

CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA RED DE SALUD SATIPO, 2022

por Rogelio Francy Llacza Hinostroza

Fecha de entrega: 17-mar-2023 11:03a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2039434991

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_14.03.23.docx (505.54K)

Total de palabras: 13535

Total de caracteres: 73720

8
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA RED DE SALUD
SATIPO, 2022

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

AUTORES

Br. Rogelio Francy Llacza Hinostrroza (ORCID: 0000-0002-8014-8165)

Br. Renato Jesús Rojas Hinostrroza (ORCID: 0000-0002-5470-6514)

ASESORA

Mg. Ángela Narváez Valera
ORCID: 0000-0002-1628-4533

12
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Financiera, Control y Auditoría

TRUJILLO - PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, el control interno de muchas organizaciones públicas aún es débil, según Budianto et al. (2021), en Indonesia los problemas administrativos de corrupción conllevan a pérdidas de recursos financieros y mala gestión de servicios públicos que afecta a la población. En Canadá según Burke (2022), un organismo en materia fiscal habría absuelto a altos ejecutivos de empresas por acuerdos tributarios secretos de manera irregular. En los EEUU según Bilbao (2022), muchas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, con fines o sin fines de lucro recurren a maniobras fraudulentas para beneficiarse de forma irregular. El sistema del control interno contribuye a que las organizaciones públicas implementen estrategias para combatir fraudes por parte de los trabajadores y servidores a través de poner atención en aspectos tecnológicos, estratégicos y tácticos que ayudan a generar mejoras en la organización.

En el contexto de la globalización, existe una necesidad importante de la implementación de nuevas estrategias del control interno con la finalidad de realizar una gestión de las empresas a través de innovaciones en la tecnología, y la gestión debida en el talento de los trabajadores orientado a satisfacer las necesidades públicas (Darnawan, 2019). Para lograr este fin, es importante que se implemente políticas públicas para tratar con austeridad el manejo de fondos públicos, con eficiencia, eficacia y transparencia, es aquí donde toma relevancia la gestión en cuanto al talento de los trabajadores para lograr un adecuado desempeño en el trabajo y que los resultados sean acorde a las expectativas de la empresa y se vean reflejados en los reportes financieros (Serrano et al., 2017).

Para lograr confiabilidad en los informes financieros y garantizar el logro de objetivos organizacionales es muy necesario contar con personal idóneo capaces de contribuir a un control efectivo. Según Dewi y Hoesada (2020), los factores que se encuentran de manera interna y también externa influyen en el comportamiento del personal y que afectan al control interno, contraviniendo en cuanto a la calidad en la que se presentan los informes de los estados contables especialmente por parte de gobiernos locales y nacionales quienes manejan grandes presupuestos. Por ende, un adecuado manejo en las políticas y los respectivos procedimientos mejorará la buena comunicación e información por medio de una cultura organizacional fortalecida y respaldada con normas, políticas y directivas.

Según la Red Global KPMG (2022), en América Latina los fraudes internos son mucho mayores que en América del Norte y advirtió que el 71% de los 600 directivos de industrias que participaron en la encuesta indicaron que habían sufrido de fraudes internos y externos, 55% han sido multados por infracciones a normas regulatorias. Siendo así, importante para la gestión de recursos de cualquier institución. Así mismo, los constantes cambios del mercado y necesidades del público requieren de mejoras continuas. Por lo que, el desempeño laboral es uno de los mecanismos que les permite a las organizaciones contar con empleados competentes para obtener resultados óptimos y que estas entidades sean sostenibles en el tiempo.

En Perú, un informe del año 2018 reveló que ocupó el primer lugar a nivel de Latino América en el indicador de rotación de puesto con el 18%. Según Bautista et al. (2020), esto se ha generado debido a falta de valoración de competencias, desconocimiento de funciones y otros de similar característica. Además, señala que muchas empresas ponen especial énfasis en la gestión del desempeño de personal a través de capacitaciones, entrenamientos y coaching para permitir el desarrollo personal, productividad e innovación. Siendo así, se observa que, para el éxito de una organización, se debe apreciar y valorar el desempeño laboral con adecuadas estrategias de gestión para diseñar funciones y tareas que se ajusten al perfil de cada empleado.

¹³ La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de la Contraloría General de la República - Ley N° 27785 a través de sus distintos instrumentos (2019) ayuda a regir las buenas prácticas organizacionales para que funcionen todas las entidades del sector público que son fiscalizadas por el Sistema Nacional de Control (SNC) y la Contraloría General de la República (CGR) de tal manera, las entidades podrán alcanzar de forma eficiente y eficaz sus objetivos. Pese a ello, en los últimos años se evidenció en noticias y reportajes los problemas de corrupción existentes en el Perú, motivo por el cual los controles de la CGR muestran índices alarmantes respecto al desempeño en el trabajo de servidores de entidades del sector público y funcionarios, reflejándose en el incumplimiento de los objetivos institucionales que se plantean las instituciones para cada periodo.

En la Región Junín; al igual que en otras partes de Perú, la pandemia del Covid-19, ha desnudado los pésimos servicios públicos que muestran las instituciones públicas. Lo mismo sucedió en la Red de Salud Satipo, que pese a las normativas existen sistemas de control interno que definen específicamente las funciones realizadas por el personal, pero

el personal no tiene la obligación correspondiente de implementar controles internos adecuados para garantizar que se logren las metas de las entidades se logren mediante un desempeño laboral eficaz. Todo esto se manifiesta en el malestar de los usuarios y colaboradores de la salud, por la falta de un conocimiento detallado de sus responsabilidades o de los objetivos del sector de las unidades estructurales, ya que deben estar reflejados en documentos normativos, deben comunicarse rápidamente con todos los trabajadores.

Siendo así, la justificación teórica de la investigación consiste en la revisión bibliográfica de las variables. Por lo tanto, el control interno es un proceso dinámico e interrelacionado para el funcionamiento de una estructura organizacional que tiene como objetivo brindar seguridad en base a la razón para el logro de objetivos (Cheng et al., 2018). El desempeño laboral hace referencia a la calidad en cuanto al trabajo que realizan los colaboradores en las tareas de la entidad, utilizando todas sus destrezas y habilidades (Krijgsheld et al., 2022). En este sentido, la investigación tiene como base la teoría del orden social, donde se debe gestionar un cierto control social de acuerdo a un grupo de normas y reglas que van a permitir a los ciudadanos llevar una vida organizada y controlada. Por ello, se realiza un estudio específico del control interno y desempeño laboral a partir de teorías existentes.

Para que se logre las metas del estudio se llevó a cabo un proceso metódico de análisis del problema, obtención de datos relevantes y prueba de hipótesis de las que se extrajeron conclusiones. Asimismo, se desarrolló en el instrumento dos cuestionarios adecuados para poder medir las variables de escala tipo Likert. Por lo tanto, es metodológicamente sólido ya que proporciona una herramienta válida; según el criterio de expertos en la claridad, relevancia y pertinencia de cada problema y tan confiable como sometido a la prueba estadística Alpha de Cronbach para, la cual debe tener 0.700 o superior. Ambos instrumentos se utilizarán para investigaciones adicionales o más extensas en el futuro. De acuerdo al resultado que se encontró en esta investigación en cuanto al control interno y desempeño laboral, estos sirven como base para la implementación de políticas y estrategias acordes a la realidad de la Red de Salud de Satipo, los resultados han revelado debilidades que deben ser subsanadas, y para quienes tienen interés en el estudio de esta problemática.

El problema de la investigación se analiza con las teorías y antecedentes y posteriormente se formulan las hipótesis. Por lo cual, se desarrolló el marco teórico de la investigación; antecedentes, bases teóricas y marco conceptual. Como antecedentes internacionales se consideró a Colcha-Dias et al. (2021), en su artículo de estudio titulado “Gestión del talento humano, uso TIC’S y su relación con el desempeño laboral”. Se utilizó un diseño metodológico con enfoque cuantitativo que involucró la participación de todo el personal de las instituciones privadas. En sus resultados utilizó el chi-cuadrado (X^2) como estadístico con un grado de significancia del 5% para registrar la existencia una relación entre las dos variables del estudio, a partir de lo cual el calculado confirma que $X^2_{calculado} > X^2_{crítico}$, afirmando así: La gestión del talento humano en realidad impacta el desempeño laboral. Concluyó que entre los determinantes del desempeño laboral se encontraba la falta de capacitación, también destacaron estar satisfechos con su ambiente de trabajo, lo que llevó a la conclusión inequívoca de que los gestores de Talento Infantil son fundamentales para el cumplimiento del objetivo del desempeño de la institución.

Palenzuela et al. (2019), en su estudio titulado “Explorando la relación entre el desempeño contextual y el agotamiento en profesionales de la salud”. Su diseño metodológico fue cuantitativo y de alcance correlacionado, en el cual se incluyeron como parte de su estudio 222 participantes, entre personal administrativo y de planta. Los resultados a través del modelo de regresión lineal muestran que el desempeño laboral contextual está determinado por el agotamiento emocional con $R^2 = 0.15$, $\beta = -0.31$ con valor de $p = 0.001 < 0.05$. Concluyó que el agotamiento emocional explicaba el 15% del desempeño contextual y que la relación entre las dos variables era inversa a -0,31 y significativa con menos del 5% de riesgo de error.

En Países Bajos Ramos-Villagrasa et al. (2019), desarrollaron una investigación titulada “Evaluación del desempeño laboral mediante escalas breves de autoinforme: el caso del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual”. Cuyo método fue el enfoque cuantitativo, en la que participaron 368 trabajadores voluntarios, quienes completaron el cuestionario de 18 ítems; el cual tuvo fiabilidad adecuada para la medición de forma breve y auto informada del desempeño laboral. Los resultados en base al modelo de ecuación estructural y correlacional, se obtuvo que la variable desempeño de tarea se correlaciona en 0.460 con el desempeño contextual ($p < 0.05$), de la misma manera el rendimiento de la tarea se correlaciona de forma inversa en -0.350 con el comportamiento laboral

contraproducente ($p < 0.05$), por último, el desempeño contextual se asocia con el comportamiento contraproducente de forma mínima e inversa en -0.05 .

Li et al. (2018), presentaron un estudio titulado “La eficacia del Control Interno y la responsabilidad social corporativa: evidencia del mercado de capitales chino”. El método utilizado fue cuantitativo con modelado de ecuaciones estructurales. Descubrieron que, en el control interno, su efectividad en las empresas de muestra estudiadas varía ampliamente, con 56,27% y 55,81% de las acciones en manos de los 10 principales accionistas en algunos casos. Asimismo, el 46,19% de las empresas analizadas eran de propiedad estatal, y también encontraron que el 98% de los estados financieros estaban garantizados por auditores, siguiendo los principios de legalidad y equidad. Concluyeron que se promueve el control interno en las empresas para ser socialmente responsables y brindar beneficios sostenibles y equitativos a los grupos de interés.

Gómez (2017), desarrolló una investigación, el cual lleva por título “El control interno, determinante de la eficiencia del gasto presupuestario actual del Ministerio de Educación en la zona 3”. Cuya metodología empleada tuvo tratamiento cuantitativo, en la que participaron 19 funcionarios públicos de alto rango de una muestra de 19 regiones a través de encuestas y revisión documentaria. Los resultados que obtuvo, fueron a partir de Chi cuadrado (X^2) un estadístico, que tuvo un nivel de significancia del 5% con el que se demostró al control interno como determinante de manera significativa en la eficiencia en el gasto del presupuesto público; ya que $X^2_{calculado} = 6.0464 > X^2_{crítico} = 5.991$, con el 95% de nivel de confianza. Concluyendo, la existencia de incidencia positiva directa en la eficiencia del gasto del presupuesto y el control interno, no obstante, existían partidas sin presupuesto y en algunos casos partidas con presupuesto, pero sin eficiencia en el gasto.

Como antecedentes a nivel nacional se tomó la investigación de Ramírez (2022), desarrolló un estudio titulado “Liderazgo de servicio y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una Dirección Regional de Agricultura, 2021”. El objetivo fue comprender los efectos del liderazgo de servicio en cuanto al desempeño laboral, el desempeño de tareas, el desempeño situacional, el desempeño adaptativo y el funcionamiento proactivo de los empleados en una industria agrícola regional en 2021. Utilizó tipos básicos de métodos cuantitativos, diseños no experimentales y tuvo un nivel de investigación de interpretación causal. En cuanto a los resultados las dimensiones muestran que los valores obtenidos fueron un X^2 de $86.115 > 9.4877$ en la primera

dimensión, $X^2 = 78.381 > 9.4877$ en la segunda dimensión, $X^2 = 75.190 > 9.4877$ en la tercera dimensión y $X^2 = 75.190 > 9.4877$ en la cuarta dimensión, cada uno tiene cuatro niveles de libertad con el nivel de significación de 0,000 y menos de $p = 0,05$. En conclusión, el liderazgo de servicio se relaciona fuertemente con la influencia en el desempeño de la tarea, el desempeño situacional, el desempeño adaptativo y la proactividad de los empleados de la agricultura de la región Apurímac para que se comprometan a realizar su trabajo de manera óptima para lograr el objetivo de la cooperación institucional.

De acuerdo a Salizar (2021), en su trabajo de investigación “Relación entre el control interno y desempeño laboral del personal de la sede del gobierno regional de Tacna, 2020”, el propósito fue determinar la existencia de control interno y el desempeño del trabajo. Desde un punto de vista metodológico, pertenece al tipo básico, método cuantitativo, con un diseño no experimental y niveles afines. Se utilizaron encuestas y cuestionarios como herramientas para la recolección de datos, y la muestra estuvo conformada por 174 empleados de la institución. De acuerdo con los resultados obtenidos, más del 60% considera normal el nivel de controles internos que aplica la dirección de las instituciones, y el 55,7% respondió que es suficiente el nivel de operaciones y apego a las medidas. Se concluyó la existencia de incidencia moderadamente directa de los controles internos y el desempeño de los empleados. donde $Rho = 0.426$ y $p = 0.000$ y también existe una fuerte correlación entre las dimensiones. Dos variables, pero tienen poco que ver con el control ambiental.

Palacios (2021), en su estudio “Control interno y su relación con el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Lambayeque”. Desde el punto de vista metodológico fue de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, tipo básico y tamaño de correlación. Se tuvo como resultante al coeficiente de correlación $Rho\text{-Spearman} = 0,637$ y el nivel de significación de 0,000, que es menor que el parámetro 0,05 y puede interpretarse como una correlación moderada tanto para las variables positivas como para las directas. Finalmente, se deduce que existe incidencia significativa del factor de control interno y la dimensión eficiencia, con potencia típica alta y efectos positivos directos.

Salome (2020) en su tesis titulada “Control interno y su desempeño laboral del trabajador de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” presentó su estudio donde

la información se recopiló utilizando métodos de tipo básico, rango de correlación y método científico, y se utilizaron técnicas de encuesta para obtener la muestra de 47 empleados donde la población fue de 61 empleados. Como resultado, el desempeño laboral y los controles internos tienen una relación moderada con el valor rho de Spearman de 0,588, y el desempeño laboral debido a la implementación de controles internos tiene una relación positiva débil con el precio. La rho de Spearman es 0.462, es así que la incidencia entre desempeño laboral y control interno es positivo y moderado en 0.532, y la relación entre desempeño laboral y control interno también es moderada en 0.661, ambas con 95% de significación. La conclusión indicó que existe correlación moderada entre el control interno de los empleados y el desempeño laboral de la clínica, puesto que el nivel de significación está ocupado por $\alpha = 0,05$.

Pedro (2020), en su estudio titulado “Control interno y su influencia en el desempeño laboral de los servidores, UGEL 07 de San Borja, Lima – 2019”, Adoptó un enfoque cuantitativo, diseño no empírico, tipo básico, sección transversal, rango de correlación y métodos de inferencia. La encuesta involucró a 100 personas en la cual se consideró la muestra de 35 trabajadores, donde se aplicó la encuesta con preguntas complejas. Los resultados muestran que la incidencia entre las variables es débilmente positiva con el valor 0,368, en cuanto a metas específicas, el desempeño laboral incide con la ejecución, el proceso y la eficiencia con 0,410; 0.416 y 0.435 Spearman rho respectivamente. De igual forma, sobre la incidencia del control interno con la eficiencia, desempeño y rendición de cuentas con valores de 0.403; 0.412 y 0.408 Rho de Spearman, respectivamente, muestran en general que la incidencia entre las variables y entre sus dimensiones es débil con un 95% de confianza. En resumen, la incidencia entre el control interno y el desempeño laboral de quienes prestan servicios en la Ugel San Borja es débil y positiva, destacándose un 0,368 en el coeficiente de correlación de Spearman.

Orihuela (2018), en su investigación titulada “Control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2021”. El presente estudio fue de tipo básico, involucrando métodos cuantitativos y usando un diseño no experimental. Los resultados mostraron que la correlación es significativa cuando $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, indicado por el resultado estadístico (Rho = 0,340), respectivamente. Además, otros resultados clave muestran correlaciones positivas bajas estadísticamente significativas entre los controles internos y los factores institucionales (Rho = 0,359) y

entre los controles internos y los factores operativos ($Rho = 0,269$). Los datos del parámetro ⁵ rho de Spearman son 0,340, indicando correlación positiva baja. En resumen, indica que los controles internos están presentes en el 95% del desempeño laboral, demostrando así una correlación entre las dos variables.

² Según Ortega (2017), en su trabajo “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017”. Tiene como finalidad ¹ la determinación de la incidencia de las dos variables. Estos métodos se desarrollaron como métodos no experimentales, racionales, básicos y cuantitativos, se realizaron encuestas de cuestionarios a 105 trabajadores, y la eficacia y confiabilidad de los medios fueron evaluados por expertos. Donde los resultados mostraron que la tabulación cruzada detalla que el clima organizacional es alto en 81.90% y las variables de desempeño en 88.56%. En conclusión, el clima organizacional estuvo significativamente altamente correlacionado con el desempeño laboral, $Rho = 0.813$, $p = 0.000$ menor a 0.01, aceptándose la hipótesis alternativa.

Las bases teóricas del control interno según ¹ Jau-Yang (2018), son procesos dinámicos, integrados y estratégicos de la empresa para gestionar riesgos empresariales que limiten el logro de objetivos y expectativas de partes interesadas internas y externas, que inclusive incluya una responsabilidad social para promover cambios a nivel social. Y que estos estén basados en una estructura organizacional sólida.

⁶ Akhmetshin et al. (2019), es una herramienta empresarial la que mejora el proceso de la gestión de los recursos humanos, económicos y de capital, lo que se traduce en una mejor inteligencia empresarial, una mayor competitividad y una reducción del riesgo de fraude de actores de la corporación tanto internos como externos. Además, permite crear puntos de control y medir metas mediante indicadores de gestión.

Para Budianto et al. (2021), es un elemento esencial para implementar la cultura del buen gobierno, para minimizar la ocurrencia de deficiencias en la ejecución de tareas, errores y riesgos de fraude. Con ello busca, garantizar el logro de objetivos a través del mejoramiento del desempeño de la entidad, en el fiel cumplimiento de las normas, las reglas y leyes para evitar pérdidas y daños a los recursos de la corporación.

Según el enfoque tradicional, el control interno incluye la estrategia global adoptada por la empresa para garantizar fiabilidad en su información contable y las

medidas concertadas adoptadas para proteger los activos de la corporación, mejorar la eficiencia operativa y facilitar la gestión de cumplimiento (Elizalde-Marín, 2018).

Para Laski (2006) es como un plan lógico, comprensible en cuanto a los deberes de la organización con un grupo de procedimientos y métodos para proteger los activos y presentar datos contables precisos y transparentes (pp. 10-11).

El enfoque contemporáneo del control interno se basa en un marco integrador de las diversas definiciones a través del ¹ modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission). Esta propuesta resultó ser de aceptación internacional y produjo un cambio del paradigma. Así mismo, otra definición contemporánea surgió a través del modelo COCO (por sus siglas en inglés The Criteria of Control Board). De manera que, los métodos están incorporados a los procedimientos administrativos y sus componentes funcionan bien en conjunto, para lograr una calidad razonable y eficiente al proporcionar información confiable y útil para cumplir con las leyes y lograr sus objetivos (Elizalde-Marín, 2018).

De acuerdo a Mayorga y Llagua (2018), el Marco Integrado del Informe Coso III Estableció que viene a ser un grupo de procedimientos, mecanismos, reglas, normas internas que se manejan en la organización, las cuales deben ser seguidas por todos los empleados para asegurar su correcto funcionamiento y rentabilidad, basado en cinco componentes y diecisiete principios, que es un sistema integrado y trabajo interconectado.

Es importante para la empresa, ya que mantiene el control sobre el sector financiero y todas las demás áreas de la administración, protegiendo activos de la asociación, garantizando la exactitud de los registros de contabilidad. Existe un fuerte vínculo entre el bienestar corporativo y el control interno, lo que conduce al éxito comercial y al valor agregado (Calderon & Marcelo, 2017).

La definición moderna de control interno indica que es propio de la administración de la organización, integralmente integrada con toda la estructura organizacional que la forma, de manera que se esfuerza por crear todas las circunstancias que sean necesarias para que funcione de manera adecuada para los socios, sus funciones para obtener el resultado esperado.

¹ La Contraloría General de la República en su Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG (2019), toma los preceptos del informe Coso III, donde el control interno está

sistematizado si la entidad tiene un conjunto de actividades, planes y otras herramientas integradas en los documentos reglamentarios, incluida la actitud de los funcionarios y el personal de servicio hacia la protección de los recursos del estado y la implementación de los valores institucionales con la ayuda, de la supervisión, cultura organizacional y gestión de riesgos.

Del mismo modo Chan et al. (2021), se refiere a los componentes del control interno de forma interrelacionada, incluidas las acciones, procedimientos, políticas, normas, ambiente y comportamiento clave y del personal clave de la organización para prevenir riesgos potenciales y el logro de sus metas, y los datos en cuanto a la confiabilidad financiera es proporcionada razonablemente por el control interno.

La dimensión ¹ ambiente de control para Umar y Umar (2018), es la condición situacional donde opera la organización que incluye actitudes, conciencia y políticas adoptadas por la administración respecto al control interno, así mismo, corresponde al entendimiento de problemas de la entidad para afrontarlos, resolverlos y mejorar el funcionamiento de la entidad a través de una comunicación fluida y aplicación de valores morales y éticos que englobe a toda una organización en una cultura organizacional ideal para el cumplimiento de sus expectativas, cuyos principios orientados a su fin son: La asociación muestra compromiso con los valores éticos y la integridad. El directorio refleja que la administración tiene independencia y que monitorea el desarrollo e implementación de los controles internos. Las instituciones definen áreas apropiadas de responsabilidad, objetivos, canales de información y estructuras de seguimiento. La entidad muestra un compromiso con el desarrollo, retención y atracción de especialistas competentes. Las organizaciones pueden responsabilizar a los ciudadanos por el cumplimiento de sus tareas.

Según Chan et al. (2021), refleja la filosofía y cultura adoptada por la administración en cuanto a la forma operacional y los procesos de los recursos humanos, este componente repercute en la postura predominante en las decisiones respecto a las estrategias de disciplina, principios, desempeño, además de términos de contrataciones y sus recompensas enfocadas a logros de metas organizacionales. Esta dimensión comprende cinco indicadores con los cuales se va a medir: Compromiso e integridad con la institución, Independencia de funciones, Define y asigna responsabilidades, Gestión de competencias profesionales y Medidas de desempeño y disciplina.

La dimensión evaluación de riesgos para Dombrovskaya (2021), hace referencia a la identificación del riesgo en base a reportes del funcionamiento de actividades e instalaciones. A partir de la identificación de los riesgos la entidad puede formular medidas para corregir y prevenir futuros problemas operacionales, con ello crear condiciones favorables para el desempeño de tareas y generar información confiable para la garantía de integridad y fiabilidad de los datos en cuanto al estado financiero.

Según Chalmers et al. (2019), este componente permite el control de procedimientos, lo cuales tienen una aceptación positiva en cuanto a la rentabilidad en la organización, y permite un desempeño adecuado de la organización en las distintas etapas desde su introducción, crecimiento, madurez, reorganización e inclusive el declive de la misma.

En base a Chan et al. (2021), permite la identificación de errores, amenazas y fraudes significativos que podría incidir en la consecución de los objetivos a través de principios básicos: Evaluar e identificar cambios significativos que afecten al sistema de control interno. Las entidades examinan posibles fraudes y evalúan los riesgos de lograr sus metas. La institución identifica los riesgos para lograr sus metas establecidas en toda la unidad estructural. La entidad define claramente sus objetivos para que los riesgos puedan ser evaluados e identificados. Así mismo, bajo los preceptos anteriores, se identificaron indicadores acordes a los principios que van a medir esta dimensión: Controles físicos de activos, Controles de procesamiento de información y Ciclos de transacción.

La dimensión información y comunicación Negash (2019), menciona que este componente proporciona información útil, objetiva y relevante a través de canales adecuados de comunicación, involucran líneas de reporte de todas las áreas y niveles donde se produce la información de la parte operativa y financiera, en la que también existe comunicación efectiva entre los actores internos y externos; directivos, accionistas, reguladores, clientes y proveedores.

Según Umar y Umar (2018), la comunicación e información ayuda a reducir el riesgo de ocultamiento de corrupción, con el empleo de información exacta e íntegra, así mismo, al emplear comunicación efectiva y abierta puede prevenir y detectar oportunamente la posibilidad de fraude, a partir de los principios: Las instituciones financieras generan y utilizan información crítica de alta calidad para el respaldo de la operación de otros elementos del control interno. La entidad manifiesta sus objetivos y

responsabilidades de control interno. Organizar las comunicaciones con los interesados externos para abordar los problemas que afecten el desempeño de otras partes del control interno.

Por parte de Chan et al. (2021), señala que, es donde se captura y comparte información relacionada con el funcionamiento del negocio, para respaldar las decisiones operativas del gobierno corporativo y promover el flujo de información de calidad. Los indicadores de esta dimensión son: Comunica responsabilidades al personal, proporciona líneas de comunicación interna y externa, obtiene y utiliza información relevante.

La dimensión actividades de control en base a Calle-Álvarez et al. (2020), son acciones específicas y significativas para asegurar el funcionamiento de los controles internos, basadas en métodos, pruebas y técnicas para evaluar manual o automáticamente que funcionen de manera adecuada los elementos del control interno, incluida la evaluación del desempeño. Para ello, el ejecutivo debe establecer controles para medición de la eficacia y a su vez de la eficiencia para lograr las metas de la entidad.

Según Auditoool (2016), se ejecuta en todas las áreas de la entidad y en momentos estratégicos para prevenir y detectar riesgos innecesarios y minimizar el impacto de estos en la organización y restablecer el sistema en el tiempo más breve a través de principios. Seleccionar y desarrollar actividades encaminadas a una gestión eficaz. Cumplen la función de desarrollar y seleccionar los sistemas de control de información y técnicos. Se hace cumplir a través de políticas y procedimientos.

Chan et al. (2021) señala que, incluyen acciones de autorizaciones, aprobaciones, conciliaciones, verificaciones, evaluación de desempeño y segregación de funciones para reducir el riesgo de presentar irregularidades. Los indicadores para medir esta dimensión son: Controlando los procesos de adquisición, crecimiento y mantenimiento de tecnología de información y comunicación, controlando el proceso para adquirir gestión de seguridad, Personal competente y Rendición de cuentas.

La dimensión supervisión en base a Umar y Umar (2018), este componente es para poder confirmar si el proceso del control interno ha cumplido los objetivos, ha sido eficaz y si estos se han aplicado correctamente, requiere de evaluación continua para descubrir desviaciones que puedan afectar que se logren las metas y pongan en riesgo activos de la empresa.

Según ¹ la Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG (2019), para cumplir con el objetivo de realizar revisiones continuas y periódicas y entregar informes sobre deficiencias encontradas, se base en principios, los cuales son: Conducir evaluaciones continuas e independientes, evaluar y comunicar deficiencias.

Finalmente, Chan et al. (2021), menciona que, este elemento evalúa el desempeño de elementos del control interno a partir de una vigilancia concurrente, seguimiento efectivo para detectar dificultades e informar a la alta dirección para que estos tomen las medidas correctivas en cuanto a los problemas encontrados. Por lo tanto, los indicadores de esta dimensión son: define el alcance y frecuencia de controles, utiliza personal capacitado para supervisión, aplica medidas correctivas y comunica deficiencias a la administración.

La teoría del desempeño laboral en base a Chiavenato (2017), es un conjunto de competencias físicas y mentales necesarias para desarrollar una tarea encargada en el centro laboral. Especifica que cuando las habilidades y talentos de una persona se corresponden idealmente con su puesto, es ventajoso; sin embargo, enfocarse solo en el puesto sin enfocarse en las habilidades puede llevar al fracaso, porque el desempeño debe enfocarse en buscar la satisfacción laboral para uno mismo. Así mismo, determina el esfuerzo que realiza una persona de manera efectiva para el logro de sus metas, y estas metas constituyen una estrategia personal para lograr las metas esperadas.

Para Othman y Syed (2020), actúa como herramienta elemental para lograr efectividad en las operaciones y alcanzar el éxito empresarial, a partir del mejoramiento de conductas observables y medibles de los empleados. Está asociado con la capacidad de integrar acciones planificadas y coordinar para que estas acciones sean enmarcadas en una cultura organizacional agradable en función a un proceso productivo capaz de lograr un rendimiento esperado o superior.

El modelo basado en competencias evalúa las competencias de los empleados a partir de la experimentación de estrategias innovadoras para medir los diversos indicadores de competencias. Primero, cognitivos; que consiste en adquirir y en el uso de conocimientos para la solución de problemas. Segundo, técnicos; habilidades en procedimientos laborales. Tercero, integral; integración de conocimientos teóricos y prácticos. Cuarto, relacional que hace referencia a la comunicación efectiva. Por lo tanto, este modelo intenta desarrollar una metodología que contribuya en la mejora de aptitudes laborales (Manjarrés et al., 2013).

El enfoque DACUM (Developing a Curriculum) se desarrolló en una institución educativa para el trabajo en Ohio State University de los Estados Unidos alrededor del año 1995. Consistió en el análisis y descripción de los cargos por un panel de especialistas a través de un proceso estructurado, el cual conlleva a la identificación de forma clara y precisa lo que el empleado “conoce” y “puede hacer” (Grijalva et al., 2019).

El modelo teórico de Campbell es derivado de investigaciones realizadas por el Ejército de los EE. UU., recomienda medir el desempeño laboral de manera integrada, como un marco multidimensional que contiene componentes clave de medición del desempeño que pueden ayudar a desarrollar estrategias destinadas a cumplir con los objetivos de cumplimiento. Estos componentes incluyen: dominio de una tarea específica, la capacidad de un individuo para realizar las tareas asignadas; habilidades que no están relacionadas con el trabajo, pero están relacionadas con las tareas que el empleado debe realizar; comunicación escrita y oral, incluida la capacidad del empleado para la escritura y el habla en una audiencia, mientras mantiene la disciplina personal, y esto incluye evitar comportamientos inapropiados en el trabajo (Bautista et al., 2020).

Por su parte Bautista et al. (2020), señala que, la psicología organizacional estudia este término con la intención de comprender y explicar los factores que intervienen en cuanto a la eficiencia, rendimiento y crecimiento empresarial de las entidades, y de la forma como estas se mantienen en vigencia en el mercado, a través del conocimiento y competencias de los empleados.

Ramírez-Vielma y Nazar (2019), señalan que, son prácticas organizacionales que determinan los resultados de las acciones que emplea una asociación en un periodo de tiempo, en la que se asigna de manera completa y clara las funciones y roles a los trabajadores enfocados al logro de objetivos institucionales, asimismo, son enmarcados en un proceso evaluativo que enfatiza factores de clima organizacional, disponibilidad de recursos y sociopolíticos compuesta por cuatro componentes: Desempeño contextual, de tarea, adaptativo y proactivo.

La dimensión desempeño contextual para Bautista et al. (2020), son conductas espontáneas de los trabajadores que influyen en que se logren las metas organizacionales y respaldan el ambiente donde opera el núcleo técnico, que parten desde el compañerismo, compromiso y voluntad para lograr con efectividad, y evitar comportamientos contraproducentes que pueden generar entre trabajadores de la empresa.

Para Delgado-Rodríguez et al. (2018), son comportamientos discretos y no voluntarios para ejecutar tareas y colaborar con los compañeros de trabajo, estas actividades no se encuentran enmarcadas dentro de las actividades o funciones formales de un puesto laboral. Sin embargo, son esenciales en la estructura organizacional y facilitan el logro de objetivos empresariales.

Según Ramírez-Vielma y Nazar (2019), permiten evaluar las habilidades laborales desde la perspectiva socio emocional en base a las conductas y actitudes que el sujeto muestra mientras realiza su función. Los indicadores que permiten medir esta dimensión son: Colaboración, Trabajo en equipo, Iniciativa, Interés y diligencia.

La dimensión desempeño de tarea para Bautista et al. (2020), es la ejecución de tareas en base a conocimientos, experiencias y competencias que requiere un determinado puesto, a partir de ello, contribuyen a la rentabilidad de la organización, ya sea directa o indirectamente. Está vinculado con el núcleo técnico de los servicios y bienes en cuanto a su producción.

Ticona (2020), señala que este componente está asociado con el desempeño de los empleados, que contribuye a que las organizaciones encuentren en sus colaboradores nuevas formas de trabajar o imponer metodologías ingeniosas a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos a su alcance.

Según Salazar y Ospina (2019), es la dimensión técnica del desempeño que engloba a comportamientos particulares de empleados en la ejecución de tareas, de manera que, contribuyen en el proceso de productividad de bienes y servicios en las asociaciones (p.59).

Ramírez-Vielma y Nazar (2019), indicaron que esta dimensión comprende aspectos que están en relación al factor incidente en el proceso de ejecución de tareas a nivel individual y de la forma efectiva del desempeño, es decir, si el trabajo encargado es realizado con precisión y resultados esperados. En base a ello, los indicadores que comprende son: Ejecución de tareas a cargo, Regularización de tareas, Competencia profesional y Precisión en la realización de tareas.

La dimensión desempeño adaptativo según Rodríguez (2020), es un constructo cognitivo que está asociado a la capacidad del proceso de aprender, la facilidad en la adaptación a entornos desconocidos y difíciles por parte de los empleados,

independientemente del cambio que se genera en el entorno del individuo, ya sea ambiental, social o cambios dentro del entorno laboral, el individuo no limita sus capacidades cognitivas, esto le permite adaptarse a cualquier entorno nuevo de trabajo. Así mismo, involucra adaptabilidad cultural, interpersonal a través de una gestión de crisis y resolución de problemas de manera creativa (p.66-67).

Por su parte Neri et al. (2021), señaló que son las capacidades de cambiar un comportamiento para enfrentar nuevos desafíos, el cuál es necesario para organizaciones y empresas que se desenvuelven en mercados estacionales, volátiles y complejos, por lo que, estas organizaciones atraen a trabajadores que muestran un desempeño adaptativo en las condiciones que requiera el puesto y la organización (p.131-133).

Ramírez-Vielma y Nazar (2019), consideran que, son las condiciones a lo que los trabajadores se enfrentan y las alteraciones que se presentan en su contexto y que podrían afectar su rol de manera personal. Por lo tanto, considera los indicadores: Rotación de puestos, Aprende nuevas habilidades, Eficacia en nuevas tareas y Cambios generales en la organización.

La dimensión desempeño proactivo según Rodríguez (2020), son conductas vinculadas a la creatividad, que inciden en la innovación y mejoramiento de la organización, y se caracterizan por la relación entre trabajador-organización, no obstante, señaló que esta dimensión no explica significativamente el desempeño laboral general (p.162-163).

Para Salessi y Omar (2018), son conductas individuales orientados al desarrollo de una organización a través de la propuesta de soluciones a problemas de la organización, se capacita para aportar conocimientos y compartir conocimientos, orienta y colabora con nuevos trabajadores, así mismo, incluye conductas proactivas orientados así mismo, como buscar ser más eficiente, lograr objetivos personales y asume retos que contribuyen a su crecimiento laboral y personal.

Neri et al. (2021), consideraron que son los comportamientos activos que sirven para anticiparse a eventos que implican desafíos nuevos, el inicio de cambios laborales. Todas estas conductas son autodirigidas y por propia iniciativa (p.132).

Por último, Ramírez-Vielma y Nazar (2019), mencionaron que se refiere a comportamientos del trabajador de manera autodirigida, con el propósito de cambiar

eventos laborales en beneficio de sí mismo a través de aportes significativos a la entidad. En cuanto a los indicadores para realizar la medición de esta dimensión son: Propone ideas innovadoras, Desarrolla nuevos métodos, Mejora la labor del equipo de trabajo y sugerencias en cambios procedimentales de la organización.

El marco conceptual de la investigación se desarrolló con la definición de términos básicos:

Autogestión: Para Saavedra y González (2012), es el grado de lograr resultados de las entidades públicas relacionados con sus objetivos y metas esperados. La medición se hace en todas las tareas y actividades, especialmente en el final de proceso, programa o proyecto. Ello permite poder determinar si el resultado obtenido está relacionado con satisfacer las necesidades y objetivos de la comunidad.

COSO: tiene como sigla en inglés (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) es un informe sobre el control interno y en su última versión del año 2013 comprende 03 ejes, 05 componentes y 17 principios, cuyo propósito es entregar herramientas necesarias para que las entidades pueden lograr razonablemente sus metas y entregar la información contable confiable y objetivo (Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, 2019).

Eficiencia: es definida como el nivel de cumplimiento de objetivos empleando recursos, de tal forma que se incurra en el menor costo posible, lo cual, implica relacionar los ingresos y gastos donde se alcanza resultados favorables (García et al., 2019).

Eficacia: según Robbins y Coulter (2010), consiste en hacer lo correcto o realizar un uso menor del recurso, para la obtención de excelentes resultados. Hace referencia a la mejor forma (método) de utilizar los recursos (personas, máquinas y materiales) de la forma más racional.

Motivación: Es definido como un elemento que siempre va a estar presente en todas las circunstancias de las personas; es así que se refiere a llevar a cabo los procesos necesarios e implementar las acciones relevantes para lograr un resultado, meta o satisfacer una determinada necesidad (Coromoto y Villón, 2018).

Rendimiento: Para obtener un mejor rendimiento por parte de las instituciones públicas, se debería evaluar de acuerdo a sus funciones de los trabajadores (trámites documentarios y administrativos, atención al público, etc), de lo cual se obtendrá

resultados positivos o perjudiciales, dependiendo a los resultados se realizará talleres, capacitaciones (Robbins y Judge, 2013).

Trabajo en equipo: ³ hace referencia a una estrategia de gestión del talento humano, para integrar experiencias y habilidades, para lograr una ventaja competitiva, ya que permite incrementar la productividad, innovación y satisfacción en una determinada empresa y área de trabajo (Torrelles et al., 2011).

En vista de lo descrito anteriormente, se formuló como problema general: ¿De qué manera ¹ el control interno influye en el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022? Así mismo, se formularon problemas específicos: ¿De qué manera ¹ el control interno influye en el desempeño contextual en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022? ¿De qué manera ¹ el control interno influye en el desempeño de tarea en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022? ¿De qué manera ¹ el control interno influye en el desempeño adaptativo en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022? ¿De qué manera ¹ el control interno influye en el desempeño proactivo en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022?

De tal forma que ¹ la hipótesis general de la investigación fue: el control interno influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022. Específica 1: ¹ el control interno influye significativamente en el desempeño contextual en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022. Específica 2: ¹ el control interno influye significativamente en el desempeño de tarea en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022. Específica 3: ¹ el control interno influye significativamente en el desempeño adaptativo en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022. Específica 4: ¹ el control interno influye significativamente en el desempeño proactivo en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022.

De manera que, ¹ el objetivo general de la investigación fue: determinar la influencia del control interno en el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022. Y como objetivos específicos fueron: determinar la influencia del control interno en el desempeño contextual en los colaboradores de la Red de Salud Satipo 2022. Determinar la influencia del control interno en el desempeño de tarea en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022. Determinar la influencia del control interno en el desempeño adaptativo en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022. Determinar la influencia

del control interno en el desempeño proactivo en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022.

II. METODOLOGÍA

2.1 Objeto de estudio

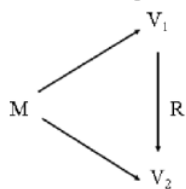
El tipo de investigación según Valderrama y Jaimes (2019), los estudios básicos, enriquecen y reestructuran el conocimiento teórico y no tiene un fin inmediato para solucionar problemas de la sociedad y sirve de cimiento para los estudios aplicados (p.250). Por lo tanto, con la investigación se busca añadir mayor conocimiento a las variables estudiadas. Es de enfoque científico cuantitativo, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de estudios siguen un proceso riguroso para comprobar hipótesis a través de la inferencia estadística, de esta manera se responderá a las interrogantes del estudio (p.6). Siendo así, en base a la problemática observada en el ámbito de estudio, se construyó un instrumento capaz de recolectar información de primera fuente, cuyos datos se analizarán estadísticamente para probar las hipótesis planteadas.

La metodología empleada en el estudio fue el deductivo e hipotético, en vista que, parte de un raciocinio lógico del problema, el cual es analizada con las teorías que, posteriormente derivan en hipótesis; los que se ponen a prueba para la validez, de manera secuencial y ordenada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El estudio fue de diseño no experimental y de corte transversal con alcance correlacional causal, ya que, no se tuvo intención de la manipulación deliberadamente de la variable causal o independiente para medir el efecto en la variable dependiente (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por lo tanto, las variables identificadas en el problema de estudio; control interno y desempeño laboral, se analizaron en su condición natural de manera objetiva para conocer si estas variables tienen un grado de correspondencia. El estudio es de alcance correlacional causal, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), corresponden a investigaciones básicas que pretenden asociar la ocurrencia de fenómenos, y averiguar si estos fenómenos están relacionados o son independientes (p.109-110).

Figura 1

Diseño no experimental de alcance correlacional causal



Nota. M (Muestra). V1 (Desempeño laboral). V2 (Control interno). R (Relación). Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) (pp. 128-130).

Tabla 1

Operacionalización de control interno y desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Instrumento	Escala
V1: Control interno	Es el conjunto de actividades, procedimientos, políticas, normas, entorno y comportamiento organizacional de todo el personal clave y de línea con el propósito de prevenir riesgos potenciales y permitir razonablemente el logro de sus objetivos y confiabilidad de la información financiera. Comprende componentes y opera conjuntamente de manera integrada (Chan et al., 2021).	La variable control interno tiene naturaleza cualitativa y comprende cinco componentes según COSO III, asimismo, se medirán por: Ambiente de riesgos, Evaluación de riesgos, Información y comunicación, Actividades de control y Supervisión (Chan et al., 2021). A través de un cuestionario con una escala de cinco respuestas tipo Likert. Los datos se recolectarán a través de la técnica de encuesta.	Ambiente de control	Compromiso e integridad con la institución	1	Cuestionario tipo Likert	Escala Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutral 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Independencia de funciones	2			
			Gestión de competencias profesionales	3			
			Medidas de desempeño y disciplina	4			
			Control físico de activos	5			
			Controles de procesamiento de información	6			
			Ciclos de transacción	7			
			Comunica responsabilidades al personal	8			
			Proporciona líneas de comunicación interna y externa	9			
			6 tiene y utiliza información relevante	10			
			Desarrollo 9 mantenimiento de las TICs	11			
			Control en procesos de gestión de seguridad	12			
			Personal competente	13			
			Rendición de cuentas	14			
			Define el alcance y frecuencia de controles	15			
			Utiliza personal capacitado para supervisión	16			
			Aplica medidas correctivas	17			
			Comunica deficiencias a la administración	18			
			Colaboración	19			
			Trabajo en equipo	20			
V2: Desempeño laboral	Es una práctica que determina los resultados de una organización, en la que se asigna de manera completa y clara las funciones y roles a los trabajadores para el logro de objetivos institucionales, mismo, que son enmarcados en un proceso evaluativo que enfatiza factores de clima organizacional, disponibilidad de recursos y sociopolíticos por cuatro componentes (Ramírez-Vielma & Nazar, 2019).	La variable "desempeño laboral" se medirá por las dimensiones: Desempeño contextual, Desempeño de tarea, Desempeño adaptativo y Desempeño proactivo (Ramírez-Vielma & Nazar, 2019). A través de un cuestionario con una escala de cinco respuestas tipo Likert. Los datos se recolectarán a través de la técnica de encuesta.	Desempeño contextual	Colaboración	1	Cuestionario tipo Likert	Escala Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A Veces siempre 4= Casi siempre 5= Siempre
			Iniciativa	2			
			Interés y diligencia	3			
			Tareas a cargo	4			
			Regularización de tareas	5			
			Competencia profesional	6			
			Precisión de tareas	7			
			Rotación de puestos	8			
			Rotación de puestos	9			
			Aprende nuevas habilidades	10			
			Eficacia en nuevas tareas	11			
			Cambios generales en la organización	12			
			Propone ideas innovadoras	13			
			Desarrolla nuevos métodos	14			
			Mejora la labor del equipo de trabajo	15			
			Cambios procedimentales de la organización	16			

2.2 Población, muestra y muestreo

La población hace referencia al equipo de personas que tienen propiedades similares y particulares enmarcados dentro del mismo entorno y elemento de riesgo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El estudio, fue conformado por 50 colaboradores de la Red de Salud – Satipo. Los criterios de inclusión para Blums et al. (2022), se refiere al conjunto de individuos o casos que cumplen los criterios y que refuerzan los resultados de un estudio. Por lo tanto, se consideró a los trabajadores nombrados y CAS. Los criterios de exclusión según Blums et al. (2022), son aquellos casos o individuos que no cumplen los requisitos para el análisis. Por ende, se excluyó a los trabajadores con contrato por locación de servicios y a los practicantes.

La muestra es una parte representativa del conjunto de personas a quienes se les aplicará las observaciones y mediciones para el estudio del problema (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En el estudio se consideró de muestra a la totalidad de los trabajadores del lugar de estudio, siendo 50 empleados de la Red de Salud Satipo, el cual se obtuvo a través de un muestreo de tipo censal.

El muestreo fue no probabilístico, en vista que, la elección de los elementos del estudio es en relación a los criterios del investigador que obedece al contexto y características del estudio, el proceso no es mecánico, tampoco se basa en fórmulas.

2.3 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La recolección de los datos fue a partir de la técnica de la encuesta, adecuada para estudios básicos, cuyo propósito es recabar información útil de los individuos en el ambiente natural de estudio (Hernandez y Duana, 2020).

Como instrumento se empleó el cuestionario, en base a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es un instrumento para la recolección de datos de naturaleza cualitativa, que está compuesto por un grupo de preguntas en relación a las variables del estudio (p.250-251). El instrumento para medir el control interno fue un cuestionario con escala de tipo Likert; “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Neutral”, “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” y para desempeño laboral también será el cuestionario cuya escala es de tipo Likert con 5 niveles de respuestas “nunca”, “casi nunca”, “alguna vez”, “casi siempre” y “siempre”.

La validez del instrumento se realizó para tener la seguridad de que el instrumento que se aplicó a la unidad de análisis es confiable y válido se procedió con la revisión y

posterior opinión del criterio de los expertos y especialistas en materia del presente trabajo de investigación; temático, metodológico y estadístico (Anexo 3 y 4).

Tabla 2

Validación de expertos

Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Mg. Córdova Quispe, Santiago	Aplicable
Mg. Ventura Hurtado, Tolomeo	Aplicable
Mg. Romero Romero, Carlos Joel	Aplicable

Nota. Elaboración propia.

La confiabilidad del instrumento según Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez (2020), se determina por el Alfa de Cronbach en una prueba piloto, cuya fórmula es la siguiente:

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

Donde: α : cociente de confianza, $\sum S_i^2$: varianza del ítem, $\sum S_r^2$: varianza de la sumatoria de los ítems y K : número de preguntas o ítems

La prueba piloto se realizó a 13 trabajadores de una entidad pública similar al ámbito de estudio, sometido a la prueba del Alfa de Cronbach. Para el instrumento de control interno, el Alfa resultó 0.949, para el desempeño laboral resultó 0.827 y de todo el instrumento fue de 0.950. Dichos resultados muestran que los ítems formulados cumplen el criterio de confiabilidad alta o elevada, los cuales son necesarios para recolectar y medir la información de las variables.

2.4 Análisis de la información

La recolección de la información se llevó a cabo de forma ordenada y sistemática, estos fueron anotados en una hoja de cálculos Excel, para que después sea exportado al programa SPSS versión 26, para el procesamiento estadístico respecto al resultado descriptivo e inferencial.

Para realizar las pruebas de las hipótesis se empleó un modelo de regresión lineal simple. Según Young (2018) permite hallar un coeficiente “R²” denominado coeficiente de determinación. Este coeficiente es un valor que indica la proporción en el que la variable independiente determina la variabilidad media de la variable dependiente. Se representa

como: $Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + e_i$. Donde, Y_i = Desempeño laboral, X_i =Control interno, e_i = Término de Error y β indica la dirección del modelo.

El análisis de varianzas (ANOVA), es un estadístico que muestra un p-valor ($p < 0.05$) (significancia) con un grado de confianza del 95%. Este valor permite tomar una decisión respecto a la validez o rechazo de la hipótesis planteada (Young, 2018, pp. 73–78).

Tabla 3
Interpretación de correlación Rho de Pearson

Rango	Interpretación
De ± 0.91 a ± 1.00	Correlación perfecta
De ± 0.76 a ± 0.90	Correlación muy fuerte
De ± 0.51 a ± 0.75	Correlación considerable
De ± 0.11 a ± 0.50	Correlación media
De ± 0.01 a ± 0.10	Correlación débil
0	Correlación nula

Nota. Tomado de (Roy et al., 2019).

2.5 Ética investigativa

El estudio será desarrollado bajo los parámetros de redacción según normas de estandarización internacional de APA séptima edición, del mismo modo, se respetará la autoría de los textos, artículos, libros, etc. En cuyo caso, se citará y se va a referenciar adecuadamente. Así mismo, se respetará lo establecido en normas y guías de la Universidad Católica de Trujillo. Los datos y respuestas de los participantes en el estudio, se tratará de forma discreta y bajo los principios éticos y morales de integridad, independencia, objetividad y confidencialidad. Así mismo, se contará con el consentimiento informado de la institución sobre el uso del nombre como el consentimiento informado de los participantes en la encuesta.

III. RESULTADOS

Los resultados del estudio se basan en una encuesta a 50 empleados de la Red de Salud Satipo; Se utilizó un cuestionario que contenía 20 preguntas de control interno y 16 ítems de desempeño laboral. La fiabilidad del instrumento está probada y garantiza la consistencia interna para lograr los objetivos metodológicos del estudio.

Tabla 4

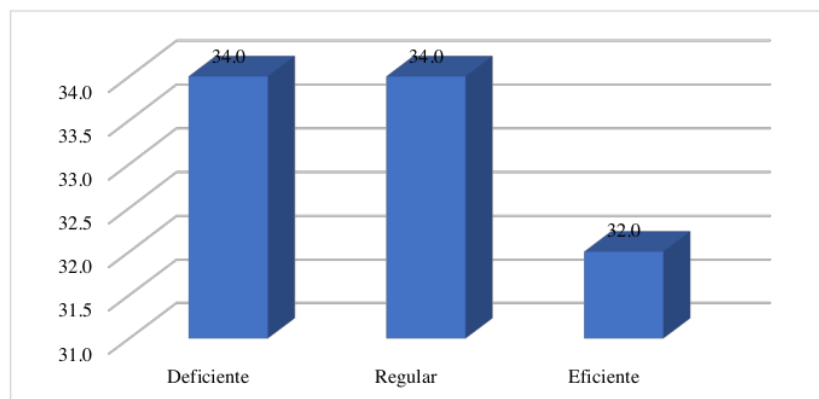
Variable control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	17	34.0%	34.0%
Regular	17	34.0%	68.0%
Eficiente	16	32.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 2

Control interno



Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

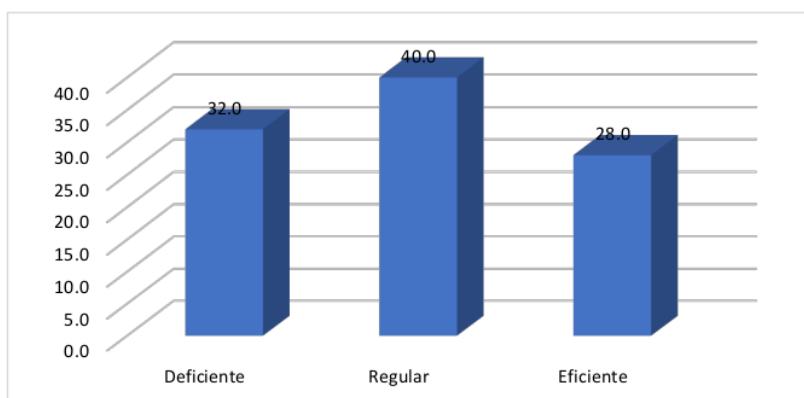
En referencia a las respuestas obtenidas de los encuestados, se precisa que los trabajadores en la red Salud Satipo afirmaron tener niveles de control interno variado. Un 34% de los encuestados señalaron tener un nivel de control deficiente y regular, mientras que un 32% presenta sensación de que las acciones del control se dan de manera eficiente.

Tabla 5
Ambiente de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	16	32.0%	32.0%
Regular	20	40.0%	72.0%
Eficiente	14	28.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 3
Ambiente de control



Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Del testimonio tomado por cada uno de los participantes se obtuvo que en la Red de Salud Satipo se maneja un ambiente de control, sin embargo, estos resultados demuestran que su aplicación es deficiente en un 32%, un considerable valor de 40% indicaron que se presentó de manera regular y un 28% señaló que tiene eficiente ambiente de control.

Tabla 6
Evaluación de riesgos

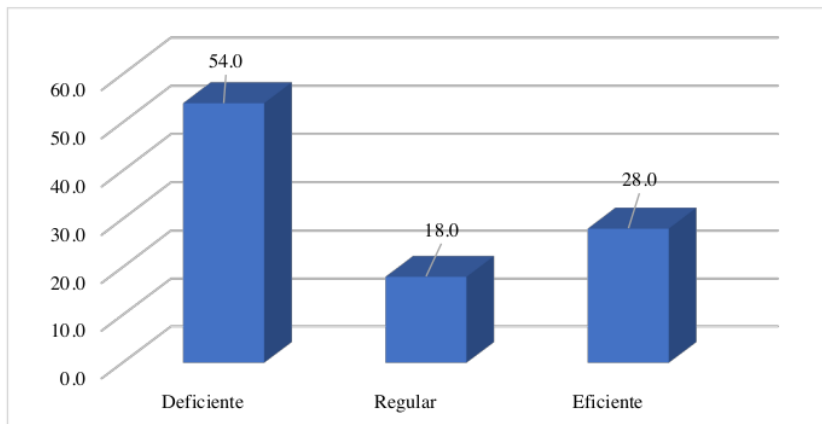
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	27	54.0%	54.0%
Regular	9	18.0%	72.0%
Eficiente	14	28.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

1

Figura 4

Evaluación de riesgos



3

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Por medio de la data recopilada del cuestionario dirigido a los trabajadores en la Red de Salud Satipo, se estimuló que la evaluación de riesgos que presenta la entidad muestra una elevada deficiencia de 54%, un 18% indicó que se evalúa de manera regular y un 28% señaló que hace esta labor de manera eficiente.

Tabla 7

Información y comunicación

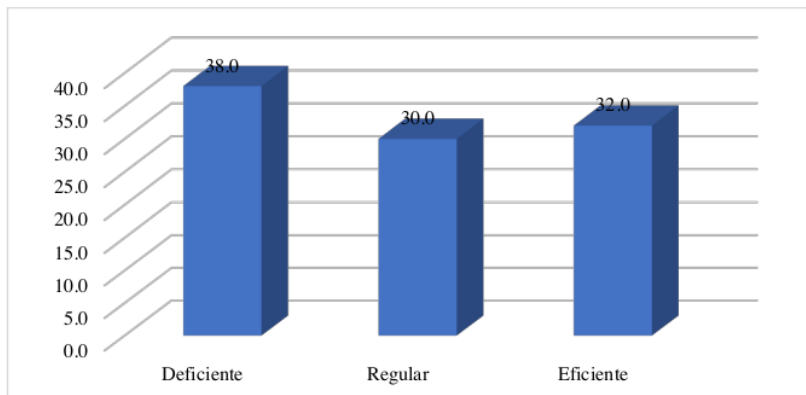
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	19	38.0%	38.0%
Regular	15	30.0%	68.0%
Eficiente	16	32.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

3

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 5

Información y comunicación



Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Por medio de la data recopilada del cuestionario dirigido a los trabajadores en la Red de Salud Satipo, se estimuló que información y comunicación que se maneja en la entidad muestra una deficiencia de 38%, un 30% indicó que es regular y un 32% señaló que practica esta labor de forma eficiente.

Tabla 8

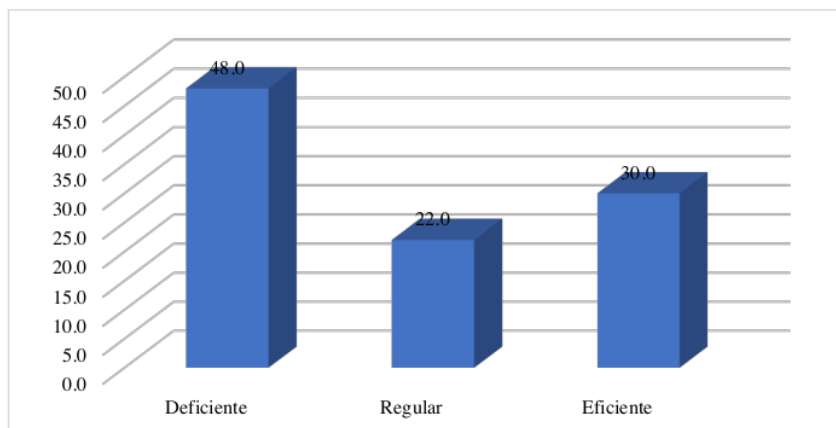
Actividades de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	24	48.0%	48.0%
Regular	11	22.0%	70.0%
Eficiente	15	30.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 6

Actividades de control



10

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En referencia a las respuestas obtenidas de los entrevistados, se precisa que los trabajadores en la red Salud Satipo afirmaron que existe actividades de control dentro de la entidad. Un 48% de los encuestados señalaron molestias por el déficit de actividades de control, un 22% respalda su existencia de manera regular, mientras que un 30% presenta sensación de que la actividad de control se realiza de manera eficiente.

Tabla 9

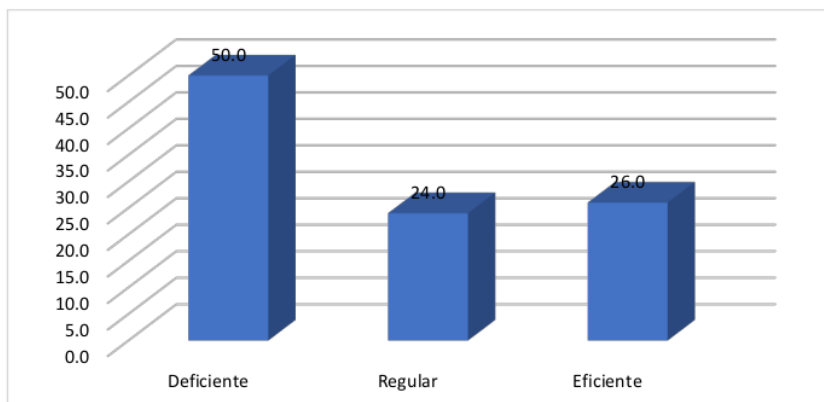
Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	25	50.0%	50.0%
Regular	12	24.0%	74.0%
Eficiente	13	26.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

3

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 7
Supervisión



10

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En referencia a la respuesta obtenida de los encuestados, se precisa que los trabajadores en la red Salud Satipo afirmaron que existe supervisión dentro de la entidad. Un 50% de los encuestados señalaron molestias por el déficit de la supervisión, un 24% respalda su existencia de manera regular, mientras que un 26% presenta sensación de que las labores de supervisión son eficientes.

Tabla 10
Variable Desempeño Laboral

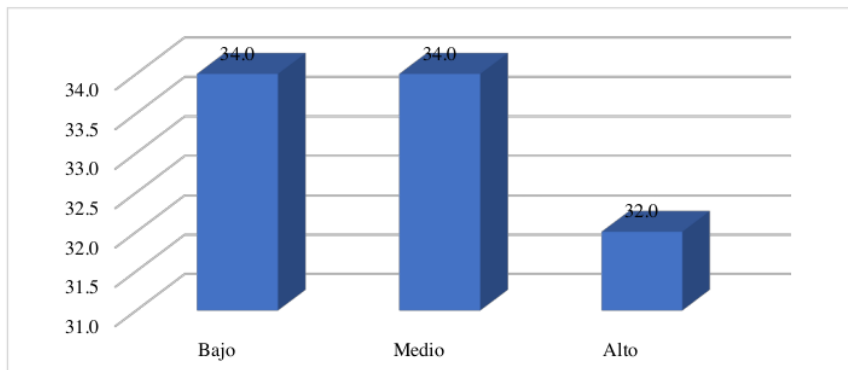
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	17	34.0%	34.0%
Medio	17	34.0%	68.0%
Alto	16	32.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

3

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 8

Desempeño Laboral



Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En referencia al resultado de las encuestas, ¹ el desempeño laboral en la Red de Salud Satipo, los empleados indicaron en un 34% que el desempeño laboral es bajo, mientras el 34% indicaron que es medio y el 32% manifestaron que es alto.

Tabla 11

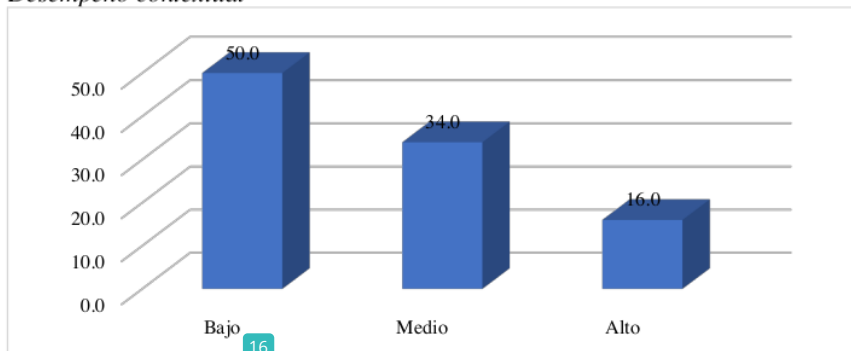
Desempeño Contextual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	25	50.0%	50.0%
Medio	17	34.0%	84.0%
Alto	8	16.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Nota. Elaborado con ³ los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 9

Desempeño contextual



Nota. Elaborado con los ¹⁶ datos obtenidos en el trabajo de campo.

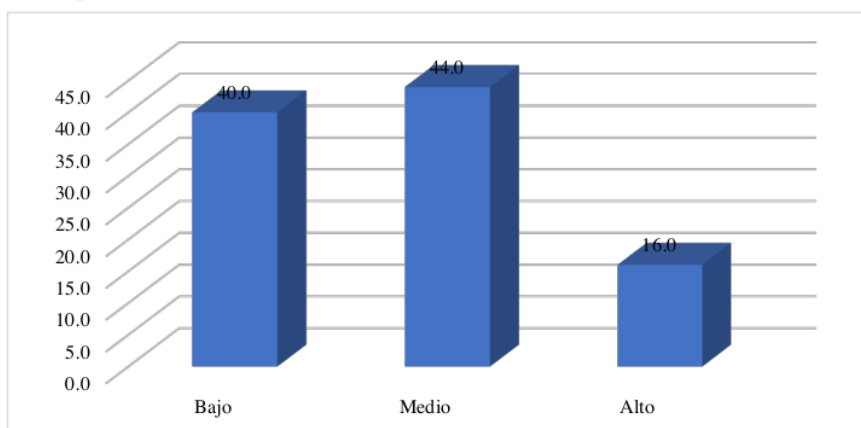
Con respecto a la dimensión desempeño contextual en la Red de Salud Satipo, los trabajadores indicaron en un 50% que el desempeño contextual es bajo, mientras el 34% indicaron que es medio y el 16% manifestaron que es alto.

Tabla 12
Desempeño de Tarea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	40.0%	40.0%
Medio	22	44.0%	84.0%
Alto	8	16.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 10
Desempeño de tarea



Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

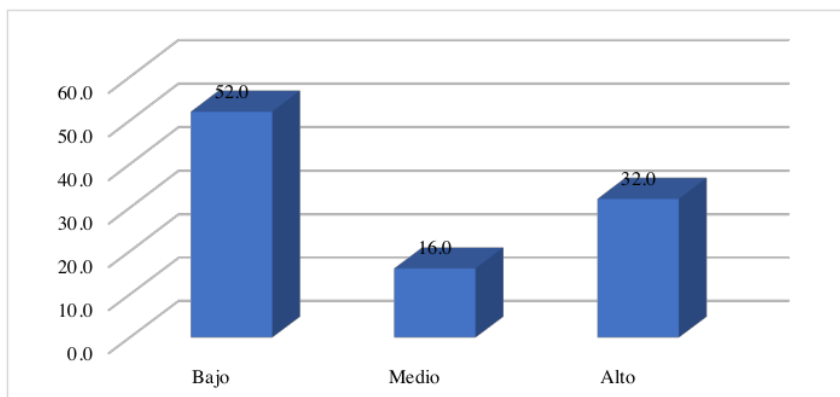
La dimensión desempeño de tarea en la Red de Salud Satipo, los trabajadores indicaron en un 40% que el desempeño de tarea es bajo, mientras el 44% indicaron que es medio y el 16% manifestaron que es alto.

Tabla 13
Desempeño Adaptativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	26	52.0%	52.0%
Medio	8	16.0%	68.0%
Alto	16	32.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 11
Desempeño adaptativo



Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

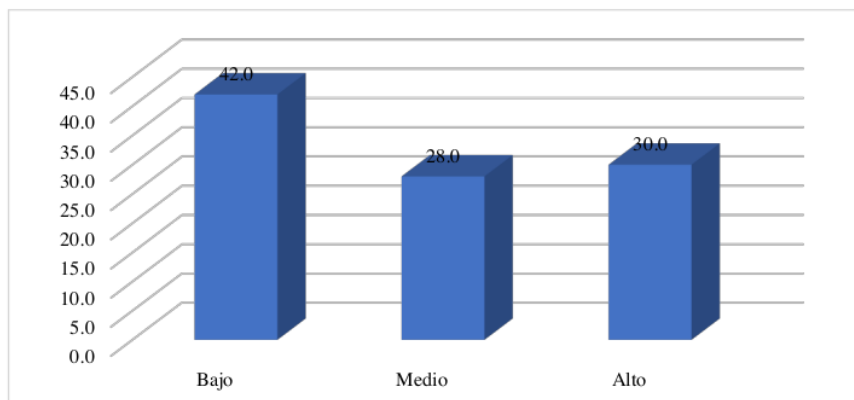
En referencia al resultado obtenido de la encuesta a los trabajadores de la Red de Salud Satipo, con respecto a la dimensión desempeño adaptativo en la Red de Salud Satipo, los trabajadores indicaron en un 52% que el desempeño adaptativo es bajo, mientras el 16% indicaron que es medio y el 32% manifestaron que es alto.

Tabla 14
Desempeño Proactivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	21	42.0%	42.0%
Medio	14	28.0%	70.0%
Alto	15	30.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Figura 12
Desempeño proactivo



Nota. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Los resultados de las encuestas, con respecto a la dimensión desempeño proactivo en la Red de Salud Satipo, los trabajadores indicaron en un 42% que el desempeño proactivo es bajo, mientras el 28% indicaron que es medio y el 30% manifestaron que es alto.

Los resultados de las encuestas, con respecto a la dimensión desempeño proactivo en la Red de Salud Satipo, los trabajadores indicaron en un 42% que el desempeño proactivo es bajo, mientras el 28% indicaron que es medio y el 30% manifestaron que es alto.

La segunda parte de los resultados corresponde a la prueba de hipótesis, para ello, se procedió al análisis de la distribución de los datos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ControInterno	0.224	50	0.000	0.795	50	0.000
Desempeño	0.224	50	0.000	0.795	50	0.000

Nota. (a) Corrección de significación de Lilliefors. Elaborado con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Se llevó a cabo la prueba de normalidad para examinar cómo se comporta el conjunto de datos, para realizar el análisis se tiene a dos estadísticos: *Kolmogorov-Smirnov*, adecuado para muestras mayores a 50 y el estadístico *Shapiro-Wilk* para la muestra inferior a 50 (Mishra et al., 2019).

De acuerdo a lo anterior, se encontró que la prueba se comporta de forma normal, en vista de que tiene una distribución no paramétrica, para la muestra de 50. A partir del cual, se tomó al estadístico *Shapiro-Wilk*, donde el valor de significancia estadística fue de $0.000 < 0.05$ para la variable control interno y el desempeño laboral.

Prueba de hipótesis general

Ho: El control interno no influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022.

Ha: El control interno influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Satipo, 2022.

Tabla 15

Modelo de regresión lineal para la hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,656 ^a	0.430	0.418	6.692

Nota. a. Predictores: (Constante), Control Interno. Extraído del SPSS

De acuerdo a la tabla 15, se puede observar un modelo de regresión lineal para probar hipótesis generales. Un valor de R igual a 0.656 indica que existe una relación positiva entre las variables de control interno y el desempeño laboral. Considere R-cuadrado y R-cuadrado ajustado; este es el grado de certeza entre dos variables. Siendo así, el desempeño laboral está explicado en 41.8% por el control interno.

Tabla 16

Prueba ANOVA^a para la hipótesis general

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1623.096	1	1623.096	36.239	,000 ^b
Residuo	2149.884	48	44.789		
Total	3772.980	49			

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño laboral. (b) Predictores: (Constante), Control interno.

De acuerdo a la tabla 16 se tuvo a la prueba ANOVA que indica que el modelo es válido, puesto que el valor *p* es significativo, siendo $p = 0.000 < 0.05$, Se interpreta como la diferencia significativa entre las desviaciones medias de las dos variables para el error de estimación, lo que es necesario para indicar que los controles internos afectan el desempeño laboral de los empleados de la Red de Salud – Satipo.

Tabla 17
Coefficientes^a del modelo de la hipótesis general

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	31.784	3.974		7.997	0.000
	Control interno	0.372	0.062	0.656	6.020	0.000

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño laboral.

La tabla 17, muestra que el valor β en los coeficientes no estandarizados es igual a $\beta=0.372$, es decir que, si existe un aumento de una unidad en el control interno, Incrementará el desempeño laboral en un promedio de 0.372 puntos. Además, el coeficiente estandarizado muestra un valor de $\beta = 0,656$, lo que indica una correlación de Pearson positiva moderada y significativa con un valor de p igual a 0,000 <0,05. Esto indica que el desempeño laboral mejora en 0.656 puntos cuando la variable de control interno se incrementa en una unidad.

Como referencia los cuadros anteriores, se puede asumir que la hipótesis es válida, puesto que el control interno determina al desempeño laboral en un 41.8% de manera significativa, donde su valor de significancia fue igual a 0.000 < 0.05. De igual manera, la correlación entre las variables es significativa y positiva en $\beta=0.656$, p valor = 0.000 < 0.05.

Tabla 18
Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,533 ^a	0.284	0.269	2.684

Nota. a. Predictores: (Constante), Control Interno. Extraído del SPSS

La tabla 18 de la hipótesis específica 1, se demuestra un modelo lineal, la correlación lineal entre las variables es de 0.533 y el valor de R2 ajustado es de 0.269, lo que indica que las variables de control interno tienen un efecto del 26.9% en la dimensión desempeño situacional de la variable desempeño laboral.

Tabla 19
Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 1

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	136.975	1	136.975	19.008	,000 ^b
	Residuo	345.905	48	7.206		
	Total	482.880	49			

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño contextual. (b) Predictores: (Constante), Control interno.

De acuerdo a la tabla 19, en base a la prueba ANOVA, se observó una diferencia significativa entre la varianza media y el error estándar de la variable control interno, lo que indica que el control interno tiene un efecto significativo en el desempeño de toda la situación de los contribuyentes de la Red - Satipo -, ya que el resultado del valor de significancia es 0.000 menor que 0.05.

Tabla 20
Coeficientes^a del modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
1 (Constante)	6.930	1.594		4.347	0.000
Control interno	0.108	0.025	0.533	4.360	0.000

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño contextual.

De acuerdo a tabla 20, se observa que en los coeficientes no estandarizados el valor de $\beta=0.108$, esto muestra que cada aumento de unidad en las variables de control interno aumentará el desempeño situacional en 0.108 puntos. El valor de $\beta=0.533$ en los coeficientes estandarizados va a indicar que existe correlación *Pearson* significativa moderada, ya que p obtuvo el valor igual a $0.000 < 0.05$ entre la variable control interno y el desempeño contextual.

Teniendo como antecedente las tablas antecedentes, se acepta la hipótesis del estudio al 95%, se puede demostrar una correlación positiva entre las variables $\beta=0,533$, ya que el control interno tiene un efecto significativo en el desempeño contextual, con un valor de p igual a $0,000 < 0,05$ con la prueba ANOVA.

Tabla 21
Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,431 ^a	0.186	0.169	2.354

Nota. (a) Predictores: (Constante), Control interno.

La tabla 21 de la hipótesis específica 2, se observó una relación de 0,431 y un R2 ajustado de 16,9%. Estos resultados indican que el control interno es un factor que determinará la dimensión desempeño en la tarea de la variable desempeño laboral en 0.169.

Tabla 22
Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 2

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	60.611	1	60.611	10.939	,002 ^b
Residuo	265.969	48	5.541		
Total	326.580	49			

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño de tarea. (b) Predictores: (Constante), Control interno.

De acuerdo a la tabla 22, se observa que la prueba ANOVA se usa para la prueba de hipótesis donde se observa el análisis de varianza donde las muestras son significativas en $0.002 < 0.05$. Entre ellas, la varianza promedio del error es menor que la varianza promedio de las variables de control interno, y se puede suponer que las variables de control interno inciden en la dimensión del desempeño de la tarea de los colaboradores.

Tabla 23
Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 2

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	9.290	1.398		6.646	0.000
	Control interno	0.072	0.022	0.431	3.307	0.002

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño de tarea.

De acuerdo a la tabla 23, se observa un valor β no estandarizado de 0,072, es decir un aumento de una unidad en el control interno se asoció con un aumento de 0,072 en el

desempeño de la tarea, otras variables se mantuvieron constantes. donde el valor beta estandarizado es 0,431, lo que indica un coeficiente de correlación de Pearson positivo o moderadamente significativo de $0,02 < 0,05$.

En base a los resultados de la tabla anterior, se ha confirmado la hipótesis de investigación al confirmar la existencia de variables de control interno en la dimensión desempeño de tareas. Cuando el coeficiente de determinación determinado fue de 0,169, resultó significativo por la prueba de ANOVA con un valor de p de $0,002 < 0,05$, que también mostró una correlación significativa de 0,431 entre las variables estudiadas con un valor de p inferior a 0,05.

Tabla 24

Modelo de regresión para la hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,444 ^a	0.197	0.180	1.962

Nota. (a) Predictores: (Constante), Control interno.

De acuerdo a la tabla 24 respecto a la hipótesis específica 3, se puede observar al modelo de regresión lineal, donde se muestra que el valor de R es de 0.444, en el cual se pudo evidenciar la existencia de una correlación. Asimismo, el valor ajustado de R^2 fue de 0.180. Por lo tanto, la variable control interno determina en 18.0% a la dimensión desempeño adaptativo.

Tabla 25

Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 3

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	45.314	1	45.314	11.766	,001 ^b
Residuo	184.866	48	3.851		
Total	230.180	49			

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño adaptativo. (b) Predictores: (Constante), Control interno.

De acuerdo a la tabla 25, De acuerdo con la prueba de ANOVA, la hipótesis se sustenta porque el valor de significación es $0,000 < 0,05$. En donde se observó una diferencia significativa entre la varianza media y el error estándar de la variable control interno, se indicó que la variable control interno tuvo un efecto significativo en el

desempeño de la situación de los trabajadores de la Red Salud - Satipo, con un valor de significancia de 0.000 menos que 0.05.

Tabla 26
Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	10.538	1.165		9.042	0.000
Control interno	0.062	0.018	0.444	3.430	0.001

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño adaptativo.

De acuerdo a la tabla 26 en cuanto a los coeficientes del modelo, los valores de beta resultaron ser de 0,062 en el no estandarizado y de 0,444 en el estandarizado. Para el primer valor, esto significa que, si los demás coeficientes se mantienen constantes y la variable de control interno aumenta en una unidad, la dimensión del desempeño adaptativo aumenta en 0,062 unidades. En cuanto al segundo valor, muestra una correlación de Pearson positiva alta que es significativa en $0.001 < 0.05$.

Asimismo, con la referencia de las tablas anteriores se puede asumir que la hipótesis específica 3 es válida, debido a que según la prueba ANOVA la significancia fue igual a $0.001 < 0.05$. Esto quiere decir que la variable control interno influye en el desempeño adaptativo. Asimismo, la correlación de las variables estudiadas es significativa y positiva moderado en $\beta=0.444$, $p \text{ valor} = 0.001 < 0.05$.

Tabla 27
Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,672 ^a	0.452	0.440	2.237

Nota. (a) Predictores: (Constante), Control interno.

De acuerdo a la tabla 2 para el supuesto específico 4, el modelo muestra un valor de $R = 0,672$ y R^2 ajustado = 0,440, respectivamente, lo que indica una correlación positiva entre las dos variables. Entre ellas, la variable independiente de control interno explicó el 44,0% de la dimensión funcionamiento positivo de la variable desempeño laboral.

Tabla 28
Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 4

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	197.886	1	197.886	39.555	,000 ^b
	Residuo	240.134	48	5.003		
	Total	438.020	49			

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño proactivo. (b) Predictores: (Constante), Control interno.

De acuerdo a la tabla 28, en referencia a la prueba ANOVA, el efecto del control interno en la dimensión acción proactiva fue significativo con un valor de significación de $0,000 < 0,05$, lo que se consideró un riesgo de error aceptable. Por lo tanto, se puede demostrar que las medias de las variables independientes tienen varianzas significativamente diferentes, lo que demuestra que las variables de control interno influyen en la dimensión de desempeño activo.

Tabla 29
Coeficientes^a del modelo de la hipótesis específica 4

Modelo	Coeficientes no		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	5.027	1.328		3.784	0.000
	Control interno	0.130	0.021	0.672	6.289	0.000

Nota. (a) Variable dependiente: Desempeño contextual.

Finalmente, de acuerdo a la tabla 29, los valores de los coeficientes beta son 0,130 y 0,672, con una significancia de $0,000 < 0,05$, donde el primer valor es el coeficiente no estandarizado que representa el aumento promedio de la variable dependiente cuando la variable de control interno aumenta en una unidad. Aunque el segundo valor muestra la correlación de Pearson directamente de forma positiva, este valor es un coeficiente estandarizado.

Se asume que la hipótesis específica 4 del estudio es válida, debido a que el control interno va a influir en el desempeño proactivo en un 44.0% de forma significativa según la prueba ANOVA, debido a que su valor de significancia fue igual a $0.000 < 0.05$.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal del estudio fue la determinación de ¹ la influencia del control interno en el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Satipo. Donde se utilizó como instrumento a la encuesta a 50 colaboradores. Asimismo, en la base de los resultados descriptivos se logró determinar ¹ que el control interno de acuerdo a la percepción de los ¹ que fueron encuestados, es deficiente y regular en el 34%. Evidenciando que el control interno en la entidad presenta problemas.

En la prueba de hipótesis general, se encontró que el control interno influye significativamente en el desempeño laboral según el coeficiente de determinación $R^2=0.418$, además, mediante la prueba ANOVA se demostró que el valor de p fue igual a $0.000 < 0.05$. También a partir de los coeficientes estandarizados y no estandarizados se conoció que el valor de β fue 0.656. Por otro lado, los resultados se relacionan con los hallazgos de Colcha-Días et al. (2021), quienes dentro de su estudio encontraron que el desempeño laboral tiene relación directa con la gestión eficiente de las tecnologías tanto de ³ información como de la comunicación, y estableció que el desempeño de los empleados ⁵ está determinado por la gestión del talento humano. También Palacios (2021) en su investigación demostró que las variables analizadas tienen una correlación positiva moderada según $Rho Spearman = 0.637$ ($p < 0.05$). Ya que, la administración de personal debe estar en base a la valoración de la competencia y planificación de capacitaciones para mejorar el rendimiento del trabajador.

Cabe resaltar que, el control interno fue conceptualizado como los procesos que son dinámicos, integrados y a la vez estratégicos de la empresa para realizar una gestión en riesgos empresariales que van a limitar el logro de los objetivos y las expectativas de las partes interesadas tanto internas y externas, que lleguen a incluir una responsabilidad de tipo social para la promoción de cambios a nivel social (Jau-Yang, 2018).

Estos resultados demuestran, la importancia que tienen los procesos del control interno en las acciones laborales, pues el talento humano debe gestionarse adecuadamente si la entidad procura ¹ que se logren sus metas organizacionales. Donde los hallazgos confirman la teoría del control interno y su incidencia ¹ en el desempeño laboral, pues según el modelo el control interno es un factor que explica en 41.8% al ¹ desempeño laboral. También se infiere ¹ que, mientras el control interno evidencie mejoras, el desempeño laboral también será mayor (según los coeficientes β son positivos y significativos $p < 0.05$).

Siendo así, el control interno a través de normativas y políticas internas influyen de forma directa sobre el desempeño laboral, debido a que es un proceso dinámico, estratégico e integral.

En cuanto al objetivo específico 1, se planteó ⁴ determinar la influencia del control interno en el desempeño contextual, los resultados en ⁴ la investigación mostraron que el control interno influye en el desempeño contextual. Esto lo demuestra un modelo de regresión lineal con un coeficiente de determinación igual a $R^2 = 0.269$, el cual es significativo ($p < 0.05$) según la prueba ANOVA y también muestra ⁷ que existe una correlación significativa entre las variables según la beta estandarizada de 0,533 y no estandarizado 0,108 (valor $p < 0,05$). Estos resultados confirman a los obtenidos por Gómez (2017), donde encontró que el control interno determina la eficiencia en el gasto presupuestario, pues a partir de la planificación de las tareas se puede obtener mayor desempeño contextual. Así mismo, Palenzuela et al. (2019) determinó que el desempeño contextual determina el agotamiento profesional en 15%. Al respecto Bautista et al. (2020) señala que el desempeño contextual son aquellas conductas espontáneas como el compañerismo, voluntad y compromiso, actitudes que influyen en las metas organizacionales.

Respecto al objetivo específico 2, se determinó el nivel de ¹ incidencia del control interno y el desempeño de tarea, ya que ¹ en base a la prueba de hipótesis se pudo conocer que el control interno determina en 18.6% (R^2) al desempeño de tarea, esta influencia es significativo según ANOVA ($p < 0.05$). Además, se evidenció que entre estas variables la relación es directa, es decir, mientras el control interno se incrementa también incrementará el desempeño de tarea. Estos resultados confirman los hallazgos de Salizar (2021), quién determinó que ambas variables se relacionan de forma moderada $Rho = 0.426$ ($p < 0.05$). Además, Salomé (2020) también encontró los mismos resultados en su investigación, pues el control interno tiene relación de forma positiva y moderada con el desempeño laboral ($Rho = 0.588$, $p < 0.05$). De tal modo que, la teoría del desempeño de tarea coincide con los resultados obtenidos, ya que, según Bautista et al. (2020) corresponde a la ejecución de tareas en función a los conocimientos y competencias del trabajador. Por lo tanto, el control interno contribuye en la gestión del conocimiento a través de las directivas y políticas internas.

¹ En referencia al objetivo específico 3, se demostró que el control interno incide de manera significativa en el desempeño adaptativo en el ámbito de estudio. Ello se pudo conocer a través del modelo de la prueba de hipótesis, ya que, el R^2 resultó 18% y ANOVA $p < 0.05$. Lo que significa que, el desempeño adaptativo se encuentra explicado por el control interno en 18%. Los resultados se asemejan a los que obtuvo Pedro (2020), donde el control interno tiene relación directa y baja con el proceso y eficiencia en valores $Rho = 0.410$ y 0.416 respectivamente ($p < 0.05$). Así mismo, Rodríguez (2020) señaló la importancia de la dimensión adaptativa del desempeño laboral en la fácil adecuación en entornos cambiantes y difíciles que genera el mercado donde opera una entidad. En base a lo indicado, el control interno sirve para garantizar el proceso interno de la entidad y que estos sean capaces de afrontar nuevos desafíos para asegurar la sostenibilidad de la empresa a lo largo del tiempo.

Por último, el cuarto objetivo específico fue demostrar ⁴ la influencia del control interno en el desempeño proactivo, ya que, según la prueba de hipótesis por el modelo de regresión lineal, se evidenció que el coeficiente de determinación R^2 el cual resultó igual a 44% y significancia según ANOVA igual $0.000 < 0.05$. Lo que implica que, el desempeño proactivo está determinado por el control interno en 44% y son directamente proporcionales. Estos hallazgos son similares a los obtenidos por Orihuela (2018), que evidenció en su investigación ⁴ que el control interno mantiene una relación con el desempeño laboral en sus dimensiones de factores institucionales $Rho = 0.359$ y factores operativos $Rho = 0.269$, estas relaciones son bajas, pero son significativas. Además, Rodríguez (2020) mencionó que las conductas proactivas permiten la innovación y mejoramiento de la organización. Lo que demuestra que, el control interno contribuye en mejorar la relación trabajador-organización.

³ El tamaño de la muestra, que se tomó tanto de trabajadores con contrato indeterminado y trabajadores con contrato administrativo de servicios CAS de la Red de Salud de Satipo, impide generalizar los resultados a las demás entidades públicas de similar objeto. Por otro lado, la incapacidad de controlar las características subjetivas de los participantes para cooperar y brindar información. No obstante, los resultados son confiables en vista que se ha realizado el diseño de los instrumentos de manera sistemática que garantiza la veracidad y objetividad de los datos. Asimismo, para ¹² cumplir con los

objetivos de la investigación se ha contado en todo momento con los recursos económicos, capacidades académicas y profesionales.

V. CONCLUSIONES

En referencia al objetivo general, se concluye que en la entidad el control interno es deficiente y el desempeño laboral bajo en 34% respectivamente. Lo que se evidenció gracias a la prueba de hipótesis, donde el control interno influyó en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Satipo, según coeficiente de determinación $R^2=0.418$, donde su valor de significancia ANOVA fue igual a $0.000 < 0.05$ y $\beta=0.656$. Motivo por el cual, se afirma que las estrategias del control interno de la Red de Salud Satipo contribuyen directamente en el desempeño laboral.

El objetivo específico uno, se concluyó que el desempeño contextual de los colaboradores es bajo y representa el 50% de los participantes en la investigación. Además, la prueba de hipótesis mostró la influencia del control interno en el desempeño contextual, ya que, $R^2=0.269$, ANOVA= $0.000 < 0.05$ y el valor no estandarizado de beta fue $\beta=0.533$. Motivo por el cual, se puede afirmar la incidencia del control interno en el desempeño contextual, debido a que el control interno son políticas de gestión organizativa para que los procedimientos de cada área funcional sean eficientes.

El objetivo específico dos, se logró concluir que en la entidad el desempeño de tarea es bajo en 40%, asimismo, la prueba de hipótesis mostró que el control interno incide al desempeño de tarea en 16.9%, siendo, el coeficiente de determinación fue $R^2=0.169$, ANOVA $p < 0.05$. y el valor de $\beta=0.43$. De este modo el control interno influye de manera directa y significativa en la dimensión desempeño de tarea, debido a que abarca la ejecución de las tareas teniendo base en los conocimientos y competencias de un determinado puesto.

El tercer objetivo específico, se concluye en que el 52% de los entrevistados opinan que el desempeño adaptativo en la entidad es bajo. Así mismo, se determinó que el control interno explica al desempeño adaptativo en 19.7%, según coeficiente de determinación $R^2 = 0.197$ y fue significativo de acuerdo al ANOVA donde $p = 0.000 < 0.05$ y el valor de $\beta=0.444$. De este modo, el control interno tiene incidencia directa en el desempeño adaptativo, debido a que el procedimiento del control interno permite a los trabajadores la capacidad de aprendizaje y adaptación en los entornos desconocidos.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se logró concluir que el 42% de los participantes opinan que el desempeño proactivo es bajo. Además, la prueba de

hipótesis demostró ¹ la existencia de una incidencia entre el control interno y la dimensión desempeño proactivo, comprobando esta hipótesis con el modelo de regresión lineal, donde $R^2=0.672$ y la significancia fue igual a $p = 0.000 < 0.05$ según ANOVA y el valor de beta no estandarizado fue igual a 0.672. Así mismo, el control interno se vincula con las conductas direccionadas a la creatividad, que afectan la innovación y el mejoramiento de una organización en cuanto al desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones en referencia a los resultados que se obtuvieron.

¹ Se recomienda al administrador de la Red de Salud Satipo que implemente actividades de control interno para evaluar riesgos y supervisar a través de directivas y manuales de gestión de riesgos, de manera que se pueda evaluar el desempeño laboral mediante los indicadores de cumplimiento y desempeño laboral, con el objeto de superar los bajos niveles de control interno y desempeño laboral.

Se recomienda al administrador gestionar mayor presupuesto con el objeto de proveer herramientas y recursos necesarios para que los empleados realicen su trabajo de forma adecuada, así mismo, implementar el código de ética del personal como parte de los procesos de control interno, para que todos los trabajadores estén sujetos a esta normativa.

Se recomienda al jefe de personal implementar y tener actualizado el cuadro anual de necesidades de personal, cuadro de asignación de personal y el plan anual de capacitaciones como parte ¹ de los procedimientos de control interno, con el objetivo de garantizar la distribución de responsabilidades y una gestión buena de las competencias profesionales.

Se recomienda al director y al administrador de la Red de Salud Satipo realizar las gestiones necesarias para implementar una ⁹ Oficina de Control Institucional, para que esta oficina a partir de los responsables pueda llevar a cabo procedimientos de control interno como son arcos de caja, revisión de puestos de trabajo, cumplimiento de normas internas y externas y aplicar acciones correctivas según corresponda. Con la finalidad de permitir ¹ eficacia en las tareas asignadas a los trabajadores.

Se recomienda al administrador implementar ¹ documentos de gestión para reforzar el control interno a través de reuniones de trabajo, implementación de nuevas metodologías de trabajo y cambios procedimentales de trabajo. Con el objetivo de mejorar de manera continua de la organización y llevar a cabo los objetivos institucionales de la entidad.

CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA RED DE SALUD SATIPO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%

9	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
10	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.datosperu.org Fuente de Internet	<1 %
14	"Estudio de la relación entre las experiencias adversas tempranas y la depresión en cuidadores de niños/as en tratamiento por abuso sexual, y la sintomatología clínica infantil", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2022 Publicación	<1 %
15	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.mysciencework.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 16 words

Excluir bibliografía

Apagado