sobre el sistema de control interno, es uno de los procesos de gestión para garantizar la adecuada funcionalidad organizativa. Se trata de una fase de gestión secuencial y cíclica, que comienza con planificación; luego, organización y control; finalmente, gestión y evaluación. El fin de la última fase es monitorear las medidas y procesos que se ejecutan para lograr sus metas y objetivos (Schmidt et al., 2018). Como parte de la gestión, el control radica en detectar si todo va acorde, es decir, garantizar que se cumplen las metas y que las funciones se realizan perfectamente. Los hallazgos se comparan con las medidas determinadas, si estas no son cumplidas, el directivo se responsabiliza de corregir la situación (Robbins y Coulter, 2014). Para Chiavenato (2006), el control como función de gestión se basa en una perspectiva cíclica, que permite la adaptación y el ajuste continuo, la visualización de la secuencia lógica

de las funciones de gestión. El objetivo es garantizar que los resultados de los procesos administrativos medulares mantengan su coherencia con las medidas establecidas. Por tanto, el control se centra en verificar que las actividades controladas alcanzan los objetivos y resultados previstos. El control es esencialmente la fase encargada de supervisar las acciones cometidas para un objetivo específico. Esta conducción o dirección del control puede ser una fase ejecutada por actores internos de la organización, pero también puede ser una función delegada a instituciones expertas en el área de monitoreo organizacional. Para fines de este estudio, el control a ser analizado es el interno. Como proceso, el control interno proporciona una confianza prudente en torno al logro de la **eficacia en todas las áreas específicas en las que** se requiere la optimización constante de dichos procesos, centrándose en la gestión y su personal organizativo (López, 2018). Por su parte, la Contraloría General de la República del Perú (2014) determina que es una fase de la gestión global realizada por la dirección, el personal y los actores institucionales para enfrentar los riesgos del proceso de gestión. Este estudio comparte la visión sistemática y continua de que el control es el proceso y la unidad básica del conjunto de procesos de gestión que conforman la gobernanza de cualquier organización y, para la administración pública, se resalta el objetivo de proporcionar productos y servicios públicos que sean coherentes con los requerimientos de la población en la sociedad contemporánea.

Existen componentes del control interno, en la administración estatal, se destaca al control interno como un procedimiento continuo que amerita la integridad e interconexión de todos sus elementos y componentes (Schmidt et al., 2018). En este sentido, la diversidad y variedad de requerimientos a cumplir y las políticas y proyectos a implementar son aspectos que requieren un desarrollo claro y preciso que atienda los requerimientos específicos de las organizaciones públicas, muchos de los cuales están establecidos en los marcos legales e institucionales. En las organizaciones públicas, debe entenderse conforme a la situación de sus particularidades inherentes en balance con la organización privada, a saber. (1) orientación hacia objetivos sociales o económicos, (2) uso de recursos públicos, (3) importancia de los objetivos presupuestarios y políticos, y (4) complejidad del trabajo (Contraloría General de la República, 2014). De lo anterior, debe quedar claro que el control interno debe equilibrar los valores tradicionales de legitimidad, integridad y transparencia, que forman parte de la vida pública, con la valorización moderna de la buena gobernanza, como la eficacia y eficiencia. Ahora bien, en la administración pública, el control interno es un sistema cuyos componentes son interdependientes y cuyo funcionamiento puede afectar

los resultados u objetivos finales del sistema. En la gestión pública peruana, su sistema de control está compuesto por una sucesión de elementos organizativos interrelacionados y dependientes entre sí, cuyo fin es armonizar la ejecución de las medidas y estrategias organizativas mediante la colaboración (CGR, 2014). Igualmente, la Ley N.º 28716, artículo 3, se define este sistema como el conjunto de medidas, acciones, lineamientos, instrucciones y métodos, incluyendo la selección de organismos y talento humano, organizados y establecidos en cada organismo público para alcanzar las medidas consideradas. En ese sentido, con base en la Ley N.º 28716, artículo 3, se determina que existen componentes constituidos para el sistema de control, los cuales se perciben a continuación: Ambiente de control: área organizativa fomentadora de las prácticas, los valores, los comportamientos y las reglas necesarias con el fin de plantear un funcionamiento del control interno y el buen gobierno. Evaluación de riesgos: identificación, análisis y gestión de los elementos (eventos o hechos) que repercutan negativamente en el alcance de los objetivos, acciones u operatividad de la organización. 1. Actividades de control: consideración de las políticas y procedimientos como parte de los lineamientos para la guía y participación de órganos de Gobierno eficientes, basándose en la asignación de tareas personales, las cuales aseguran el alcance de las metas institucionales. 2. Actividades de prevención y monitoreo: lineamientos adaptables para promocionar su idoneidad y calidad en su funcionamiento asignado, con el propósito de obtener logros relacionados con el control interno. 3. Sistemas de información y comunicación: sistemas que recogen, procesan, integran y difunden información mediante las fuentes y soluciones informáticas de fácil acceso y actualización. 4. Seguimiento de resultados: verificación y revisión actualizada de la atención y resultados de los controles internos implementados, incluyendo la aplicación de las sugerencias planteadas en los informes de las autoridades nacionales de supervisión. 5. Compromisos de mejoramiento: "autoevaluación" realizada por el órgano de gobierno y los integrantes de la institución para señalar anomalías o deficiencias que puedan ser subsanadas comprometiéndose al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones.

La CGR (2014), resume estos aspectos en cinco dimensiones: “ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión” (p.32). Las primeras cuatro dimensiones son focalizadas en la elaboración y funcionamiento del sistema en cuestión. Mientras que, la quinta dimensión tiene por objeto garantizar que los controles internos sigan funcionando eficazmente. Asimismo, en la figura 2 y 3 se presentan los principios que integran cada uno de estos componentes pero que, para

finde esta investigación, se traducen en los indicadores o aspectos cuya medición permitirá determinar el adecuado funcionamiento de cada uno de estos componentes.

Figura 2

Control interno: Componentes y principios

Componente	Principios
I. Ambiente de control	1. Entidad comprometida con integridad y valores 2. Independencia de la supervisión del Control Interno 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos 4. Competencia profesional 5. Responsable del Control Interno
II. Evaluación del riesgo	6. Objetivos claros 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al SC.
III. Actividades de control	10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos 11. Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos
IV. Información y comunicación	13. Información de calidad para el Control Interno 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno
V. Actividades de supervisión	16. Evaluación para comprobar el Control Interno 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno

Nota. Contraloría General de la República (2014, p.33).

Figura 2

Componentes, principios e indicadores del Control Interno

Componente	Principios	Principios
AMBIENTE DE CONTROL:	1. Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos	1. Filosofía de la Dirección
	2. Independencia de la supervisión del Control Interno	2. Integridad y valores éticos
	3. Estructura organizacional apropiada para objetivos	3. Administración estratégica
	4. Competencia profesional	4. Estructura organizacional
	5. Responsable del Control Interno	5. Administración de los recursos humanos
EVALUACIÓN DEL RIESGO:	6. Objetivos claros	6. Competencia profesional
	7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos	7. Asignación de autoridad y responsabilidad
	8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos	8. Órgano de Control Institucional
	9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno	1. Planeamiento de la administración de riesgos
		2. Identificación de los riesgos
ACTIVIDADES DE CONTROL	10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.	3. Valoración de los riesgos
	11. Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales	4. Respuesta al riesgo
	12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.	1. Procedimientos de autorización y aprobación
	13. Información de calidad para el Control Interno	2. Segregación de funciones
		3. Evaluación costo-beneficio
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno	4. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos
	15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno	5. Verificaciones y conciliaciones
	16. Evaluación para comprobar el Control Interno	6. Evaluación de desempeño
	17. Comunicación de deficiencias de Control Interno.	7. Rendición de cuentas
		10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN		8. Documentación de procesos, actividades y tareas
		9. Revisión de procesos, actividades y tareas
		1. Funciones y características de la información
		2. Información y responsabilidad
		3. Calidad y suficiencia de la información
	4. Sistemas de información	
	5. Flexibilidad al cambio	
	6. Archivo institucional	
	7. Comunicación interna	
	9. Canales de comunicación	
	8. Comunicación externa	
	A. Actividades de prevención y monitoreo	
	B. Seguimiento de resultados	
	C. Compromisos de mejoramiento	

Nota. Contraloría General de la República (2014, p.34).

Respecto a la variable desempeño laboral, La evaluación del rendimiento en el trabajo no es una cuestión nueva, ya que se ha evaluado de forma subjetiva o racional desde que existe el trabajo humano. Desde la perspectiva de la racionalidad de la gestión, es importante poder medir y evaluar el desempeño de las personas a las que se les asigna un conjunto de tareas o actividades. Es una relación costo-beneficio, expresada en términos gerenciales, en la que se evalúa qué se puede proporcionar para compensar los diferentes requerimientos de colaboradores, además de los beneficios hay para la organización (Guartán et al, 2019). Así, el desempeño laboral ha evolucionado en respuesta a los cambios de actitud de aquellos que trabajan en organismos e instituciones y a la creciente importancia de criterios como la productividad y la eficacia de la gestión. La gestión del rendimiento es, por tanto, necesaria para garantizar que el rendimiento de todos los empleados esté en consonancia con los objetivos de la organización. Al principio, las descripciones de los puestos de trabajo eran el objetivo principal, pero con el tiempo se han incorporado otros elementos a la medición y el análisis del rendimiento. Sin embargo, con el paso del tiempo y el desarrollo del pensamiento administrativo, se ha humanizado la visión de las personas y los individuos en las organizaciones, pasando de un enfoque mecánico sobre el desempeño de los empleados en su trabajo, a uno que sitúa a los trabajadores en el centro de la gestión, entiende sus necesidades y retos y los motiva para alcanzar las expectativas de rendimiento, así como cada vez se reconoce más la necesidad de crear incentivos y recompensas para desarrollar la identidad y el compromiso del talento humano en las organizaciones (Guartán et al., 2019). Ahora bien, para la Real Academia Española (RAE, 2021), *desempeño* se comprende como el efecto de desempeñar o desempeñarse, asimismo, en las definiciones primera y séptima asocia su significado a "cumplir los deberes de una ocupación, oficio o profesión o actuar, trabajar o dedicarse a una actividad (RAE, 2021). El desempeño es un comportamiento observable realizado por una persona que puede ser descrito y evaluado y es una expresión de competencia. Desempeño es una palabra derivada de la voz inglesa y denota al alcance de resultados de aprendizaje y a la realización de actividades. Supone que la forma en que una persona realiza estas tareas proporciona información sobre sus competencias básicas (Minedu, 2016, p. 29). El desempeño del trabajo se refiere, por tanto, al empuje que manifiesta un individuo para lograr su desenvolvimiento dentro de su entorno, direccionado por una mano de obra calificada (Chiavenato, 2006). Para poder llevar a cabo de manera organizada y coherente se deben cumplir lineamientos clave para que la estimación sea positiva y se logre definir, cuantificar y determinar el desempeño laboral

(Mondy, 2010). En este sentido, se puede definir como el valor propio que le da cada individuo a su desenvolvimiento productivo que evidencie la eficiencia y efectividad de sus procesos dentro del entorno laboral (Gabini y Salessi, 2016). En línea con esta definición, Pérez (2009), afirma que el rendimiento es el comportamiento o la conducta de los empleados relacionada con la consecución de propósitos organizacionales y puede medirse según la competencia individual de los empleados además de su aporte a la empresa. Según los autores, para medir este comportamiento se debe implementar la gestión del desempeño. En otras palabras, la organización debe poner en marcha procesos que le permitan verificar que los empleados se comportan de acuerdo con los objetivos establecidos. El desempeño se define como rendimiento en el trabajo; es decir, son las destrezas que tiene un individuo para el logro de algún componente evaluativo, en otras palabras, la manera como un trabajador sobrepasa las expectativas generales de rendimiento de la organización (Ameri, et al., 2020). El desempeño laboral es un constructo multidimensional, enfocado en el esfuerzo humano que realiza el trabajador para llenar las expectativas laborales y las personales, usando herramientas propias que tienen que ver con las habilidades sociales para el logro de sus objetivos, que le permitan un desenvolvimiento positivo en las labores rutinarias que se le presentan (Viswesvaran y Ones, 2017). El desempeño de los empleados se considera como resultados, resultados y logros de los empleados hacia las metas organizacionales y sectoriales. El rendimiento puede ser fuerte o débil y necesita mejorar. Boakye (2015), define el desempeño de los empleados como el logro de una tarea para obtener resultados precisos y rentables. Otras investigaciones muestran la productividad como un indicador principal del ejercicio o cumplimiento utilizados en correspondencia con la gestión científica, que se concentra en la cantidad de unidades producidas por los empleados en un período de tiempo. (Malkanthi y Ali, 2016; Inuwa e Idris, 2017). Hirlak et al. (2018) tienen una opinión diferente a la de los académicos mencionados anteriormente. Definen el trabajo desempeñado de los colaboradores como el resultado de la eficiencia y la eficacia del esfuerzo del individuo hacia tareas específicas. Otras investigaciones se refirieron al desempeño de los empleados como la calidad y la cantidad de trabajo realizado por los empleados en función de la descripción del puesto. (Darma y Supriyanto, 2017; Setiawan et al., 2018). Actualmente, la alta dirección en organizaciones y empresas se centra en un enfoque de gestión basado en resultados para evaluar el desenvolvimiento de los empleados, considerando los productos, resultados, impactos e indicadores de programas y proyectos logrados durante todo el año (Setiawan et al., 2018). En este contexto, Mondy (2010), define la evaluación del rendimiento como "un

sistema en el que las partes interesadas colaboran para analizar y evaluar de manera formal y continua el rendimiento individual o grupal". En concordancia con este enfoque sistemático, Chiavenato (2006) define la valoración del desempeño como el análisis del rendimiento con relación al potencial de cada personal. Para el autor, la estimación del desempeño es un proceso que promueve o evalúa el valor, la experiencia y las cualidades de los individuos y se centra en su comportamiento en cualquier posición dentro de una organización. Es un proceso continuo que pretende facilitar el rendimiento de los empleados y la manera como adecua sus obligaciones de acuerdo a los lineamientos que le indica conforme a la perspectiva del cargo ocupado o la profesión que ejerce. Esto debe evaluarse periódicamente para establecer directrices que permitan evidenciar los problemas que emerjan de los roles ejercidos a diario para que cada trabajador se sienta cómodo y seguro y rinda de manera positiva dentro de la empresa (Cedeño y Arrollo, 2018, p. 310). A los efectos de este estudio, el desempeño laboral y su adecuada medición puede describirse esencialmente como un proceso sistemático que tomando como referencia el rendimiento del trabajo de colaboradores durante la realización de sus tareas y compromisos, además de los comportamientos que se manifiestan en sus funciones e interacciones con otros miembros de la organización. Para ello, las actividades que los individuos realizan de acuerdo con los roles y funciones que asumen implican la observación, el seguimiento y la evaluación de su comportamiento, conducta y competencia en la organización.

Sobre la importancia del desempeño, Este aspecto se relaciona con el rendimiento de los empleados en consideración con la organización. Ambos lineamientos juegan un rol relevante en el origen de una ventaja competitiva a comparación de otras organizaciones, es necesario encontrar nuevas formas para que las organizaciones sean, por un lado, más atractivas para sus clientes y, por otro lado posean una mayor ventaja competitiva, con el fin de proporcionar mejorías para la realización de las funciones propias de cada organización (Popescu & Kyriakopoulos., 2022) En este contexto, se han planteado cuestiones sobre el papel, las implicaciones y la importancia del capital humano e intelectual como impulsores de la gestión del rendimiento, especialmente porque todas las organizaciones han llegado a depender cada vez más de las competencias, las habilidades y el talento de los individuos, así como de la capacidad para enfrentar las tareas empresariales continuamente desafiantes (Khtatbeh, et al., 2020) expone diferentes componentes trascendentales que se relacionan con la mano de obra calificada y el empeño que genera el trabajador en su entorno laboral. Un trabajador se siente seguro cuando se le respeta su labor, si esto no sucede le genera fatiga

o desaciertos a la hora de ejercer sus labores con empeño y dedicación (Fan y Smith, 2017). Todo esto debe ir orientado a asegurar, desarrollar, motivar y mantener los talentos humanos para la institución, centrándose en los métodos necesarios; por un lado, con el fin de lograr la máxima eficiencia los objetivos de las entidades y, por otro, con la finalidad de cumplir con los requerimientos de los trabajadores. En este contexto, los directivos de todo el mundo tienen que lidiar cada vez más con los desafíos derivados de la necesidad de crear a fondo y adaptar constantemente un plan capaz de atraer y retener a los individuos que posean habilidades necesarias para sus organizaciones; así, el desempeño será próspero y oportuno (Popescu & Kyriakopoulos., 2022). Asimismo, el desempeño y la productividad de las organizaciones están ligados al desempeño de sus empleados (Shin y Konrad, 2017). Además, mucha evidencia ha demostrado el valor del desempeño laboral de los empleados (es decir, las acciones, los comportamientos y los resultados medibles en los que el empleado se involucra o produce, que están vinculados y contribuyen al propósito de la organización (Viswesvaran y Ones, 2017) para el producto y el éxito de la organización (Al Hammadi y Hussain, 2019; Shin y Konrad, 2017), lo que, a su vez, ha llevado a los académicos a buscar comprender qué impulsa el desempeño de los empleados. Rasgos de personalidad (Tisu et al., 2020), condiciones de trabajo y características organizacionales (Diamantidis y Chatzoglou, 2019) todos han sido identificados como antecedentes críticos del desempeño laboral de los empleados. Sin embargo, quedan brechas importantes en la investigación actual sobre el desempeño laboral. Siguiendo este razonamiento, el desempeño promedio predice fuertemente la variación en la asignación de salarios y recompensas, en gran parte porque el desempeño típico, o promedio, representa la conceptualización dominante del desempeño. En el contexto de pago por desempeño, es eminentemente razonable esperar que un desempeño promedio más alto conduzca a cambios positivos en el nivel de compensación (Al Hammadi y Hussain, 2019; Shin y Konrad, 2017). Por tanto, la importancia del desempeño de los empleados cada vez va en aumento y ha tomado auge para mediar la calidad del personal en los ámbitos empresariales, esto debe ser prioridad para cada gestor que promueva la búsqueda de incentivos en el desempeño laboral de cada individuo (Gridwichai et al., 2020). Fundamentalmente, para avanzar en la investigación del desempeño laboral, se necesita más trabajo para examinar el vínculo entre el rendimiento o desempeño de los trabajadores y el control interno.

Sobre las dimensiones para medir el desempeño, se requiere de una evaluación constante. Esto es vital para todo tipo de empresa y es una técnica de gestión esencial para

asegurar una eficiente gestión y la conducta del personal que la componen. Una vez explicados los orígenes y la conceptualización del análisis del desempeño, cabe señalar que, en palabras de Robbins y Judge (2017), dicho análisis o evaluación se refiere a las directrices metódicas que utiliza la organización para llevar a cabo las estrategias planteadas que favorezcan el alcance de las metas. En este contexto, se considera necesario establecer criterios determinantes que estén enfocados en la evaluación y estos son destacados por Robbins y Judge (2017), quien los señala de la siguiente manera: -Resultados de la tarea individual: se enfoca en el fin, no en el medio, es decir, se centra en los objetivos de los empleados, que se comparan con determinados criterios, como el número de productos producidos, la cantidad de residuos generados, los costes unitarios, la facturación total, entre otros (Robbins y Judge, 2017). -Conductas: se refieren a los comportamientos de los empleados, pero no se limitan solo aquellos relacionados al rendimiento laboral, sino que también están vinculados al entorno social de la organización. Por ejemplo, comportamientos como ayudar a los demás, sugerir mejoras y ofrecerse para hacer un trabajo extra se valoran porque contribuyen a que el grupo o la organización en su conjunto funcionen mejor, de forma más eficaz y eficiente (Robbins y Judge, 2017). -Rasgos: es un criterio que está muy poco relacionado con el rendimiento laboral, pero que sin duda tiene un impacto en el comportamiento del empleado. Buena actitud, confianza en sí mismo, fiabilidad, diligencia o experiencia, son algunas de las cualidades que se tienen en cuenta durante el proceso de evaluación (Robbins y Judge, 2017). Luego, por último, Gabini y Salessi (2016), mencionan las siguientes dimensiones que hay que tener en cuenta para establecer el rendimiento de los trabajadores: -Rendimiento en la tarea: se refiere a las acciones o conductas relacionadas con las funciones técnicas de un puesto de trabajo o posición dentro de una organización (Gabini y Salessi, 2016). -Rendimiento en el contexto: se centran en actividades que propicien un entorno interpersonal y psicológico en el que el personal de la organización pueda desarrollarse (Gabini y Salessi, 2016). -Comportamientos contraproducentes: se enfocan en medir aquellas deliberadas de un miembro en contra de los intereses de la organización (Gabini y Salessi, 2016). -Rendimiento adaptativo: mide el grado y la adaptabilidad de un individuo o el ajuste a los cambios en el entorno o sistema de trabajo (Gabini y Salessi, 2016).

Existen métodos para medir el desempeño laboral, Chiavenato (2006), la estimación en el ámbito laboral del rendimiento es responsabilidad de diferentes actores, La estimación de la ocupación, según Chiavenato (2006), es compromiso de los diferentes actores, en

correspondencia con la política del talento humano ejecutada por la organización. Por lo tanto, el enfoque general de la evaluación del rendimiento es una evaluación de 360°, definida por Chiavenato (2006) y Robbins y Judge (2017) como un método que permite obtener retroalimentación sobre el desempeño del trabajador de su círculo de comunicación diario, es decir, colegas y/o asistentes, subordinados, clientes del ámbito interno y del ámbito externo, distribuidores y la totalidad de aquellos que rodean a la persona evaluada. Sin embargo, para Chiavenato (2006) y Robbins y Judge (2017), existen diferentes métodos y herramientas que permite poner en práctica el todo el paso para la estimación del desempeño laboral. En un primer momento, se pueden distinguir los métodos tradicionales tales como frases descriptivas, elección única sin considerar otro elemento, comparación de pares, incidentes críticos e investigación en el campo. En segundo lugar, los nuevos métodos y tendencias de medición del rendimiento laboral han evolucionado en respuesta a un entorno caracterizado por la innovación, el dinamismo, la complejidad, la competitividad y los avances tecnológicos de la era de la información. Las estructuras organizativas se han vuelto más planas y horizontales, el número de jerarquías ha disminuido y, en consecuencia, la distancia entre superiores y subordinados también ha disminuido. En consecuencia, Chiavenato (2006), sostiene que los sistemas de evaluación hacen hincapié en la evaluación cualitativa, evitan los procedimientos formales y estructurados de evaluación directa y no utilizan informes coherentes ni diferentes canales para llegar a los garantes de las decisiones. Los métodos que responden a esta nueva realidad y exigencia en la evaluación del desempeño laboral, según los autores Chiavenato (2006) y Robbins y Judge (2017), son los siguientes:

- 4 -Escalas de calificación basadas en el comportamiento (ECBC): Los evaluadores centran su valoración de los empleados en un continuo de comportamientos reales en el lugar de trabajo, más que en una lista de características o descripciones generales (Chiavenato, 2006; Robbins y Judge, 2017).
- 4 -Escalas gráficas de calificación: se basa en la reflexión de elementos del rendimiento y se puntúa en una escala de 1 (el empleado no tiene suficiente información) a 5 (el empleado conoce toda la información sobre su trabajo). Este método no proporciona información tan detallada como los métodos tradicionales, pero permite un análisis cuantitativo del rendimiento de una manera menos tediosa (Chiavenato, 2006; Robbins y Judge, 2017).
- Ensayos escritos: es una forma sencilla de describir los puntos fuertes, los puntos débiles, el rendimiento pasado y el potencial de un empleado con el fin de hacer sugerencias para mejorar su rendimiento (Chiavenato, 2006; Robbins y Judge, 2017).
- Incidentes críticos: se centra en el interés del evaluador por describir las acciones y

comportamientos específicos del empleado cuando se observa eficacia o ineficacia en una situación determinada (Chiavenato, 2006; Robbins y Judge, 2017). -Comparaciones forzadas: es comparar el rendimiento de un empleado con el de otros (Chiavenato, 2006; Robbins y Judge, 2017). -Evaluación selectiva: se centra en áreas específicas de la evaluación en las que el evaluador tiene cierta experiencia para llevarla a cabo (Chiavenato, 2006; Robbins y Judge, 2017). -Uso de múltiples evaluadores: se basa en el principio de que un mayor número de contadores recoge información más precisa y completa, lo que da lugar a una información más completa que los trabajadores consideran válida y fiable (Chiavenato, 2006; Robbins y Judge, 2017). -Capacitación de evaluadores: enfatiza en la formación educativa de los tasadores para que puedan hacer valoraciones más precisas y fiables (Chiavenato, 2006; Robbins y Judge, 2017). -Dar a los trabajadores el proceso debido: es básica para reforzar la percepción de que el personal recibirá un trato justo en el proceso de evaluación. Para ello, deben estar plenamente informados de lo que se espera de ellos y tener la oportunidad de comentar los resultados del proceso en el que se basa la decisión final, para que no haya sesgos en la evaluación (Chiavenato, 2006; Robbins y Judge, 2017).

Se cuenta con la siguiente definición de términos básicos:

- Actividades de control: lineamientos e instrucciones de control previstos por la dirección y los niveles gerenciales pertinentes para llevar a cabo las tareas encomendadas al personal. Este aspecto también es de beneficio para el aseguramiento del alcance de metas propias de la organización (Contraloría General de la República, 2014; Ley N.º 28716).
- Ambiente de control: ambiente organizacional que fomenta las prácticas, valores, comportamientos y normas necesarias para el control interno y su correcto funcionamiento (Contraloría General de la República, 2014; Ley N.º 28716).
- Actividades de supervisión: acciones que se deben realizar para asegurar o verificar la idoneidad y calidad del control interno en el rendimiento de su funcionalidad (Contraloría General de la República, 2014; Ley N.º 28716).
- Comportamientos contraproducentes: medición de las acciones intencionales de los miembros que son contrarias a los intereses de la organización (Koopmans et al., 2013; Gabini y Salessi, 2016).
- Control interno: proceso integral, o de autogestión para minimizar el riesgo, ejecutado por diversas áreas jerárquicas: dirección, gerencia y personal laboral para

- gestionar el riesgo y proporcionar una previsión sensata de que ¹ se alcanzarán los objetivos plasmados por la institución (Contraloría General de la República, 2014).
- ³ Desempeño laboral: comportamiento orientado a la tarea, incluyendo aquellos que van más allá de los requisitos del trabajo, es decir, comportamiento extralaboral, los cuales generan un rendimiento y eficacia (Gabini y Salessi, 2016).
 - Evaluación de riesgos: fase de caracterización, estudio y gestión de factores como eventos afectantes a la secuencia de los fines, objetivos, y operaciones de la institución (Contraloría General de la República, 2014; Ley N.º 28716).
 - Gestión de servicios: proceso de diseño, prestación, gestión y mejora de los servicios de una organización, teniendo en cuenta las políticas exclusivas de la misma (Ríos, 2022).
 - Información y comunicación: sistemas y herramientas para recopilar, procesar, integrar y difundir información mediante un banco de datos y medios informáticos modernos y fáciles de usar (Contraloría General de la República, 2014; Ley N.º 28716).
 - Normas: lineamientos que establecen una pauta específica y estricta sobre una acción o conducta de las personas que conforman la organización (Robbins y Coulter, 2014).
 - Organización: unidad social coordinada con propósito para que dos o más personas que actúan en un continuo relativo, puedan lograr objetivos comunes (Robbins y Coulter, 2014, p. 5).
 - Rendimiento adaptativo: relacionado con la capacidad que demuestra un individuo en sus labores sin necesidad de afectar sus procesos. Es decir, rinde ante cualquier proceso que enfrente (Koopmans et al., 2013; Gabini y Salessi, 2016).
 - ⁴ Rendimiento en el contexto: actividades que proporcionan un entorno interpersonal y psicológico en el que el personal de la organización puede desarrollarse (Koopmans et al., 2013; Gabini y Salessi, 2016).
 - ³ Rendimiento en la tarea: comportamiento y conducta relacionados con las funciones técnicas de un trabajo o puesto dentro de una organización (Koopmans et al., 2013; Gabini y Salessi, 2016).

A continuación, se presenta la tabla de operacionalización de variables:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Sistema de control interno	Procesamiento de gestión global en el que el director de la entidad, la alta dirección y los demás integrantes del personal son quienes lo aplican. Este proceso es ejecutado para gestionar el riesgo en las actividades de gestión y garantizar los objetivos de la institución, los cuales se en() ámbito de su misión. (Contraloría General de la República del Perú, 2014, p.11);	Proceso sistémico que se mide en función de los componentes que le integran: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.	Ambiente de control Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Integridad y los valores éticos. Supervisión del Control Interno. Estructura organizacional. Competencia profesional. Objetivos claros. Gestión de riesgos. Fraude en la evaluación de riesgos. Monitoreo. Control Interno. Actividades de control para mitigar riesgos. Controles para las TIC Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos. Información de calidad. Comunicación de la información para apoyar el control interno. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno. Evaluación para comprobar el Control Interno. Comunicación de deficiencias de Control Interno. 	1- 5 6-9 10-12 13-15 16-19	Cuestionario	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Desempeño laboral	Comportamiento orientado a la tarea incluyendo aquellos que van más allá de los requisitos del trabajo, es decir, comportamiento extralaboral, los cuales generan un rendimiento y eficacia (Gabini y Salsesi, 2016).	Es un proceso sistémico que se mide a través del desempeño de los trabajadores, considerando la tarea, el contexto, los comportamientos contraproducentes y la capacidad adaptativa del mismo.	Rendimiento en la tarea. Rendimiento en el contexto. Comportamientos contraproducentes. Rendimiento adaptativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Creatividad e innovación. • Iniciativa. • Planificación. • Compromiso laboral. • Pensamiento tóxico. • Pensamiento negativo • Flexibilidad. 	1-7 8-11 12-16 17-19	Cuestionario	Ordinal

II. METODOLOGÍA

2.1. Objeto de estudio

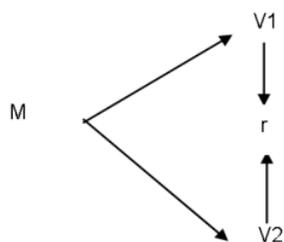
El tipo de investigación requiere la utilización de ciertos criterios para determinar la tipología investigativa a realizarse. Así, el tipo de investigación vino determinado por el problema a resolver, los objetivos, y los recursos disponibles. Considerando lo antes expuesto, el estudio se insertó en un tipo de investigación aplicada, práctica o empírica. Según Lozada (2014), la característica de esta investigación es la aplicación y uso de los conocimientos obtenidos, así como la ganancia de nuevos conocimientos a partir de la aplicación y sistematización de las prácticas basadas en la investigación, en otras palabras, la adquisición de conocimientos sociales y productivos. De igual manera, la misma tuvo un alcance correlacional. Al respecto, Hernández *et al.* (2014) señaló que estudios como este pretenden determinar la asociación entre categorías o variables en determinado contexto; a veces la relación entre dos variables es lo único que se analiza. Los estudios correlacionales miden variables para determinar si están relacionadas, en este caso en específico, entre los sistemas de control interno y el desempeño laboral.

Con respecto al método investigativo, se detalla la utilidad de un enfoque cuantitativo, el cual se basa en recolectar información para la comprobación de hipótesis. Para ello, se requiere de mediciones y estimaciones estadísticas, con el propósito de identificar un patrón de comportamiento y verificar teorías (Hernández *et al.*, 2014). Según Palella y Martins (2012), este tipo de enfoque se basa en una corriente de la epistemología llamada positivismo. Esta corriente se centra en la unificación de los fenómenos, los métodos de análisis hipotéticos y deductivos, y los datos derivados de procesos empíricos. Esto lleva a la premisa básica de que lo que no se puede medir no es fiable, lo que se traduce en la idea de que los números y las estadísticas se utilizan para explicar cómo se producen y se comportan los fenómenos.

Con relación al diseño, se destaca su representación como parte de las estrategias utilizadas por los investigadores para acercarse a un fenómeno u objeto de análisis. Según Hernández *et al.* (2014), este diseño consiste en un plan estratégico para captar un bagaje necesario que permite abordar y responder a una pregunta de investigación. Desde esta percepción, en este estudio se manejó un diseño de campo, no experimental, con un corte transversal o transeccional.

Los estudios con diseño de campo, según Arias (2006), son aquellos donde los datos son tomados directamente de la realidad en estudio, en este caso particular la búsqueda de información fue directa de las fuentes primarias o sujetos involucrados en los procesos de control interno y desempeño laboral en la OGSS Alto Huallaga, San Martín. Por su parte, un estudio de diseño no experimental es aquel donde la información será recolectada en su entorno natural, sin ningún tipo de influencia o manejo por quien investiga. Así lo expresa Hernández *et al.* (2014) cuando afirma que un estudio no experimental es aquel en el que no se modifican intencionadamente las variables, sino que son observadas en su entorno originario para su posterior análisis. También es un estudio transversal, ya que pretendió examinar la relación entre las condiciones o niveles de las diversas variables poblacionales, los datos se recogen en algún momento del tiempo, esto es, el carácter transversal o transeccional se produce de acuerdo a la línea de tiempo en la cual los datos se recopilan, en este caso particular, los datos se recopilan en “un solo momento y en un tiempo único” (Palella y Martins, 2012, p. 94).

A continuación, se presenta el esquema del diseño:



Donde:

- M: muestra
- V1: Sistema de control interno
- V2: Desempeño laboral
- R: relación

Población

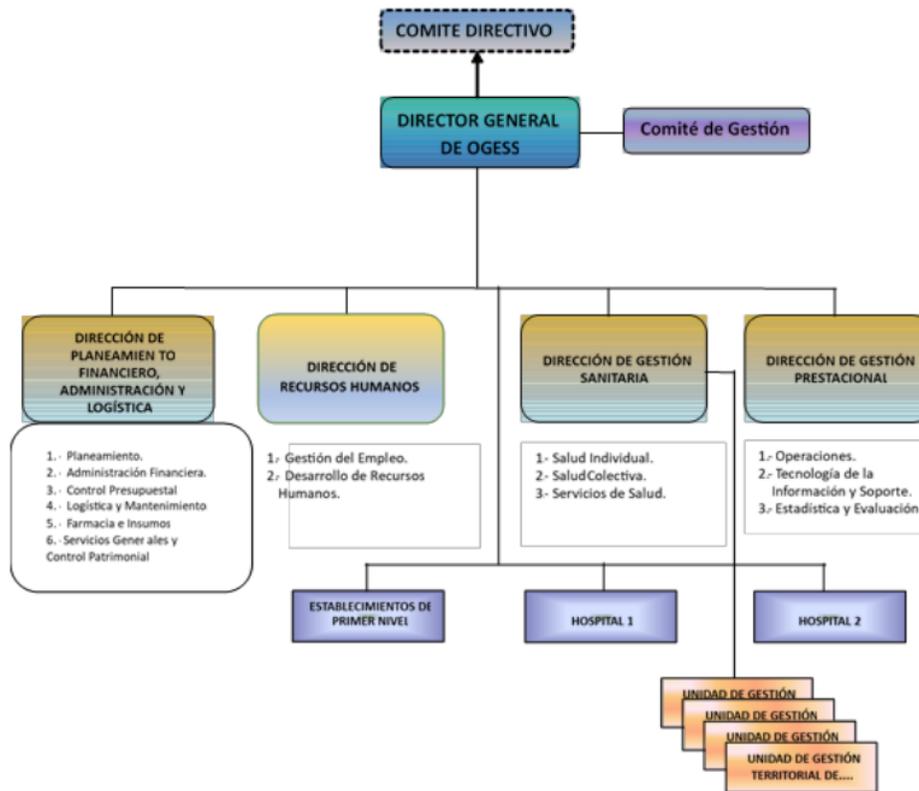
De acuerdo a este apartado, una población es el conglomerado finito o infinito de unidades o elementos con características comunes, a partir del cual se busca información, se hacen inferencias y se sacan conclusiones (Arias, 2012 y Palella y Martins, 2012). Del mismo modo, Hernández *et al.* (2014) la definen como el cúmulo de casos que satisfacen

un conjunto de especificaciones. En esta investigación, la población o universo poblacional fue integrada por 59 colaboradores vinculados a la etapa de control y evaluación del desempeño de la OGSS Alto Huallaga, San Martín.

En el siguiente organigrama se puede observar la distribución del personal de la institución:

Figura 3

Organigrama de las Oficinas de Gestión de Servicios de Salud



Muestra y muestreo

Por su parte, la muestra es una parte extraída de una población disponible, la cual, debe ser representativa y limitada (Arias, 2012). En un método cuantitativo como el de este estudio, la muestra es un subconjunto del grupo objetivo para el que se recogen datos y debe estar claramente definida, identificada a priori, y ser representativa del grupo (Hernández *et al.*, 2014). Debido a la limitación y accesibilidad de la población, se conoce

el número de composición que abarca la totalidad. Es decir, los 59 colaboradores involucrados en las etapas de control y evaluación del desempeño de la OGSS, San Martín. A su favor se promovió un estudio de tipo censal.

2.2. Instrumentos, técnicas, equipos de laboratorio de recojo de datos.

Arias (2012) considera a las técnicas como los procedimientos específicos utilizados para obtener datos e información, y los instrumentos, como cualquier recurso destacado de manera escrita o digital. En este estudio se consideró la técnica la encuesta y, como instrumento, se elaboró un cuestionario. De acuerdo con Hernández *et al.* (2014), la encuesta es el lineamiento que determina la recogida de información **de una población a través de una serie de preguntas**. Puede ser descriptiva o correlacional. Las primeras pretenden **caracterizar a la población** con base **en las variables** estipuladas. **Mientras que**, las segundas **se** enfocan en correlacionar las dos variables de estudio. También es posible llevar a cabo un estudio considerando ambos ámbitos.

Por su parte, el cuestionario es un conglomerado de interrogantes sobre las variables medibles, y puede aplicarse de diferentes maneras. (Hernández *et al.*, 2014). De acuerdo a ello, se diseñaron dos cuestionarios autoadministrados dirigidos a los 59 colaboradores involucrados en la fase de análisis y en la evaluación del desempeño de la OGSS Alto Huallaga, Tocache, San Martín.

Se diseñó un **cuestionario para la variable sistema de control interno** que comprende 19 ítems, respondidas bajo una escala Likert: (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) Algunas veces, (2) Casi nunca y (1) Nunca. Mientras que para la variable desempeño laboral se consideró **la escala IWPQ propuesta por Koopmans et al (2013), traducida y validada por Gabini y Salessi (2016)**. Se consideraron **los 47 ítems de la versión original, así como los 16 ítems traducidos y validados por Gabini y Salessi**. El instrumento posee 19 ítems, respondidos también mediante una escala Likert: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) algunas veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

Validez y confiabilidad

El instrumento de recolección de datos pasó por un proceso de validación. Para ello, dicho material fue comprobado por tres expertos en conocimientos teóricos y metodológicos con relación a la investigación (anexo 3). La confiabilidad **fue determinada mediante la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach**, medidor de la consistencia interna de cada elemento o variable. A su vez, la confiabilidad es entendida como el nivel correlativo en el que se estima cada ítem dentro de una escala (Palella y

Martins, 2012), tomando valores entre 0 y 1 (0 = sin consistencia, 1 = consistencia completa). Su fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde

K = número de ítems.

S_i^2 = sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T^2 = varianza de la suma de los ítems.

α = coeficiente de alfa de Cronbach.

4 La confiabilidad del instrumento fue determinada por medio de la aplicación de una serie de criterios de decisión de acuerdo al rango obtenido que va desde 0,81 como categoría alta hasta 0,20 como confiabilidad Muy baja. Los resultados obtenidos de la confiabilidad para el cuestionario 1 fue de 0,967 y de 0,966 para el cuestionario 2, lo cual indica que ambos tienen una muy alta confiabilidad (anexo 3).

2.3. Análisis de la información

1 Para avanzar con la sección analítica, se considera el uso de métodos que describen el procesamiento de la información que se recoge y comprenden desde los lógicos, como la inducción, el análisis y la síntesis, hasta los estadísticos, descriptivos e inferenciales (Arias, 2012). En el caso de este estudio, los parámetros se estimaron a partir de la distribución muestral, y para probar la hipótesis, se utilizó el análisis estadístico inferencial. En función del comportamiento de los resultados, se utilizó una prueba paramétrica mediante el coeficiente de Spearman. El programa de estadística SPSS, versión 25.0 fue de utilidad para analizar los datos que fueron presentados en tablas y figuras, con base en los objetivos y las hipótesis planteadas.

2.4. Aspectos éticos en investigación

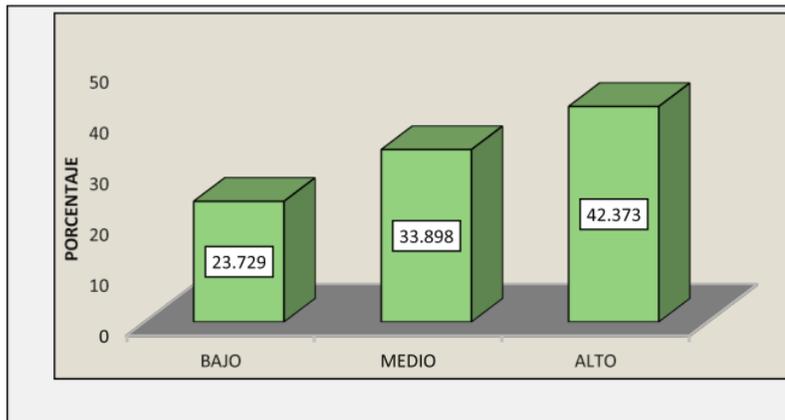
3 La investigación científica se apega a principios como ética, responsabilidad y compromiso moral del investigador. El fin es mantener las normas académicas inherentes al proceso en el sentido de obediencia a los derechos de creador, a las normas de citación y referencias bibliográfica, y al uso responsable de los datos recogidos de los sujetos y las unidades de información solo para fines académicos y de investigación.

III. RESULTADOS

En este apartado se interpretan los datos obtenidos de las variables estudiadas y se brinda respuesta a los objetivos planteados. Estos fueron presentados de acuerdo con las dimensiones consideradas por cada variable. Todo ello en relación con la teoría citada en el marco teórico del presente estudio.

Figura 5

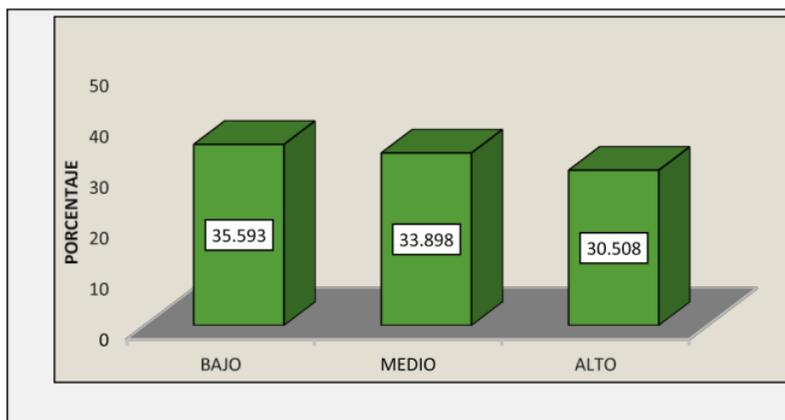
Distribución de los niveles de ambiente de control



Nota. La Figura 5 expone que el 42,37% de los colaboradores involucrados en las fases de análisis dentro de la OGSS Alto Huallaga, San Martín, que fueron encuestados, sostienen que, el ambiente de control alcanzó un nivel alto. Mientras que el 33,89% lo califica como medio y solo el 23,72% lo valora de nivel bajo.

Figura 6

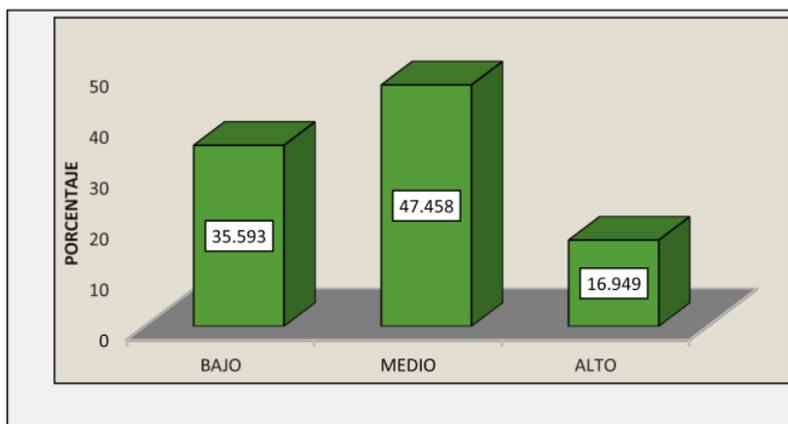
Distribución de los niveles de evaluación de riesgos



Nota. La Figura 6 muestra la “evaluación de riesgos”, en su mayoría, los participantes involucrados en los procesos de análisis en la Oficina fueron encuestados. Ellos consideran que esta dimensión tiene un nivel bajo, con el 35,90% de los estos, mientras que la valoración media, es decir, los que opinaron que el nivel de evaluación de riesgos es medio, fue el 33,89%. Sin embargo, un alto porcentaje de los encuestados (30,50%) opina que es de nivel alto.

Figura 7

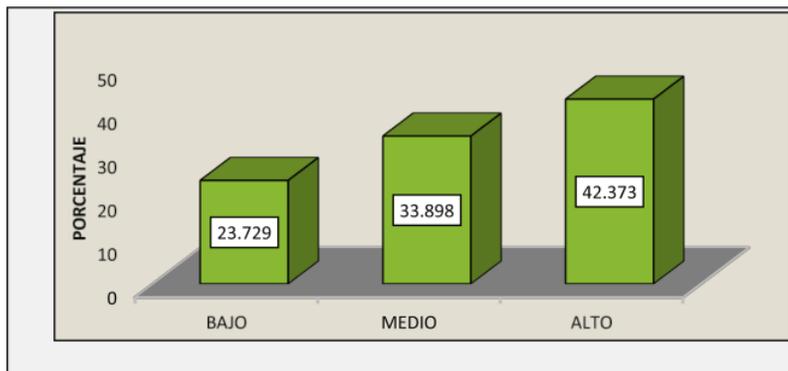
Distribución de los niveles de actividades de control



Nota. La Figura 7 refleja el rango alcanzado en las actividades de control, considerando la entrevista a colaboradores involucrados en las etapas de análisis. Los mismos participantes valoraron esta dimensión con un nivel medio (47,45%), mientras que el 35,59% de los consultados afirma una posición baja y el 16,95% confirmó un puesto alto.

Figura 8

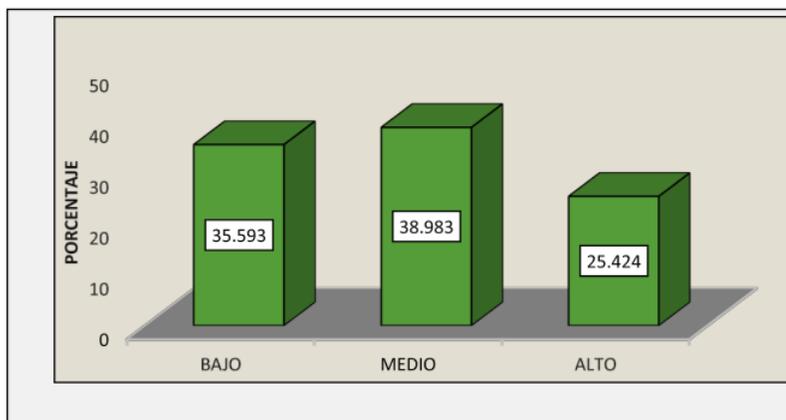
Distribución de los niveles de información y comunicación



Nota. La Figura 8 muestra los rangos obtenidos para la dimensión analizada en la Oficina. Los colaboradores involucrados valoran esta dimensión con un nivel alto por parte del 42,37%, mientras que el 33,89% opinó que la información y comunicación es de un nivel medio. Solo el 23,72% sostuvo que en esta oficina existen niveles bajos de información y comunicación.

Figura 9

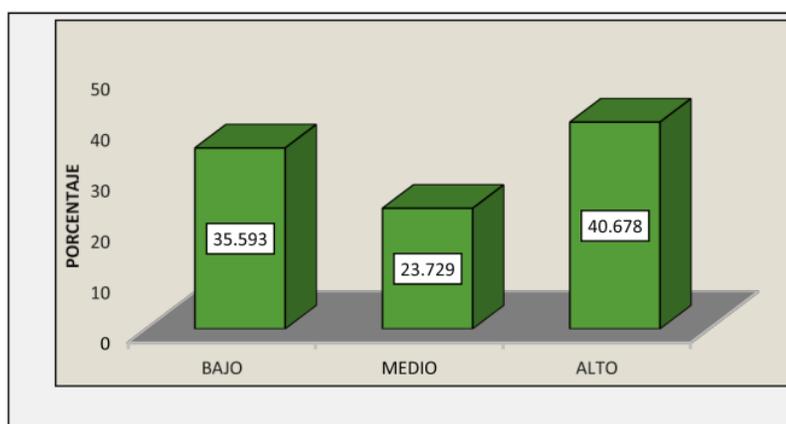
Distribución de los niveles de actividades de supervisión



Nota. La Figura 9 indican que, las actividades de supervisión fueron alcanzadas por un nivel medio de los trabajadores (38,98%); mientras que, el 35,59% lo ubican en el nivel bajo de actividades de supervisión. Solo el 25,42% pertenece al grupo de aquellos que afirman que las actividades de supervisión son de nivel alto.

Figura 10

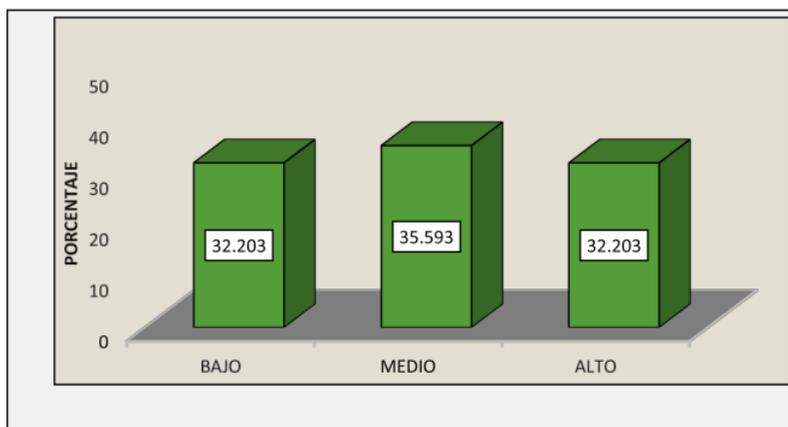
Distribución de los niveles del sistema de control interno



Nota. La Figura 10 representa el análisis realizado para ⁶ el sistema de control interno, estudiado de manera aupada, 40,67% de los colaboradores involucrados de la Oficina maneja niveles altos de control interno, mientras que el 35,59% indica que posee un nivel bajo. Solo el 23,72% manifestó que existen niveles medios de control interno allí.

Figura 4

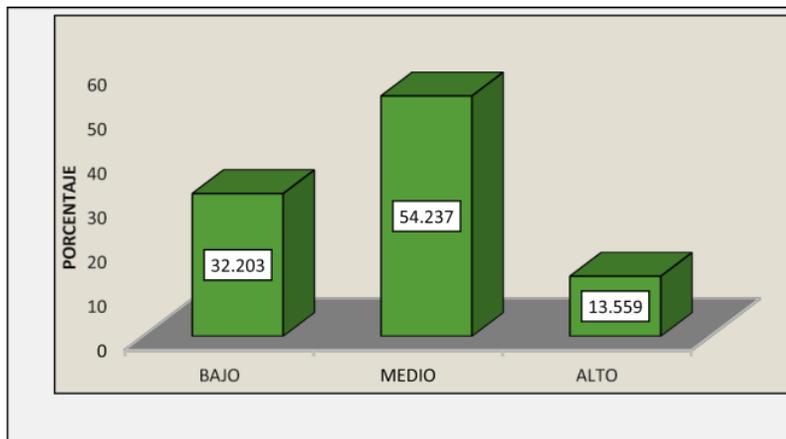
Distribución de los niveles de rendimiento en las tareas



Nota. La Figura 11 exponen que el 35,59% de los colaboradores involucrados en las etapas de análisis de la Oficina sostiene que el nivel de rendimiento en las tareas fue medio, mientras que el 32,20% le califica como bajo, y el otro 32,20% lo valora de nivel alto.

Figura 5

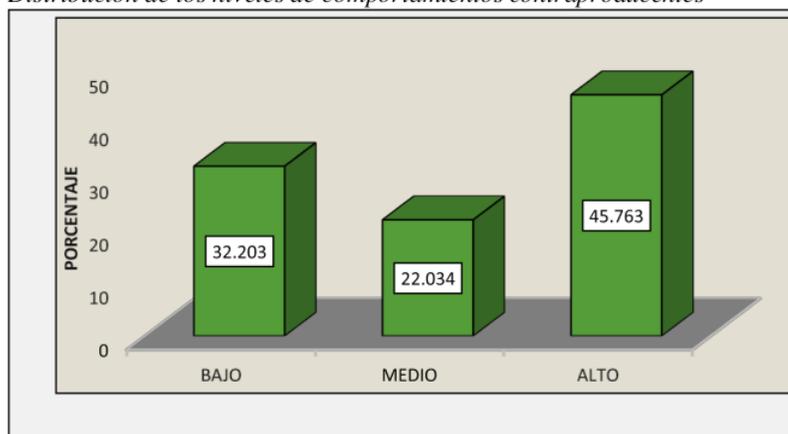
Distribución de los niveles de rendimiento en el contexto



Nota. La figura 12 señala la dimensión “rendimiento en el contexto”, la mayoría de los colaboradores involucrados en las fases de análisis de la OGESS consideran que esta dimensión tiene un nivel medio, con la opinión del 54,23% de ellos, mientras que la valoración baja, es decir, los que opinaron que el nivel de rendimiento en el contexto es bajo, fueron el 32,20% de los consultados. Sin embargo, solo el 13,55% opina que es de nivel alto.

Figura 6

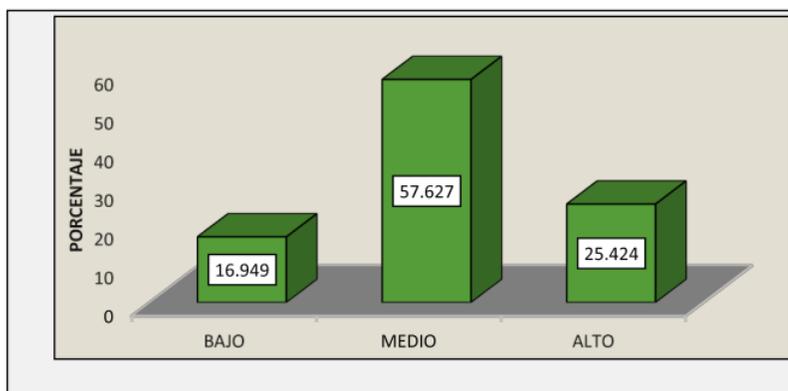
Distribución de los niveles de comportamientos contraproducentes



Nota. La Figura 13 señala los niveles de comportamientos contraproducentes en la Oficina, los colaboradores involucrados que fueron encuestados valoran esta dimensión con un nivel alto (45,76%), mientras que el 32,20% opinó que los comportamientos contraproducentes corresponden a un nivel bajo. Solo el 22,03% sostuvo que en esta oficina existen niveles medios de comportamientos contraproducentes.

Figura 7

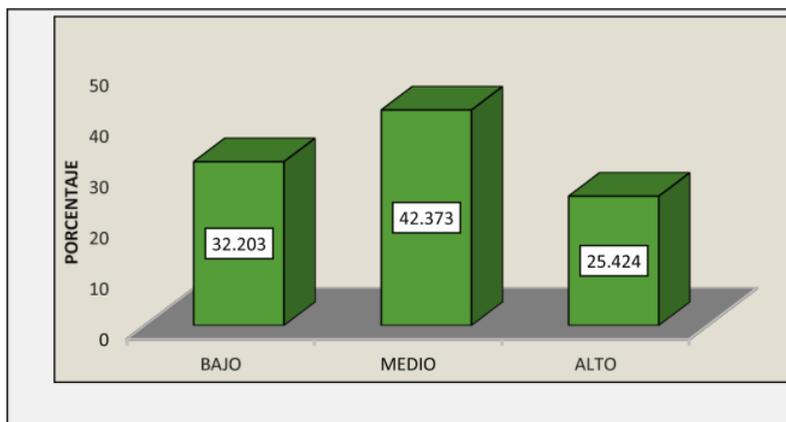
Distribución de los niveles de rendimiento adaptativo



Nota. La Figura 14 indica que, hubo un nivel medio (57,62%) en actividades de rendimiento adaptativo, mientras que el 25,42% de los encuestados le ubica en el nivel alto. Solo el 16,94% pertenece al grupo de aquellos que afirman que las actividades de rendimiento adaptativo son de nivel bajo.

Figura 8

Distribución de los niveles de desempeño laboral



Nota. La interpretación de la Figura 15 en torno a la variable “desempeño laboral”, la cual también fue analizada de manera aupada, el 42,37% de los colaboradores afirman que esta oficina maneja niveles medios de desempeño laboral, mientras que el 32,20% indica que posee un nivel bajo. Solo el 25,42% manifestó que existen niveles altos de desempeño laboral.

Prueba de normalidad

Esta prueba consiste en el análisis de bondad ajustada al propósito que radica en conocer el ajuste del prorrato muestral, es decir, de los datos recolectados con el instrumento de datos, al comportamiento que tiene la distribución poblacional, es decir, desde un supuesto teórico. Para ello, se procede a plantear una hipótesis, la cual indica que la distribución empírica de cada variable estudiada es similar a la teórica (hipótesis alterna).

Tabla 1. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de control interno	,253	59	,000
Desempeño laboral	,267	59	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

La Tabla 1 identifica un p-valor < 0.05 para cada variable analizada, por lo que la hipótesis se rechaza y se aceptan las datos recabados que manifiestan un prorateo normal. Por lo tanto, la evaluación de contraste entre las hipótesis de investigación es el coeficiente Rho de Spearman, considerada prueba no paramétrica. Los alcances aplicativos de este coeficiente de asociación han sido interpretados de acuerdo con los grados de correlación postulados para cada valor obtenido al hacer el análisis estadístico del coeficiente empleado.

Tabla 2. Nivel de correlación de acuerdo con el coeficiente Rho 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”

Hipótesis General

H₀: El sistema de control interno no tiene una relación significativa con el desempeño laboral en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martin.

H₁: El sistema de control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martin.

Tabla 3. Correlaciones de Rho de Spearman del sistema de control interno y el desempeño laboral en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martin.

		Sistema de control interno	Desempeño laboral
Sistema de control interno	Correlación de Spearman	1	0,672
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59

De acuerdo a los datos reportados en la tabla anterior el desempeño laboral expresa a una relación significativa en la oficina estudiada, ya que p-valor = 0,000 (<0,05); entonces, se la hipótesis nula es rechazada. Además, debido a que el coeficiente = 0,672, se afirma que existe una correlación positiva considerable. Esto se entiende el aumento del sistema de control interno, se percibe el crecimiento del desempeño laboral en la OGESS Alto Huallaga, San Martin, y viceversa.

Prueba de Hipótesis específica 1

H₀: El sistema de control interno no tiene una relación significativa con el rendimiento en la tarea de Oficina Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martin.

H₁: El sistema de control interno tiene una relación significativa con el rendimiento en la tarea de la Oficina Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martin.

Tabla 4. Correlaciones de Rho de Spearman del sistema de control interno y el rendimiento en la tarea de la Oficina Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martin.

		Sistema de control interno	Rendimiento en la tarea
--	--	----------------------------	-------------------------

Sistema de control interno	Correlación de Spearman	1	0,742
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59

Según el apartado preliminar, p-valor = 0,000 < 0,05 indica que se rechaza la Ho; es decir, existe una relación significativa entre las variables analizadas en la oficina. El coeficiente de Spearman = 0,742 presenta una correlación positiva considerable. Por tanto, se sostiene que, cuando el sistema de control interno asciende, el rendimiento en la OGSS también. Esta premisa también es confirmada en viceversa.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: El sistema de control interno no tiene una relación significativa con el rendimiento en el contexto en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

H₁: El sistema de control interno tiene una relación significativa con el rendimiento en el contexto en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

Tabla 5. Correlaciones de Rho de Spearman entre el sistema de control interno y el rendimiento en el contexto en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

		Sistema de control interno	Rendimiento en el contexto
Sistema de control interno	Correlación de Spearman	1	0,742
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59

Conforme con la Tabla 5, se encuentra que p-valor = 0,000 < 0,05. Esto se interpreta con el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la alternativa. Por tanto, se dilucida que entre las variables existe relación significativa. El coeficiente de 0,742 indica la correlación positiva considerable entre las variables estudiadas.

Prueba de Hipótesis específica 3

H₀: El sistema de control interno no tiene una relación significativa con los comportamientos contraproducentes en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

H₁: El sistema de control interno tiene una relación significativa con los comportamientos contraproducentes en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

Tabla 6. Correlación Rho Spearman del sistema de control interno y los comportamientos contraproducentes en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

		Sistema de control interno	Comportamientos contraproducentes
Sistema de control interno	Correlación de Spearman	1	0,671
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59

Tal como señala el p-valor (0,000) < 0,05 de la Tabla 6, la hipótesis nula es rechazada y se concluye que, entre el sistema de control interno y los comportamientos contraproducentes, se evidencia una relación significativa. El coeficiente es 0,671 y se manifiesta una correlación positiva considerable.

Prueba de Hipótesis específica 4

H₀: El sistema de control interno no tiene una relación significativa con el rendimiento adaptativo en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

H₁: El sistema de control interno tiene una relación significativa con el rendimiento adaptativo en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

Tabla 7. Correlación Rho Spearman entre el sistema de control interno y el rendimiento adaptativo en Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

		Sistema de control interno	Rendimiento adaptativo
Sistema de control interno	Correlación de Spearman	1	0,409
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59

Tal como señala el apartado anterior, p-valor (0,001) < 0,05; por ello, la hipótesis nula es denegada y se interpreta que el sistema de control interno y el rendimiento adaptativo presentan una relación significativa, con coeficiente de correlación de 0,409. Así, se determina la exposición de correlación positiva media; es decir, cuando el sistema de control interno incrementa, el rendimiento adaptativo también aumenta en la OGESSE Alto Huallaga, San Martín.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio consistió en determinar la relación entre el sistema de control interno y el desempeño laboral en la OGESS Alto Huallaga, San Martín. En este sentido, con un p-valor $0,000 < 0,05$, los resultados indican que las variables analizadas expresan una relación significativa positiva en la entidad estudiada. Esto significa que, tras el crecimiento del sistema de control interno, se percibe el incremento del desempeño laboral y viceversa (Rho de Spearman 0,672)., este hallazgo tiene similitud con el obtenido por Arribasplata (2018), quien comprobó que existe una asociación significativa entre el control interno y el desempeño del personal de un hospital de Chota, al tenerse un Rho Spearman de 0,454 y valor P de 0,000. De manera similar se coincide con el resultado de Maita (2018), quien concluyó que el control interno guarda un vínculo positivo con el desempeño del personal de una entidad de salud, ya que estadísticamente se tuvo un valor de 0,745 y Sig. de $0,000 < 0,05$. Por último, existe concordancia con Puño (2017), quien logró determinar que el control interno se asocia significativamente con el desempeño del personal de un municipio de Arequipa, según Rho Spearman de 0,698 y valor P de 0,000.

Así mismo, se conoció que en la oficina se manejan niveles altos de control interno, según la apreciación del 40,67% de los colaboradores involucrados. Sin embargo, el 35,59% de los encuestados indica que posee un nivel bajo, lo que muestra una polarización entre la opinión de los involucrados. Por su parte, la variable desempeño laboral en esta institución posee niveles medios, con la valoración del 42,37% de los colaboradores involucrados, mientras que el 32,20% indica que posee un nivel bajo.

Al respecto, es pertinente resaltar que el desempeño laboral se logra cuando los involucrados participan en la producción y organización de los elementos de la empresa y trabajan de manera sana y consistente para que la producción sea eficaz en cuanto al ejercicio laboral diario. Pero muchas veces se ve influenciado por factores externos que crean desestabilidad en las labores, además genera inquietudes negativas para el trabajador de la organización (Fan y Smith, 2017).

En el caso de la oficina en análisis, se determina que los resultados muestran que el control interno ha sido influyente y determinante, por lo que los trabajadores hacen una valoración de esta que concuerda con la apreciación que poseen del desempeño laboral. Estos resultados presentan coincidencia con los hallados por Mamani (2019), donde

evidenció que el control interno en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Echarati – La Convención posee un papel determinante, conociéndose a través del $X^2=73,047$ una influencia favorable del control interno sobre las variables sometidas a prueba.

Del mismo modo, cabe mencionar los resultados que obtuvo Arribasplata (2018), donde se constata que el sistema de control interno en una entidad se posiciona en un buen nivel, según el 81,2% de los involucrados. Mientras que, la variable desempeño laboral se ubica en un nivel aceptable, con el 66,8%. Finalmente, se muestra que estos resultados son un antecedente de similitud con los obtenidos, dado que, entre las variables, se percibe una relación altamente significativa.

Los resultados obtenidos muestran similitudes en cuanto a las conclusiones halladas por Muñoz (2021), donde el desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud – San Martín está correlacionado moderadamente con la gestión estratégica. Aunque esta última variable no está vinculada al presente estudio, se puede observar que el desempeño laboral puede tener correlación con otras variables al interior de las instituciones públicas especializadas en salud.

En cuanto al objetivo específico 01 se determinó el p-valor de $0,000 < 0,05$, tiene una relación significativa y positiva considerable con el rendimiento en la tarea de la Oficina, lo que indica que, a medida que aumenta el sistema de control interno, aumenta el rendimiento en la tarea y viceversa (Rho de Spearman=0,742). Así mismo, se conoció que los trabajadores encuestados sostienen que el nivel de rendimiento en las tareas fue medio (35,59%), mientras que el 32,20% lo califica como bajo. Este hallazgo tiene similitud con el obtenido por Arribasplata (2018), quien comprobó que existe una asociación significativa entre el control interno y el rendimiento de la tarea del personal de un hospital de Chota, al tenerse un Rho Spearman de 0,344 y valor P de 0,000. De manera similar se coincide con el resultado de Maita (2018), quien concluyó que el control interno guarda un vínculo positivo con el rendimiento de la tarea del personal de una entidad de salud, ya que estadísticamente se tuvo un valor de 0,603 y Sig. de $0,000 < 0,05$.

Es de destacar que el rendimiento en la tarea se enfoca en el fin, no en el medio, es decir, se centra en los objetivos de los empleados, que se comparan con determinados criterios, como el número de productos producidos, la cantidad de residuos generados, los costes unitarios, la facturación total, entre otros (Robbins y Judge, 2017). Asimismo,

la investigación elaborada por Puño (2017), expone información asociada a los hallazgos encontrados; donde se evidenció que el 72% de los encuestados calificó el nivel de control como adecuado, seguido del nivel bajo (63%). De este modo, entre el control interno y el rendimiento laboral, se comprende la fuerte relación positiva ($r = 0,843$).

Para el desarrollo del objetivo específico 02, el cual fue determinar la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento en el contexto en la OGESS Alto Huallaga, San Martín, el rendimiento del trabajador en el contexto se centra en actividades que propicien un entorno interpersonal y psicológico que le permita al personal desarrollarse (Gabini y Salessi, 2016). Así mismo, se refiere a las conductas o comportamientos de los empleados, limitados no solo a aquellos relacionados al rendimiento laboral, sino que también a aquellos que están vinculados al entorno social de la organización (Robbins y Judge, 2017).

En ese sentido, el p-valor $0,000 < 0,05$ encontrado en el presente estudio permitió concluir que existe una relación significativa entre el sistema de control interno y el rendimiento en el contexto de la oficina en estudio. Por ello se afirma que, a medida que aumenta y mejora el sistema de control interno, aumenta el rendimiento en el contexto de los trabajadores (Rho de Spearman 0,742). Por otra parte, se conoció que la mayoría de los colaboradores involucrados en los procesos de control y evaluación del desempeño de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín, considera que esta dimensión tiene un nivel medio (54,23% de los encuestados), mientras que el 32,20% consideró que el nivel de rendimiento en el contexto en la organización es bajo. Este hallazgo tiene similitud con el obtenido por Arribasplata (2018), quien comprobó que existe una asociación significativa entre el control interno y el rendimiento en el contexto del personal de un hospital de Chota, al tenerse un Rho Spearman de 0,492 y valor P de 0,000. De manera similar se coincide con el resultado de Maita (2018), quien concluyó que el control interno guarda un vínculo positivo con el rendimiento en el contexto del personal de una entidad de salud, ya que estadísticamente se tuvo un valor de 0,573 y Sig. de $0,000 < 0,05$.

Al respecto, Maita (2018) expone información asociada a los hallazgos del presente estudio, ya que mostró que el control interno incide en el desempeño laboral de la Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú. Así, se dilucida que los componentes de un sistema de control inciden en el rendimiento de una institución.

En relación con el objetivo específico 03, determinar la relación entre el sistema de control interno y los comportamientos contraproducentes en la Oficina, se buscó medir aquellas acciones deliberadas de un miembro en contra de los intereses de la organización (Gabini y Salessi, 2016) y cómo son incididas por el sistema de control interno de la instancia estudiada, para lo cual se conoció, en primera instancia, que estos comportamientos presentan un nivel de alto a medio (opinión del 45,76% y 22,03% de los consultados, respectivamente). La prueba de hipótesis indicó ($0,000 < 0,05$) la relación del sistema de control interno y de los comportamientos contraproducentes, en el que se detalla que es significativa y positiva considerable (0,671). Este hallazgo tiene similitud con el obtenido por Arribasplata (2018), quien comprobó que existe una asociación significativa entre el control interno y los comportamientos contraproducentes del personal de un hospital de Chota, al tenerse un Rho Spearman de 0,309 y valor P de 0,000. De manera similar se coincide con el resultado de Maita (2018), quien concluyó que el control interno guarda un vínculo positivo con los comportamientos contraproducentes del personal de una entidad de salud, ya que estadísticamente se tuvo un valor de 0,699 y Sig. de $0,000 < 0,05$.

Los comportamientos contraproducentes se enfocan en aquellas acciones deliberadas de un miembro en contra de los intereses de la organización (Gabini y Salessi, 2016). En este sentido, los resultados obtenidos en el estudio de Barrio (2020) constatan una serie de competencias emocionales, las cuales están asociadas al tipo de comportamientos contraproducentes. Estas competencias son entorno de control; habilidades sociales, evaluación de riesgos, empatía y medidas de control, habilidades sociales, información, comunicación y supervisión. Así, Barrio (2020) infirió que el control interno se asocia con las habilidades relacionadas a los comportamientos contraproducentes.

Finalmente, para el cumplimiento del último objetivo, se plantea determinar la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento adaptativo en la oficina. En dicho caso, se tiene que la valoración de este tipo de rendimiento cumple el propósito de medir el grado y la capacidad de un individuo para adaptarse o ajustarse a los cambios en el entorno o sistema de trabajo (Gabini y Salessi, 2016). Según los hallazgos encontrados (p-valor $0,001 < 0,05$), el sistema de control interno manifiesta la relación significativa con el rendimiento adaptativo en la organización investigada. El coeficiente es 0,409, ello evidencia una correlación positiva media. Este hallazgo tiene similitud con el obtenido por Arribasplata (2018), quien comprobó que existe una asociación significativa entre el

control interno y el rendimiento adaptativo del personal de un hospital de Chota, al tenerse un Rho Spearman de 0,586 y valor P de 0,000. De manera similar se coincide con el resultado de Maita (2018), quien concluyó que el control interno guarda un vínculo positivo con el rendimiento adaptativo del personal de una entidad de salud, ya que estadísticamente se tuvo un valor de 0,691 y Sig. de 0,000 < 0,05.

Benavente (2019) encontró que el componente de entorno de control se ubicaba en un nivel introductorio (46%) al igual que la evaluación de riesgos (52%), caso contrario con los demás: actividades de control (43%), información y la comunicación (39%) y seguimiento del control (44%). Estos componentes se ubicaron en un nivel intermedio. En conclusión, los operadores de transporte de la región no disponen de sistemas de control interno eficaces, esto refleja la capacidad adaptativa de los trabajadores a los cambios generados dentro de la empresa.

V. CONCLUSIONES

1. El sistema de control interno tiene una relación significativa positiva considerable con el desempeño laboral en la Oficina. Esto significa que a medida que aumenta el sistema de control interno aumenta el desempeño laboral en esta entidad. Aquí, los colaboradores involucrados muestran una opinión polarizada, ya que para el 40,67% de ellos la organización mantuvo niveles altos de control interno, mientras que el 35,59% indicó que sostuvo un nivel bajo.
2. El sistema de control interno tiene una relación significativa y positiva considerable con el rendimiento en la tarea de la Oficina con un (p-valor de $0,000 < 0,05$). A medida que aumenta el sistema de control interno, aumenta el rendimiento en la tarea en este organismo y viceversa. Asimismo, el nivel de rendimiento en las tareas para, fue medio (35,59%), mientras que el 32,20% de los trabajadores encuestados lo calificó como bajo.
3. Existe una relación significativa entre el sistema de control interno y el rendimiento en el contexto de la Oficina. A medida que aumenta y mejora el sistema de control interno, aumenta el rendimiento en el contexto de los trabajadores (Rho de Spearman 0,742). El rendimiento en el contexto de los trabajadores es de nivel medio (54,23% de los encuestados), mientras que el 32,20% sostuvo que fue un nivel bajo.
4. Existe una relación significativa positiva considerable (0,671) entre el sistema de control interno y los comportamientos contraproducentes en la Oficina. Estos comportamientos presentaron un nivel de alto a medio (opinión del 45,76% y 22,03% de los consultados, respectivamente).
5. Existe relación significativa entre el sistema de control interno y el rendimiento adaptativo en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín. El rendimiento adaptativo posee un nivel medio (57,62%), mientras que el 25,42% de los encuestados lo ubicó en el nivel alto.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al director de la institución, se recomienda el diseño de un sistema de evaluación del desempeño adaptado a las necesidades de rendimiento laboral exigidas en la Oficina, ya que constituye un conjunto de técnicas de administración esenciales para garantizar la buena gestión y el comportamiento de los empleados que la componen.
2. Al responsable del área de Recursos Humanos, se recomienda la planeación de la gestión del rendimiento para garantizar que el desempeño de todos los empleados esté en consonancia con los objetivos institucionales, incluyendo descripciones de los puestos de trabajo, medición y el análisis del rendimiento.
3. A los responsables de cada área de trabajo, se recomienda incorporar gestiones de rendimiento para el control interno de la oficina con la finalidad de mejorar la capacidad productiva de cada uno de los trabajadores, un buen desempeño laboral va de la mano con las actividades adecuadas para el desarrollo de una gestión administrativa cónsona y coherente a las necesidades que esta emane.
4. Al director de la institución, se recomienda desarrollar estrategias de asertividad dentro de la oficina, para que mejore el comportamiento contraproducente, y exista un control interno de las actividades laborales.
5. Al director de la institución, se recomienda mejorar los roles del rendimiento adaptivo, capacitando al personal mensual o trimestralmente, para que la oficina funcione de manera adecuada.

VII. REFERENCIAS

- Al Hammadi, F. y Hussain, M. (2019). Sustainable organizational performance: a study of healthcare organizations in the United Arab Emirates. *International Journal of Organizational Analysis*, 27 (1) 169-186. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-12-2018-0440/full/html>
- Ameri, N., Yovera, S., Ayala, A., Maza, R. y Vásquez, Y. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral*, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6a ed.). Episteme.
- Arribasplata, J. (2018). *El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrio, S. (2020). *El control interno en la Administración Pública: influencia de los factores emocionales*. [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. Repositorio documental. <https://gredos.usal.es/handle/10366/145240>
- Benavente, C. (2019). *Implementación del sistema de control interno en las Empresas de Transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional. http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia_Jeannette_Benavente_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boakye, E. (2015). *The impact of teamwork on employee performance*. https://www.researchgate.net/publication/284732729_The_impact_of_teamwork_on_employee_performance
- Cedeño, G. y Arrollo, Z. (2018). *La sociedad del conocimiento y su impacto en el desempeño laboral y profesional*. <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2018/11/libro-coincom-congreso-2018.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.

- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del Control Interno*.
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Contraloría General de la República. (2016). *Directiva N.º 013-2016-CG/GPROD*. en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5620/Directiva_013_2016_CG_GPROD.pdf
- Darma, P. y Supriyanto, A. (2017). The effect of compensation on satisfaction and employee performance. *Management and Economics Journal*,1(1), 69- 78.
https://www.researchgate.net/publication/322247668_THE_EFFECT_OF_COMPENSATION_ON_SATISFACTION_AND_EMPLOYEES_PERFORMANCE
- Diamantidis, A. y Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management* 68 (1) 171-193. <https://ideas.repec.org/a/eme/ijppmp/ijppm-01-2018-0012.html>
- Fan, J., y Smith, A. P. (2017). The impact of workload and fatigue on performance. In International symposium on human mental workload. *Models and applications*. 7(26). 90-105. Springer, Cham.
[https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjt55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2112809](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjt55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2112809)
- Gabini, S., y Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Evaluar*, 16(1), 31-45.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>
- Gridwichai, P., Kulwanich, A., Piromkam, B., y Kwanmuangvanich, P. (2020). Role of Personality Traits on Employees Job Performance in Pharmaceutical Industry in Thailand. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(3), 185-194.
<https://www.sysrevpharm.org/articles/role-of-personality-traits-on-employees-job-performance-in-pharmaceutical-industry-in-thailand.pdf>
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), 13-26.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). McGraw-Hill.

- Hirlak, B., Cciftci, G., Balikci, O. (2018). The Effects of Organizational Climate on the Employee Performance: The Mediating Role of Employees'. *Creativity*, 81- 91.: https://etd.uum.edu.my/8771/2/s823589_02.pdf
- Inuwa, M. and Idris, Z. (2017). Role of Job Equity on Employee Performance. *International Journal of Management Science Research*, 3(1),168. https://www.researchgate.net/profile/Mohammed-Inuwa/publication/321966687_ROLE_OF_JOB_EQUITY_ON_EMPLOYEE_PERFORMANCE/links/5a3b992c4585158a1bb
- Khtatbeh, M., Mahomed, A., Ab Rahman, S., y Mohamed, R. (2020). The mediating role of procedural justice on the relationship between job analysis and employee performance in Jordan Industrial Estates. *Heliyon*, 6(10), 49-73. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844020318168>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A., y De Vet, H. (2013), Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Laurido, G. (2018). *Análisis del Control Interno en los Operadores Portuarios de la ciudad de Guayaquil, su incidencia en la consecución de objetivos y su supervivencia en el mercado*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10701/1/T-UCSG-POS-MAE-166.pdf>
- Ley N° 28716. (2006). *Ley de Control Interno de las entidades del Estado*. http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf
- López, W. (2018). *Estrategias de control interno para mejorar el proceso contable en el Hospital Neumológico Alfredo J. Valenzuela*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28745/1/TESIS%20L%C3%93PEZ%20ROBERTO-1.pdf>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciaAmérica, Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

- Maita, M. (2018). *Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2515/Maita%20Casachahua%20Maribel%20Luisa%20-Maestria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Malkanathi, S. y Ali, M. (2016) *Impact of job design on employees' performance in people's banks of Ampara district*. 5th Annual International Research Conference. Oluvil, Nov., 2016. https://www.researchgate.net/publication/328419399_Impact_of_Job_Design_on_Employees'_Performance_in_People's_Banks_of_Ampara_District
- Mamani, F. (2019). *Control interno para una eficiente gestión en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Echarati – La Convención, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco). Repositorio institucional. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5518/253T20191252.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Minedu (2016a). *Marco de buen desempeño docente. Para mejorar tu práctica como maestro y guiar el aprendizaje de tus estudiantes*. <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación, México. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Muñoz, E (2021). *Gestión estratégica y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57818>
- Palella, S., y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Palomino Ríos, Y. E. (2022). *Gestión administrativa y control interno en la estación experimental Agraria el Porvenir-San Martín, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83168>

- Paredes, Á. (2018). *Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, en el período 2016-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10921/1/T-UCSG-POS-MAE-179.pdf>
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. en:<https://bit.ly/3tgXiev>
- Poveda, J., Tituaña, S. y Franco, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista publicando*, 3(8), 487-502. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316>
- Popescu, C. R. G., & Kyriakopoulos, G. L. (2022). Strategic Human Resource Management in the 21st-Century Organizational Landscape: Human and Intellectual Capital as Drivers for Performance Management. *COVID-19 Pandemic Impact on New Economy Development and Societal Change*, 296-323. <https://www.igi-global.com/chapter/strategic-human-resource-management-in-the-21st-century-organizational-landscape/293601>
- Puño, K. (2017). *Control Interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque – Arequipa 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16345/Pu%c3%b1o_SKK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rafael, F (2019). *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazan agencia Moyobamba*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional. http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1832/TS_FRR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rabaiah, H. I. A., Hanefah, M. M., Masruki, R., & Jamil, N. N. (2022). *Review of the Public Sector Organizations' Environment: Accounting and Internal Control Systems, and Audit Quality*. In *International Conference on Business and Technology* (pp. 19-40). Springer, Cham. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-08084-5_4

- Ríos, M. (2022). *Control interno y ejecución presupuestal en la oficina de gestión de servicios de salud Alto Mayo Moyobamba, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83075>
- Rizo, L. (2017). *Evaluación del Control Interno y su incidencia en la Gestión de la Alcaldía Municipal de San Rafael del Norte, Departamento de Jinotega en el año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unan.edu.ni/4742/1/6016.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. 12a ed. México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. 17a ed. México: Pearson. Disponible en: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1832>
- Salnave, M. y Lizarazo, J. (2017). *El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Biblioteca digital. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/661/ASA-Spa-2017-El_sistema_de_control_interno_en_el_estado_colombiano_como_instancia_integradora_Trabajo_de_grado.pdf;jsessionid=E1BD332D3AFB29367A37F3E171462233?sequence=1
- Schmidt, M., Tennina, M., y Obiol, L. C. (2018). *La función de control en las organizaciones*. Centro de Estudios de Administración, 2(2), 89-103. <https://ojs.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>
- Setiawan, A., Hasibuan, H., Siahaan, A., Indrawan, M., Rusiadi, I., Wakhyuni, E., Astuti, D., Novalina, A. y Rahayu, S. (2018). *Dimensions of Cultural Intelligence and Technology Skills on Employee Performance*. *Int. J.Civ. Eng. Technology*, 9(10), 50-60. https://www.researchgate.net/publication/328163239_Dimensions_of_Cultural_Intelligence_and_Technology_Skills_on_Employee_Performance
- Shin, D. y Konrad, A.M. (2017). Causality between high-performance work systems and organizational performance. *Journal of Management*, 43 (4) 973-997. Den: <https://psycnet.apa.org/record/2017-10621-001>.
- Tisu, L., Lups, D., Vîrgina, D. y Rusu, A. (2020). Personality characteristics, job performance and mental health the mediating role of work engagement.

Personality and Individual Differences 15,3. <https://www.researcher-app.com/paper/3821251>

Transparency International (28 de enero de 2021). *CPI 2020: Américas*. [Noticias]. <https://www.transparency.org/en/news/cpi-2020-americas>

Viswesvaran, C. y Ones, D.(2017). Job performance: assessment issues in personnel selection. *The Blackwell Handbook of Personnel Selection, Blackwell London*,8 354-375. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781405164221.ch>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información

Cuestionario N° 1 para la medición del sistema de control interno

Estimado (a): Este instrumento se ha elaborado con el fin de recoger datos puntuales relacionados sobre *sistema de control interno y desempeño laboral en Oficina de Gestión y Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.*

La información suministrada por los sujetos informantes será usada para fines exclusivamente académicos en el desarrollo de la presente tesis. Por lo tanto, agradezco el tiempo que pueda disponer para efectuar este cuestionario y la sinceridad de información que pueda suministrar.

A fin de poder conocer su opinión o valoración sobre cada uno de los ítems o afirmaciones presentadas, se seleccionó una escala de categorías: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces, (2) Casi nunca y (1) Nunca.

VARIABLE: SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
ÍTEMS	Respuestas				
	5	4	3	2	1
Dimensión: Ambiente de Control					
1. La institución tiene definida los valores de gestión y los comparte con sus colaboradores					
2. La unidad responsable del control interno en la institución cuenta con total autonomía en la supervisión de sus operaciones.					
3. La institución tiene definido un organigrama funcional en base a los objetivos planteados					
4. Se cuenta en la institución con políticas de desarrollo del talento humano para lograr sus objetivos					
5. En la institución se ha asignado la autoridad y responsabilidad de control interno.					
Dimensión: Evaluación de Riesgos					
6. Los objetivos institucionales a alcanzar están definidos de manera clara en la institución.					
7. Se identifican los riesgos a los que están expuestos la institución.					
8. En el proceso de gestión de los riesgos, la evaluación de riesgos responde a criterios o estatales establecidos.					
9. El proceso de control interno permite a la institución ajustarse a cambios en la dinámica administrativa.					

Dimensión: Actividades de control					
10. Las actividades de control interno desarrolladas en la institución se encuentran definidas de manera clara.					
11. Se tienen definidos los controles para el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación de la institución.					
12. Se documentan todas las actividades de control dentro de la institución mediante procedimientos claros					
Dimensión: Información y comunicación					
13. Considera que las funciones y características de la información institucional están claramente definidas					
14. Se cuenta con una comunicación interna, asertiva entre todos los colaboradores.					
15. Se cuenta con una comunicación efectiva en todos los niveles jerárquicos de la institución.					
Dimensión: Actividades de supervisión					
16. Se promueven actividades de prevención y monitoreo institucional.					
17. Se efectúa seguimiento a los resultados obtenidos.					
18. Se comunican los resultados y deficiencias detectadas en el control interno.					
19. Se establecen los compromisos de cada colaborador, en función del mejoramiento institucional.					

Cuestionario N° 2 para la medición del sistema del desempeño laboral

Estimado (a): Este instrumento se ha elaborado con el fin de recoger datos puntuales relacionados sobre sistema de control interno y desempeño laboral en Oficina de Gestión y Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.

La información suministrada por los sujetos informantes será usada para fines exclusivamente académicos en el desarrollo de la presente tesis. Por lo tanto, agradezco el tiempo que pueda disponer para efectuar este cuestionario y la sinceridad de información que pueda suministrar.

A fin de poder conocer su opinión o valoración sobre cada uno de los ítems o afirmaciones presentadas, se seleccionó una escala de categorías: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces, (2) Casi nunca y (1) Nunca.

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
ÍTEMS	Respuestas				
	5	4	3	2	1
Dimensión: Rendimiento en las tareas					
1. Fuimos capaces de hacer bien nuestro trabajo porque le dedicamos el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
2. En nuestro trabajo, tuvimos en mente los resultados que debíamos lograr.					
3. Trabajamos para mantener nuestros conocimientos laborales actualizados.					
4. Nos ocurrió soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
5. Cuando pudimos realizamos tareas laborales desafiantes.					
6. Cuando terminamos nuestro trabajo asignado, comenzamos nuevas tareas sin que nos pidieran.					
7. Seguimos buscando nuevos desafíos en nuestro trabajo.					
Dimensión: Rendimiento en el contexto					
8. Planificamos nuestro trabajo de manera tal que pudimos hacerlo en tiempo y forma.					
9. Nuestra planificación laboral fue óptima.					
10. Trabajamos para mantener nuestras habilidades laborales actualizadas.					
11. Participamos activamente de las reuniones laborales.					

Dimensión: Comportamientos contraproducentes					
12. Hemos tenido tendencia a quejarnos de asuntos sin importancia en el trabajo.					
13. Se tuvo propensión a concentrarnos en los aspectos negativos del trabajo.					
14. Hemos tenido tendencia a aumentar los problemas suscitados en el trabajo. ⁴					
15. Tuvimos tendencia a comentar aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros. ⁴					
16. Hemos tenido tendencia a comentar aspectos negativos de nuestro trabajo con gente que no pertenece a la institución.					
Dimensión: Rendimiento adaptativo					
17. Hemos demostrado flexibilidad. ⁴					
18. Fuimos capaces enfrentar situaciones inciertas e impredecibles en el trabajo.					
19. Hemos podido adaptarnos fácilmente a los cambios en nuestro trabajo.					

Anexo 2: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, DAVID NALVARTE CASAS Y ELOISA PANDURO TAVERA; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTÍN

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Sonia Martínez Peña

FIRMA:



Fecha: 16 / 12 / 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, DAVID NALVARTE CASAS Y ELOISA PANDURO TAVERA; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTÍN

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Maria Rojas Saldaña

FIRMA:



Fecha: 16 / 12 / 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, DAVID NALVARTE CASAS Y ELOISA PANDURO TAVERA; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTÍN

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

ARTURO MENDOZA PEÑA

FIRMA:



Fecha: 16 / 12 / 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, DAVID NALVARTE CASAS Y ELOISA PANDURO TAVERA; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTÍN

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Jose Segundo Silva Huñoz

FIRMA: Segundo SH

Fecha: 16 / 12 / 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, DAVID NALVARTE CASAS Y ELOISA PANDURO TAVERA; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTÍN

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Carlos Mejía Bazo

FIRMA: 

Fecha: 16 / 12 / 2021

Anexo 3: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTÍN	<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y el desempeño laboral en la oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento en la tarea oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín? ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento en el contexto oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín? ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y los comportamientos contraproducentes en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín? ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento adaptativo en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín? 	<p>7 Hipótesis general</p> <p>El sistema de control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral de la oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.</p> <p>7 Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> El sistema de control interno tiene una relación significativa con el rendimiento en la tarea en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. El sistema de control interno tiene una relación significativa con el rendimiento en el contexto en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. El sistema de control interno tiene una relación significativa con los comportamientos contraproducentes en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. El sistema de control interno tiene una relación significativa con el rendimiento adaptativo en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema de Control Interno y el desempeño laboral de la oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento en la tarea en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. Determinar la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento en el contexto en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. Determinar la relación entre el sistema de control interno y los comportamientos contraproducentes en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. Determinar la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento adaptativo en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Sistema de Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente de Control. ✓ Evaluación de riesgos. ✓ Actividades de Control. ✓ Información y comunicación. ✓ Actividades de Supervisión. <p>✓ Rendimiento en la tarea.</p> <p>✓ Rendimiento en el contexto.</p> <p>✓ Comportamientos contraproducentes.</p> <p>✓ Rendimiento adaptativo.</p>	<p>Tipo:</p> <p>Correlacional</p> <p>Método:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 59 colaboradores involucrados en los procesos de control y evaluación 3 del desempeño de la Oficina de Gestión y Servicios de Salud Alto Huallaga, San Martín.</p> <p>Muestra:</p> <p>Estudio censal. 2</p> <p>Técnica e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario – Control Interno.</p> <p>Cuestionario – Desempeño Laboral.</p>

Anexo 4: Constancia emitida por la entidad donde se realizó el estudio

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN

Yo: **Dr. JULIO MANUEL RODRIGUEZ VASQUEZ**, identificado con DNI N° 42428465, en calidad de Director de Planeamiento Gestión Financiera y Administración, de la OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, con RUC N°, ubicada en la ciudad de Tocache – Provincia de Tocache – Región San Martín.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A Sr/a, **DAVÍD NALVARTE CASAS** identificado con DNI N° 70431525, y **ELOISA PANDURO TAVERA**, identificada con DNI N° 01187448, del Programa de Maestría en **AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA**, para que utilice la siguiente información de la empresa:

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

CUESTIONARIO N° 1: MEDICIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO N° 2: MEDICIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO LABORAL

con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el grado académico de **Maestro**.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 42428465

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante

DNI: 70431525

Firma del Estudiante

DNI: 01187448

Anexo 5: Validación de los instrumentos

Validez de los instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Cachiue Upiachihua Royer
- 1.2 Institución donde labora: OGESS Alto Huallaga Tocache
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario para evaluar el grado de ejecución del control interno
- 1.4 Autor del instrumento: David Navalte Casas y Eloisa Panduro Tavera
- 1.5 Título de la Investigación: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0 5	6 10	11 15	16 20	61 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																80					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	85				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	85				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	85				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	85				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																80					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																80					
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	85				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	85				
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																	85				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 84

Lugar y Fecha: Trujillo, 8 de diciembre de 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI 00962053

Trujillo, 8 de diciembre de 2021

Mg. Cachique Upiachihua Royer

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por David Nalvarte Casas y Eloisa Panduro Tavera, egresados del Programa de maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

En tal sentido conedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Grimaldo Heredia Pérez
Asesor

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02	X					
03		X				
04	X					
05	X					
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Cachique Upiachihua Royer
COLEGIATURA: 14-1231
DNI: 00962053



Firma

Fecha: 08/12/2021

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Aguilar Cartagena Cariñoli
- 1.2 Institución donde labora: OGESS Alto Huallaga Tocache
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario para evaluar el grado de ejecución del control interno
- 1.4 Autor del instrumento: David Nalvarte Casas y Eloisa Panduro Tavera
- 1.5 Título de la Investigación: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA							
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				85				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					85			
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					85			
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					85			
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					85			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					85			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					85			
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					85			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					85			
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					85			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 Lugar y Fecha: Trujillo, 8 de diciembre de 2021



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI 01170097

Trujillo, 8 de diciembre de 2021.

Mg. Aguilar Cartagena Cariñoli

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por David Nalvarte Casas y Eloisa Panduro Tavera, egresados del Programa de maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Grimaldo Heredia Pérez
Asesor

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Aguilar Cartagena Cariñoli
COLEGIATURA: 08-1336
DNI: 01170097



Firma

Fecha: 08/12/2021

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Verde Gonzales Hegidio
- 1.2 Institución donde labora: OGESS Alto Huallaga Tocache
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario para evaluar el grado de ejecución del control interno
- 1.4 Autor del instrumento: David Nalvarte Casas y Eloisa Panduro Tavera
- 1.5 Título de la Investigación: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0 5	6 10	11 15	16 20	61 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	85			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	85			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	85			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	85			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	85			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																	85			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																	85			
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	85			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	85			
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																	85			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 Lugar y Fecha: Trujillo, 8 de diciembre de 2021.



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI 22417757

Trujillo, 8 de diciembre de 2021

Mg. Verde Gonzales Hegidio

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por David Nalvarte Casas y Eloisa Panduro Tavera, egresados del Programa de maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

En tal sentido conedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Grimaldo Heredia Pérez
Asesor

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Verde Gonzales Hegidio
COLEGIATURA: 12080
DNI: 22417757



Firma

Fecha: 08/12/2021

Trujillo, 8 de diciembre de 2021

Mg. Cachique Upiachihua Royer

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por David Nalvarte Casas y Eloisa Panduro Tavera, egresados del Programa de maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Grimaldo Heredia Pérez
Asesor

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02	X					
03		X				
04	X					
05	X					
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Cachiue Upiachihua Royer
COLEGIATURA: 14-1231
DNI: 00962053



Firma

Fecha: 08/12/2021

Trujillo, 8 de diciembre de 2021

Mg. Aguilar Cartagena Cariñoli

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por David Nalvarte Casas y Eloisa Panduro Tavera, egresados del Programa de maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Grimaldo Heredia Pérez
Asesor

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Aguilar Cartagena Cariñoli
COLEGIATURA: 08-1336
DNI: 01170097



Firma

Fecha: 08/12/2021

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Verde Gonzales Hegidio
- 1.2 Institución donde labora: OGESS Alto Huallaga Tocache
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario para evaluar el grado de ejecución del desempeño laboral
- 1.4 Autor del instrumento: David Nalvarte Casas y Eloisa Panduro Tavera
- 1.5 Título de la Investigación: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA							
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				85				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					85			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					85			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					85			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					85			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					85			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					85			
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					85			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					85			
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					85			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 Lugar y Fecha: Trujillo, 8 de diciembre de 2021



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI 22417757

Trujillo, 8 de diciembre de 2021

Mg. Verde Gonzales Hegidio

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por David Nalvarte Casas y Eloisa Panduro Tavera, egresados del Programa de maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: Sistema de control interno y desempeño laboral en oficina de gestión de servicios de salud Alto Huallaga, San Martín.

En tal sentido conedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Grimaldo Heredia Pérez
Asesor

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Verde Gonzales Hegidio
COLEGIATURA: 12080
DNI: 22417757



Firma

Fecha: 08/12/2021

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				

Anexo 6: Imagen de Porcentaje de Turnitin

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO HUALLAGA, SAN MARTÍN

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%