

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

**SECCIÓN DE POSGRADO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS**



**Control interno y desempeño laboral de funcionarios, Municipalidad
Provincial de Casma, 2020**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor:

Ramos Cerna, Rosario Isabel

ORCID: 0000-0002-1116-0558

Asesora

Domínguez Díaz, Luz Amelia

ORCID: 0000-0001-9078-5355

CHIMBOTE – PERÚ

2021

1. PALABRAS CLAVE:

Tema	Control interno, desempeño laboral
Especialidad	Gestión Pública

KEY WORDS:

Theme	Internal control, job performance.
Specialty	Public Management

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y negocios

Disciplina: Economía

Líneas de investigación: Auditoría

TÍTULO

**Control Interno y desempeño laboral de funcionarios de la Municipalidad
Provincial de Casma, 2020.**

TITLE

**Internal control and job performance of officials of the Provincial Municipality of
Casma, 2020.**

RESUMEN

El presente informe de tesis es una investigación científica que tuvo como objetivo general describir la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma.

El método es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y de tipo transversal, correlacional y su diseño no experimental, se utilizó una población representada por 38 funcionarios de dicha institución, la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario.

Con los 38 funcionarios, se tuvo como resultado que su control interno se relaciona significativamente con el desempeño laboral ya que el 71% precisan que los procesos, estructuras y las normas sirven de base para obtener un adecuado control, un 68% existe un clima ético entre los funcionarios que contribuyen a resolver dificultades presentadas en la institución.

ABSTRACT

This thesis report is a scientific investigation whose general objective was to describe the relationship between internal control and job performance of the officials of the Provincial Municipality of Casma.

The method is of a quantitative approach of descriptive level and of cross-sectional, correlational type and its non-experimental design, a population represented by 38 officials of said institution was used, the technique was the survey and its instrument the questionnaire.

With the 38 employees, it was found that their internal control is significantly related to job performance since 71% specify that the processes, structures and standards serve as the basis for obtaining adequate control, 68% there is an ethical climate among the officials who contribute to solving difficulties presented in the institution.

ÍNDICE

PALABRAS CLAVE	i
TÍTULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INDICE	v
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
1.2. Justificación de la investigación	17
1.3. Problema	18
1.4. Conceptualización y operacionalización de variables.....	19
1.5. Hipótesis.....	20
1.6. Objetivos.....	20
CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS	22
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2. Población y muestra	23
2.3. Técnicas e instrumentos	24
CAPITULO III: RESULTADOS	26
CAPITULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	54
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
CAPITULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
ANEXOS	72

CAPITULO I

Introducción

I. INTRODUCCIÓN

1.1.ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

En lo Internacional:

Zans (2017), concluye que el Clima Organizacional es positivo, existe armonía y confianza, no existe alejamiento entre ellos, por tanto, el comportamiento se resume entre moderadamente positivo y negativo, su progreso en la actuación de los trabajadores y docentes en la organización dependerá de su clima laboral, asimismo deberá tener en cuenta que los funcionarios a cargo de la instituciones son los mejores llamados para aconsejar, escuchar, recomendar, sugerir reforzar y motivar la buena relación entre todos, ya que a través de ellos son los que llevan el mensaje a los directivos de la universidad, las mismas será productiva al momento de tomar disposiciones.

Romero y Moreira (2015), su tesis está orientada a instaurar una forma de evaluar la norma en el hospital con la finalidad de instruir y mejorar su comportamiento de los trabajadores, así también la economía financiera, mejoras en la gestión de la administración y minimizar conflictos que pudiera suceder. Por ello concluyen: Carencia en los lineamientos de control interno, no realizan capacitaciones continuas para los funcionarios y personal administrativo, sin embargo, las organizaciones que si tienen implementados su sistema de control desarrollan una eficiente gestión. Se precisa que las organizaciones que no han implementado el Control Interno presentan dificultades en su gestión administrativa y financiera. Tales como incoherencia en su disponibilidad presupuestal, deficiencias en su ejecución de gasto, modificaciones en su PAC, esto se debe a una deficiente política de pagos.

Pilataxi (2015), investigación que es de tipo cuantitativo- descriptiva de diseño no experimental. Concluye que, no existe preponderancia del control interno puesto que no logran valorar los procedimientos administrativos implementados en ello, por otro lado, su control interno es

deficiente, los auditores son docentes de la CEBI, no saben y desconocen el desempeño profesional

A nivel nacional

Huamanchumo (2019), proyecto el cual concluye que: el control interno tiene una variación de 0.00 y 1.00, su clasificación es de cuatro rangos, el cual es: Muy bajo y Bajo. Sobre sus componentes de control interno, se evidenció una media de 0.28 (28%), y por cada componente es de Bajo a Muy Bajo, se comprobó que la comuna edil, carece de un buen sistema de control corriendo el riesgo de desarrollar malas prácticas laborales y trasgredir las normas establecidas.

Puño (2017), en su trabajo de investigación, llegó a su siguiente análisis; el control interno en la entidad pública es muy buena, que la máxima autoridad, funcionarios y personal administrativo están compenetrados en sus funciones para sacar adelante dicha institución.

Aquipucho (2015), su investigación finiquito que la Municipal del Distrito Carmen de la Legua Reynoso su control interno reflejo errores, en lo que respecta al procedimiento en contrataciones del estado año 2010 a 2012, ya que programaron de manera inadecuada su PAC, generando incoherencia en su disponibilidad presupuestal, deficiencias en su ejecución de gasto, creando modificaciones presupuestales en su Plan anual de contrataciones. Cabe precisar que los requerimientos Tec. Mínimos, así como la falta de documentos y comprobación autentica, no permite una buena propuesta para un proceso de selección, puesto que el incumplimiento de un contrato le genera penalidades por parte del área usuaria, sumado a ello perjudica a la sociedad por no aplicar bien los controles interno...” Al respecto la programación anual que debe efectuar la organización sobre adquisiciones de bienes, servicios, consultoría y proyectos que brindan a empresas contratantes debe ser de manera eficaz y eficiente cumpliendo las normas vigentes establecidas.

A nivel local

Manrique (2015), en su investigación sostiene que, existe carencia del control interno sobre su conducta organizacional y ambiente de control, también concluye que la evaluación de riesgo no infiere en su personal que labora en “Hotel Pastoruri” en Huaraz, periodo 2014. Según opinión de servidores, los componentes de control interno mencionados existen un aislamiento total, puesto que incumplen los objetivos definidos. Del ambiente no se aplica eficientemente los controles de control interno en los trabajos que realizan”

Flores (2015), en su trabajo de investigación, concluye “el método que practica la MYPE, Piladora de arroz de la Unión, sería la capacitación, lo realizan en cada área y con ilustración directa, todo ello lo efectúan cuando ingresa un personal nuevo o se rota de un lugar a otro, el personal capacitador tiene mucha experiencia, si no es él, lo realiza un supervisor de planta ayudando a reajustar precios de capacitación para alcanzar mejores resultados. Todo ello aportara tomar mejores decisiones para solucionar de manera eficiente los problemas que aqueja en toda la empresa, logrando cumplir metas y objetivos. Se describe que los ámbitos que desarrolla la mencionada MYPE para desempeñarse en sus labores son: organizarse y ejecutar bien sus tareas, el personal cuenta con habilidades, destrezas para cumplir lo que le han sido encomendadas, la empresa es innovadora con tecnología de punta, sin embargo, los trabajadores no tienen buena comunicación con los directivos ni se comprometen en la institución por no estar motivados.

Hidalgo (2015), en su tesis nos dice que, la entidad Municipal Distrital de Samanco incumple con aplicar las reglas de control que se designa para todas las entidades públicas las mismas que están obligadas a tener dicho sistema implementada. Asimismo, no mantienen una actitud positiva ante los controles de la institución que les permita obtener con certeza el cumplimiento de los objetivos. Por tal motivo su gerencia debe responsabilizarse en aplicar y supervisar su sistema de control. Por su parte el alcalde, funcionarios y servidores no conocen las leyes que reglamenta

los procesos del estado público. Los escasos de experiencia, la falta de capacitación no permite que contribuyan de manera eficiente el desarrollo financiero y presupuestal, se suma la falta de predisposición en contratar personal idóneo, ocasionando que las labores que se ejecuta no sean programadas de acuerdo a los objetivos de la Entidad.

León (2015), concluye “dicha motivación laboral existente dentro de las MYPES rubro restaurantes influye en el desempeño laboral, ello permite tener un trato muy cercana e importante sobre ambas variables. Su nivel motivacional existente en la MYPE es bajo, ya que no existe interés por parte del empleado de superar sus obstáculos y dificultades para la consecución de sus logros, la misma valoración se da en su desempeño en relación al trato y confianza que le brinda el cliente.

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

a) CONTROL INTERNO

Definición:

La Contraloría General de República establece que los controles internos son actividades de carácter obligatorio y es de manera: previa, simultanea y posterior, lo cual lo realiza cada entidad pública, cuyo fin es que el dinero destinado y los servicios que brinden lo efectúen de modo adecuada y eficiente (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control 2002, p. 7).

De acuerdo a Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG, son operaciones, actividades, técnicas, capacidades, normatividad, registros, procedimientos, métodos, actuaciones y todo el personal que se organice y se instituya en todas las entidades del Estado, en la que cumplen metas y objetivo de la organización y que promueve un mandato eficiente, eficaz, con ética y transparencia (Contraloría General de la República, 2016, p.4).

Meléndez (2016), nos dice que es la actividad realizada por cada uno de los trabajadores que lo conforma una institución, desde la máxima autoridad hasta los operarios y/o técnicos de una empresa, con el fin de

respaldar la seguridad en cada una de las unidades de las organizaciones y poder concretar las metas y objetivos a través de la información y operaciones que realiza las mismas.

EI (SCI)

Respecto a la Ley N° 28716, establece que, le corresponde ejercer especialmente a la máxima autoridad hasta el personal administrativo del sector público. Que sus instrumentos de gestión y sus planes, manuales, reglamentos, lineamientos etc., se ejecuta sobre la base de esta norma, ya que contienen métodos y políticas, investigación, revisión, y amparo para las instituciones (Ley del Control Interno en las entidades del estado, 2006).

Importancia del sistema de control

Los Contadores auditores, entre otros profesionales referidos en el informe actualizado resaltaron que el sistema de control se necesita manejar bien los recursos públicos o privados en todas las organizaciones, ya que se basa en la responsabilidad clave que tienen en ella. Se precisa que el tener un sistema de control bien implementado nos brindará un elemento muy importante como tranquilidad, ya que a través de ello se detecta desviaciones reveladoras para cumplir con los objetivos, nos da seguridad, confianza, de esta manera impulsa a obtener una buena cultura organizacional (COSO, 2013).

Entidades obligadas a implementar su SCI

“Según Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, dispone que es obligatorio para todas aquellas instituciones pertenecientes al sector público” (Contraloría General de la República, 2019).

Objetivos de la implementación del SCI

- Custodiar y proteger el dinero y bienes del Estado, sobre hechos irregulares o situaciones que perjudique y afecte al mismo.
- Garantizar la reserva de la información.
- Promover a los funcionarios y servidores con rendir cuentas.

- Que promueva en toda institución, eficacia, eficiencia, ser transparentes en el manejo económico y en las actividades que realice cada servidor público.
- Acatar la normativa que se aplique en cada institución y a cada actividad.
- Animar y promover los valores gubernamentales.

Finalidad del SCI

Su fin, conseguir que toda entidad pública sujeta a control, deben implementar dicho sistema, realizando de manera permanente para así poder contribuir a cumplir con el logro esperado.

De la responsabilidad del Sistema Nacional de Control

Los responsables de este sistema son: misma Contraloría General de Republica, los OCI y por consiguiente las Sociedades de Auditoría propuestas y convenidas por la Contraloría, la estimación y los resultados incidirán en áreas críticas institucional, así también las actividades de la institución, este propósito servirá para planear, poder ejecutarlas y controlar los trabajos de control (Contraloría General de Republica, (2019).

Del responsable para implementar el SCI

“Del responsable de implementar, recae en la máxima autoridad edil. Se precisa, que dicha autoridad podría ser un miembro colegiado o ser de manera unipersonal, según lo crean por conveniente” (Contraloría General de la República, 2019).

Del grado de la Responsabilidad.

El incumplimiento de la norma, generará administrativamente responsabilidad funcional que dará parte a una sanción establecida por la norma actual, ello sin menoscabar responsabilidad civil o penal que le pudieran imputar, si esto se podría dar.

Plazos para implementar su SCI en las Entidades Publicas

La Contraloría General de la República, (2019) nos dice que todas las instituciones Públicas deberán crear su Sistemas de Control, cuyo plazo sería en dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de norma Ley N° 30879. Ley de Presupuesto del Sector Público 2019, y vence el 30 de junio de 2020. Posteriormente las entidades del estado deberán seguir mejorando su funcionamiento por ser un trabajo que requiere continuidad y permanencia

De los plazos excepcionales para implementar el SCI

“A través de la normativa que modifica la Directiva N°006-2019-CG/INTEG, la cual las entidades deberán mostrar entregables en plazos ya establecidos a través de un cronograma detallando de la manera siguiente: Plazos excepcionales que refiere a entregables de diagnóstico de la cultura Organizacional, Plan de Acción Anual Sección medidas de remediación y Plan de Acción Anual Sección medidas de Control., cada uno de los entregables se establecen fechas de entrega, el último día hábil del mes setiembre 2020 (Contraloría General de la República, 2019).

Desarrollo de la Implementación del SCI

Contraloría General de la República (2019), precisa, que este sistema se implementa por medio de tres ejes tales como: Cultura Organizacional, Gestión de Riesgos y Supervisión, a fin de ofrecer mayor confianza respecto a la obediencia en cumplimiento de los objetivos de la institución. Al respecto, mostramos la imagen de los tres ejes, los plazos excepcionales, plazos permanentes, asimismo la presentación de entregables por parte de las instituciones públicas hacia la CGR, el cual, lo realizan los encargados de cada entidad a través de un registro en su aplicativo informático.

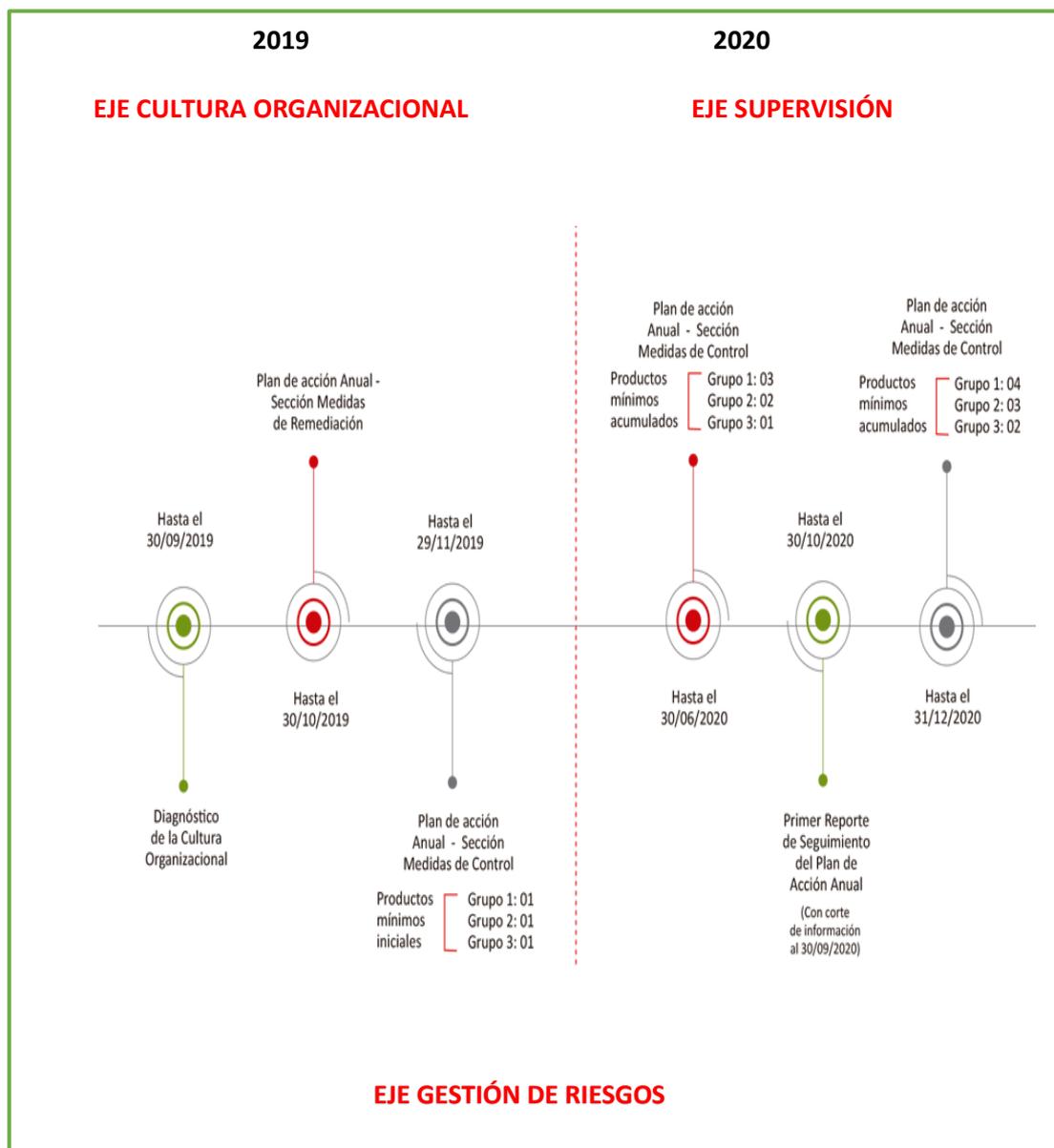


Figura 1. Plazos excepcionales
Fuente: Página Web de la CGR (2020)

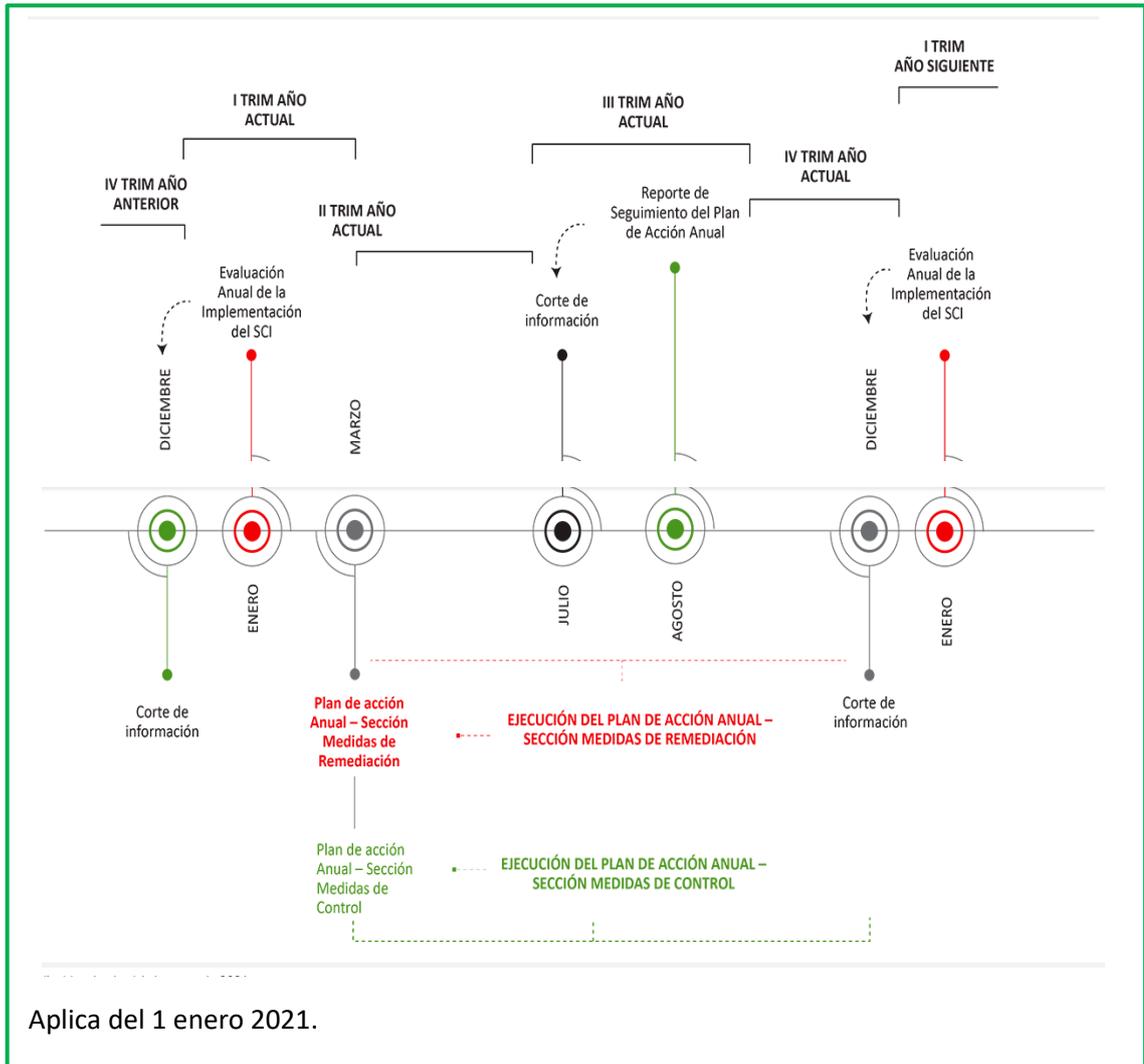


Figura 2. Plazos permanentes
Fuente: Página Web de la CGR, 2020.

COSO

Según Albert (2016), refiere que El Committe of sponsoring organizations (Comité de Organizaciones Patrocinadoras) – COSO- es un instrumento conteniendo directivas a fin que todas las organizaciones implementen y lo gestione. Ello brindará lineamientos para disminuir los riesgos y prevenir escenarios que afecten a la institución en camino. De lo que data su publicación en 1992, COSO a la fecha ha tenido gran aprobación por lo que se convierte en estándar de referencia.

Marco COSO 2013

Al respecto el Control Interno y los cinco componentes prevalece, sin embargo, COSO del 2013, incluye progresos e indicaciones y aclaraciones con la finalidad de dar uso y aplicarlo en las organizaciones.

El actual, COSO plantea el desarrollo en el marco original, ya que utiliza “principios e interés” con el propósito de aumentar, restablecer y optimizar el cambio en el ambiente institucional (Committe of sponsoring organizations, 2013).

COSO y sus principales cambios

El informe COSO tiene dos versiones COSO 1992 y los principios COSO 2013, todo ello referente a necesidades y expectativas en el proceso administrativo de las organizaciones. Por ello en el año 2013, COSO explica claramente la ordenación de cada unidad, objeto y directrices administrativas, la responsabilidad de los que dirigen, mejora continua en actividades de los funcionarios, tecnología a la vanguardia, relevancia para el área de control interno y compromiso de sus colaboradores que integran la organización (Committe of sponsoring organizations, 2013).

De lo referido, se detalla conceptos de los principales cambios en el 2013.

Conceptos

- Adaptar al Marco de Coso
- Introducción a las buenas habilidades de Gobierno
- Reforzar el proceso de rendir cuentas
- Dar importancia a la disminución de fraude
- Importancia en la capacidad de los funcionarios públicos,
- Integrar significaciones sobre el riesgo, la tolerancia
- Considerar servicios de out-sourcing y como los administrativos monitorea
- Dar importancia al sistema de información.

Relación entre los Componentes de Control y Principios

Al respecto COSO establece que los componentes se debe considerar 17 principios representados por conceptos y se relaciona con los componentes.

Componentes modelo COSO:

a) Ambiente de control

1. Manifiesta responsabilidad por la honrades, rectitud, probidad, y la moral.
2. Cultiva el compromiso de supervisar.
3. Forma una organización con don de mando y compromiso.
4. Señala responsabilidad para tener competitividad.
5. Se cumple con mucha responsabilidad.

b) Evaluación del Riesgo

6. Detalla objetivos muy importantes.
7. Se asemeja y se realiza análisis de riesgos.
8. Identifica conflictos de fraudes
9. Se nivela y se estudia los cambios muy relevantes.

c) Actividades de control.

10. Se elige y se despliega acciones de control.
11. Se escoge y se desarrolla revisiones generales respecto a tecnología.
12. Se efectúa por medio de políticas y procedimientos.
13. Se utiliza información muy importante.

d) Información y comunicación.

14. Se realiza de manera interna
15. Se efectúa de forma externa.

e) Supervisión y monitoreo

16. Se lleva evaluaciones permanentes y/o autónomos.
17. Evalúa e informa insuficiencias.

b). DESEMPEÑO LABORAL

Definición:

Laza (2012), citado por Rojas (2018), refiere que es la conducta del recurso humano de sus funciones dentro de una organización, toma como importancia la motivación, ello permite desenvolver la realidad y el triunfo de las empresas aun cuando el personal esté desempeñando de manera excelente, bajo control, orientación y dirección de sus labores.

Por otro lado, Chiavenato (2012), nos dice “eficacia de trabajadores que desarrollan sus actividades dentro de una organización, este lo requiera de manera tal que el individuo pueda efectuar un buen servicio, comprendiendo sus habilidades interpersonales, incidiendo en los resultados de la institución.

Elementos del desempeño laboral

Los elementos son los siguientes:

Desempeño laboral adecuado

Los componentes para que desarrollen una buena ocupación laboral, primer lugar tener en cuenta que, en toda organización, “no siempre satisfacen en su totalidad todas las necesidades de su personal, sin embargo, los funcionarios se le da la potestad para efectuar arreglos de manera individual, precisando que los requisitos del cargo por lo general lo hacen a través de una planificación por parte de la institución, (Koontz y Wihrinch, 2007).

Desempeño laboral inadecuado

Generalmente en las organizaciones pocas proporcionan ambientes adecuados, asimismo son insuficientes las necesidades básicas de sus colaboradores, esto implica que ellos deben ingeniárselas para realizar sus actividades diarias. Todo ello repercute y afecta a cada trabajador por los sueldos bajos, así también en el menú, inseguridad profesional, etc

Las dimensiones del desempeño laboral

Son:

La eficiencia

Es la capacidad para ejecutar o hacer cumplir adecuadamente una función por parte de las personas, alcanzando buenos resultados. Por otro lado, también es la madurez en las personas que se da cuando utilizan un menor recurso para conseguir un mismo objetivo o viceversa” (Manene 2013, p. 7).

Los empleados deben estar comprometidos, satisfechos e identificados con sus labores en la organización.

Recursos

“Las organizaciones utilizan sus recursos como: medios físicos, materiales u otro activo que son transformados para producir un beneficio y satisfacer las necesidades para cumplir con las metas y objetivos de la organización” (Manene 2013, pág. 8)

Tiempo

“Periodo determinado durante la realización de una acción o desarrolla un acontecimiento para lograr objetivos” (Amaru, 2009).

Calidad

Cuevas (2010), define la calidad, el desempeño laboral al desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores, consiste en el nivel de la elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente. Sus indicadores son: Actitud mental buscando la constante mejora de lo que existe y brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente.

Eficacia

“Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados” (ISO 9000, 2008).

Objetivos

Según Koontz y Weihrich (2007), es el fin al que se desea llegar las empresas a través de las personas, a la fecha según el autor existen escritores y profesionales que no aclaran el significado de metas y objetivos, se usa de manera distinta hoy en día.

Resultados

“Es el efecto de una serie de actividades, momentos de manera cuantitativa y cualidades, hay casos que suele ser primacía o quebrantos, retraso o progreso avance, pérdida de algo” (Rodolfo, 2013).

Evaluación del Desempeño Laboral

Cuesta (2010), manifiesta que el desempeño laboral es progreso clave de la Gestión de Recursos Humanos, es desarrollo, es un proceso que valora de manera sistemática el progreso de los colaboradores en la organización. (p.80)

“Son las actividades de rendimiento global del empleado, así como la función primordial que se efectúa en toda organización actual. Sirve para medir el resultado del recurso humano para alcanzar los objetivos esperados” (Werther, 2000).

Responsabilidad para la evaluación de desempeño

Lo realizan las distintas áreas según los planes y normas que establece la institución. A continuación, el siguiente detalle:

a) El Gerente

Generalmente, la evaluación de desempeño es por parte de la dirección (jefe inmediato) de la mano con la administración del área de personal, ello proyecta y lo prepara para luego acompañar y controlar todo este sistema manteniendo el jefe inmediato su autoridad de línea.

a) El empleado

“Este proceso no es muy usual, puesto que lo puede efectuar un equipo de trabajadores con mucha capacidad cultural muy avanzada, de poder de realizar una evaluación muy transparente y efectiva” (Werther, 2000).

b) El individuo y el Gerente

“Esta última década en las empresas se toman proyectos avanzados y emprendedora por parte de la administración del desempeño, por ello resurgen la antigua administración por objetivo llamado APO” (Werther, 2000).

c) El equipo de trabajo

Al respecto, se pide a los integrantes que valore el desarrollo de su trabajo mediante el cual ellos definirán y tomaran las pertinentes medidas el cual mejorará cada vez, cada uno de ellos asumirán retos y compromisos de las funciones de los miembros para luego establecer sus metas y objetivos.

Dimensiones del desempeño laboral

Capacidades Cognitivas

Kron (2011), señaló sobre las labores, se necesita y se hace necesario iniciar el aseguramiento competente cognitivas de todo profesional para que desarrolle bien sus labores a través de trabajos personales y de manera colectiva con las personas o usuarios, todos los profesionales que acaban su carrera llevan una experiencia parecida a los demás. En una organización los preparan y se encargan de prepararlos académicamente y logran profesionalizarlos para ser mejores ante la sociedad, con vocación de servicio, atención a los clientes a través de los deberes, sus normas internas y externas profesionalización para mejorar en la sociedad, la visión de los servicios, atención al usuario mediante el cumplimiento de los diversos deberes, normas, estatutos y ética profesional.

Capacidades afectivas

“Las emociones suelen ser buenas o malas, por ello existe el miedo o temor ya que no existe una buena comunicación entre los trabajadores” (Kron, 2011).

Para Garza (2000), la comunicación corresponde promover los sistemas, medios y clima apropiado para desarrollarnos en todos los procesos, ideas, intercambiar información en toda la institución, estímulo de delegación de autoridad con la finalidad que todos participen y tomen decisiones para que estén convencidos de que el usuario debe obtener información suficiente y necesaria.

Cabe decir que son sentimiento o corazón la capacidad afectiva o el apego emocional necesario para desempeñar un trabajo. Algo que está directamente relacionado con lo que entendemos por felicidad en el trabajo

Bienestar, comodidad, relaciones sociales satisfactorias, valía profesional, status reconocimiento, sensación de progresos y de crecimiento, de pertenencia a un proyecto.

Capacidad psicomotora

Martínez y Martínez (2009), hacen comentarios respecto a las instrucciones psicomotoras se relaciona con desarrollar habilidades y composición de movimientos corporales y sensoriales, se desarrolla estas habilidades requiriendo principalmente en la práctica por la rapidez, exactitud, firmeza, resistencia, mando de métodos y materiales para la realización de las labores (p.127).

Motivación profesional

Pastrana (2013), expresa que pese a la remuneración y los incentivos monetarios no siempre es lo primordial para los colaboradores. Hoy en día se tiene muy presente la seguridad laboral o la flexibilidad ante que el sueldo a recibir.

Por otro lado, los profesionales sobresalen de manera positiva otros aspectos tales como: reconocimiento parte de los directivos, la autonomía a la hora de trabajar, fomento de un buen clima de trabajo o el compañerismo” (Blog de retos para directivos, 2019).

Motivación intrínseca

El enfoque de Richard y Edward (2015), constituye un acercamiento muy coherente y con sólido respaldo empírico. Contempla no solamente la descripción del fenómeno; establece también las etapas en las que se sitúan las personas en función de su mayor o menor identificación con lo intrínseco. Además, nos advierte de las características que deben poseer las recompensas para no perjudicar la motivación intrínseca de las personas.

Motivación Extrínseca

Dessler (2011), resaltó que este indicador es el último en seguridad laboral no tanto por aquellos empleados que tienen seguridad en sus áreas, si no por aquellos bienes o ambientes ejecutados que corresponden ser confiables e inofensivos para los clientes. (p. 595).

La motivación extrínseca es a los estímulos que viene del exterior del individuo como el ascenso o beneficios complementarios y que, en el ámbito de trabajo, suponen una iniciativa para lograr objetivos empresariales y mejores niveles de calidad y eficacia.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación se justifica porque al finalizar el trabajo, servirá como modelo para muchos profesionales que perfeccionaran su labor similar al de la investigación en mención, asimismo reflejara los errores y deficiencias para superarlas y mejorarlas de manera continua en el desempeño laboral, es decir en el uso y aplicación adecuada del control interno para que puedan ejecutar los directivos en sus respectivas funciones.

Asimismo, es importante porque permitirá tener afirmación respecto a la concordancia en el sistema de control interno y como se relaciona con el

desempeño laboral de los funcionarios en el caso de la Municipalidad Provincial de Casma, también será útil porque proporcionará soluciones a problemas presentadas y tomaran acertadas disposiciones en mejoría de la organización.

De otra parte, el trabajo de investigación ayudara a tener una mejor comprensión y juicio de los aspectos conceptuales y aplicativos de los numerosos formatos de control interno y del desempeño laboral como uso relativo a un adecuado progreso de las acciones determinadas en la normativa y así obtener una gestión con eficacia en todas las entidades públicas.

Desde el punto de vista social, la investigación beneficiará a la Municipalidad Provincial de Casma.

Por último, nos permitirá dar a conocer el uso de técnicas y métodos (encuestas, análisis estadísticos), utilizados en la presente investigación y que han de servir de aporte para el estudio de problemas similares por otros investigadores.

Actualmente la entidad Municipal Provincial de Casma, los funcionarios están siendo muy distantes a su carrera profesional tienen diferentes funciones, se comenta que no todos cumplen con los reglamentos, ordenanzas, instrumentos que sirven de guía o apoyo para el buen funcionamiento y servidores de la entidad, por ello están descuidando las normas internas y externas, en realidad, no todos los funcionarios y servidores de la administración pública cumplen bien su función por falta de conocimiento sino que los realizan de manera mecánica cumpliendo horario de trabajo no habiendo vocación de servicio, por tanto se debe promover, incentivar y esperar que el presente trabajo sea de utilidad para todos los funcionarios y servidores de esta entidad edil.

1.3 PROBLEMA

¿De qué manera el control interno se relaciona con el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020?

1.4 CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

a) Control Interno

Definición conceptual

Según Contraloría General de República, el Control Interno es un proceso integrado realizado por el titular de la entidad, funcionario y servidores de una entidad pública, trazado afrontar riesgos y para dar seguridad para la consecución de la misión en la organización y alcanzar los objetivos de la misma, y minimizar los riesgos (Contraloría General de la República 2006, p.7)

Definición operacional

El control interno se va a medir en función de los indicadores de cada una de las dimensiones, a través de 16 ítems con una escala valorativa de: Siempre, Casi siempre, Nunca, Casi nunca.

b) Desempeño laboral

Definición conceptual

Robbins y Timothy (2013), el desempeño laboral es: El proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral.

Definición operacional

Se medirá su nivel del desempeño a los funcionarios a través de sus dimensiones, mediante la escala valorativa de: Siempre, Casi siempre, Nunca, Casi nunca, con 11 ítems.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item
Control interno	El control interno se va a medir en función de los indicadores de cada una de las dimensiones, a través de 16 ítems con una escala valorativa de: Siempre, Casi siempre, Nunca, Casi nunca.	Ambiente de control	Administración estratégica	1
			Administrar recursos humanos	2
			Asignación de potestad y responsabilidades	3
		Evaluación de riesgo	Identificación de riesgo	4
			Valoración de riesgos	5
			Respuesta al riesgo	6
		Actividades de control gerencial	Instrucciones de autorización y aprobación	7
			Segregación de actividades	8
			Verificación, conciliaciones	9
		Información, comunicación	Exploración de procesos, acciones y tareas	10
			Alineación y compromisos	11
			Comunicación intrínseca y extrínseca	12
			Canales de comunicación	13
		Supervisión	Prevención y monitoreo	14
			Rastreo de los resultados	15
			Compromiso de mejoría	16
Desempeño Laboral	Se medirá su nivel del desempeño a los funcionarios a través de sus dimensiones, a través de 11 ítems mediante la escala valorativa de Siempre, Casi siempre, Nunca, Casi nunca	Capacidades cognitivas	Atención a las personas	17
			Solución de problemas	18
			Asistencia	19
		Capacidades afectivas	Nivel comunicación	20
			Nivel de empatía	21
			Obediencia y responsabilidad	22
		Capacidad psicomotora	Destreza y perspectiva	23
			Especialidad en practica	24
			Funciones operativas	25
		Motivación	Estimulación intrínseca	26
			Estimulación extrínseca	27

Fuente: Elaboración propia

1.5 HIPÓTESIS

“Existe relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, año 2020”

1.6 OBJETIVOS

Objetivo General

1. Describir la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020

Objetivo Específicos.

2. Detallar el grado de aplicación del control interno de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020.

3. Determinar el nivel del desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020.
4. Explicar cómo las dimensiones del control interno se relacionan con el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020.

CAPITULO II

Material y Métodos

II MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo.

Cuantitativo: “Se usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y los análisis estadísticos para establecer patrones de conducta” (Sampieri, 2003).

Corresponde nivel básico de tipo descriptiva, correlacional.

Descriptivo: “Los estudios descriptivos son los análisis como se presenta el elemento, vale decir seleccionar listas de cuestiones para que se pueda medir las variables” (Hernandez, 2010, p.45)

Correlacional: “Las investigaciones correlacionales son las que buscan encontrar la relación de dos o más variables” (Hernández, 2010).

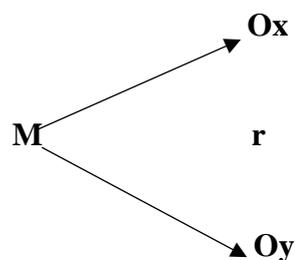
2.1.2 Diseño de investigación

Diseño no experimental de corte transversal.

No experimental: “porque analizamos las variables sin manipular las variables de estudio durante la investigación” (Maldonado, 2016).

Transversal: “ya que se tomó una población bien definida en un momento determinado” (Navarro, Cantín, y Ottone, 2016).

Por lo descrito se esquematiza de la manera siguiente:



Dónde:

M: Unidades de análisis o muestra de estudios

Ox: observación de la variable de Control Interno

Oy: observación de la variable de Desempeño Laboral

r: coeficiente correlacional

2.2 Población, Muestra

En este caso, la población de estudio comprendió a los 38 funcionarios de la entidad Municipal Provincial de Casma, según se detalla en el cuadro siguiente:

Tabla 2. *Distribución de la población*

N°	Funcionarios Públicos	Total
1	Gerencias	6
2	Sub Gerencias	22
3	Jefes de Oficina	6
4	Unidades	4
Total		38

Fuente: ROF de la Municipalidad Provincial de Casma (2020)

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica e instrumento siguiente:

Tabla 3. *Técnica e instrumento*

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Práctico	Funcionarios de la MPC

Fuente: Elaboración propia

2.4 Procesamiento de análisis de la información:

Se efectuó de manera sistemática un conjunto de datos que se aplicó a través de la encuesta y luego se procesó con tablas estadísticas de manera ordenada y en porcentaje.

La técnica e instrumentos mencionados, nos sirvió para recolectar datos para su respectivo análisis.

Cabe resaltar que el Gobierno Peruano declaró en estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afecta la vida de las personas a consecuencia del brote del COVID-19, y en razón a ello se utilizó un medio alternativo como correos personales de cada uno de los 38 funcionarios, a través de este medio, se les hizo llegar una encuesta con una lista de preguntas agrupadas por variables y diversas alternativas.

CAPITULO III

Resultados

1.1. RESULTADO DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS FUNCIONARIOS

Variables del Control Interno

Ambiente de Control

Tabla 4.

La existencia de normas, procesos y estructuras sirven de base para un adecuado Control Interno

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	27	71%
2	Casi siempre	6	16%
3	Nunca	5	13%
4	Casi nunca	0	0%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

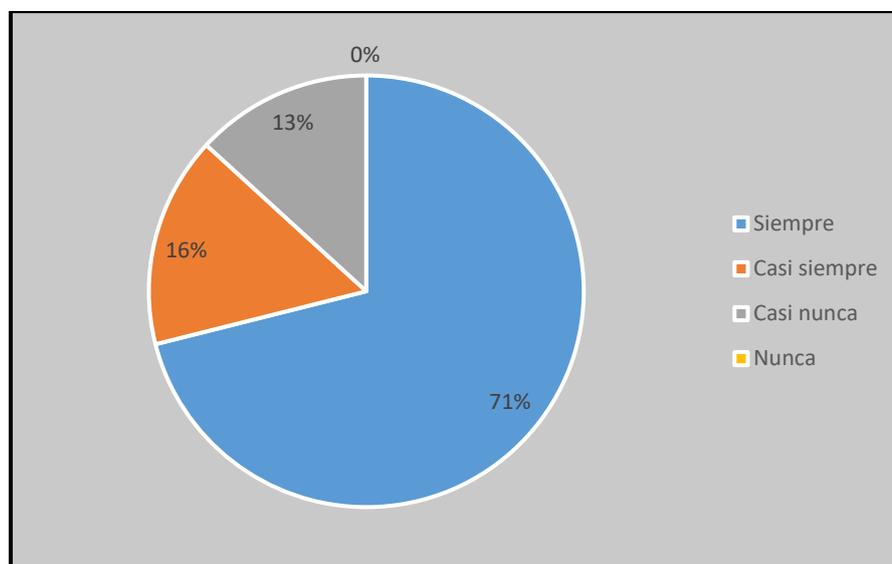


Figura 3. *La existencia de normas, procesos y estructuras sirven de base para un adecuado Control Interno.*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 4 y figura 3, se aprecia que el 71% de los encuestados manifestaron que siempre la existencia de normas, procesos y estructuras sirven de base para llevar a cabo un adecuado Control Interno, el 16% casi siempre, un 13% casi nunca y nunca 0%

Tabla 5

Existe entre funcionarios un clima ético que contribuya a resolver problemas que se presentan en la entidad

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	1	3%
2	Casi siempre	26	68%
3	Nunca	3	8%
4	Casi nunca	8	21%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

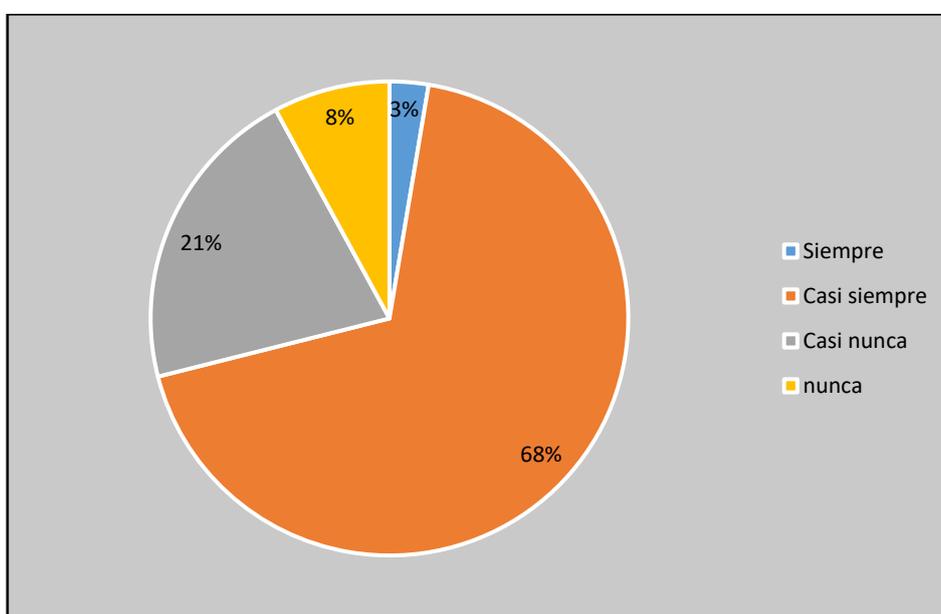


Figura 4. *Existe entre funcionarios un clima ético que contribuya a resolver problemas que se presentan en la entidad.*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 5 y figura 4, se aprecia que el 68 % de los encuestados manifestaron casi siempre existe entre los funcionarios un clima ético para resolver problemas, el 21% respondieron casi nunca, el 8% nunca, por último, el 3% manifestaron que siempre.

Tabla 6

Se realiza una adecuada administración para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	8	21%
2	Casi siempre	14	37%
3	Nunca	6	16%
4	Casi nunca	10	26%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

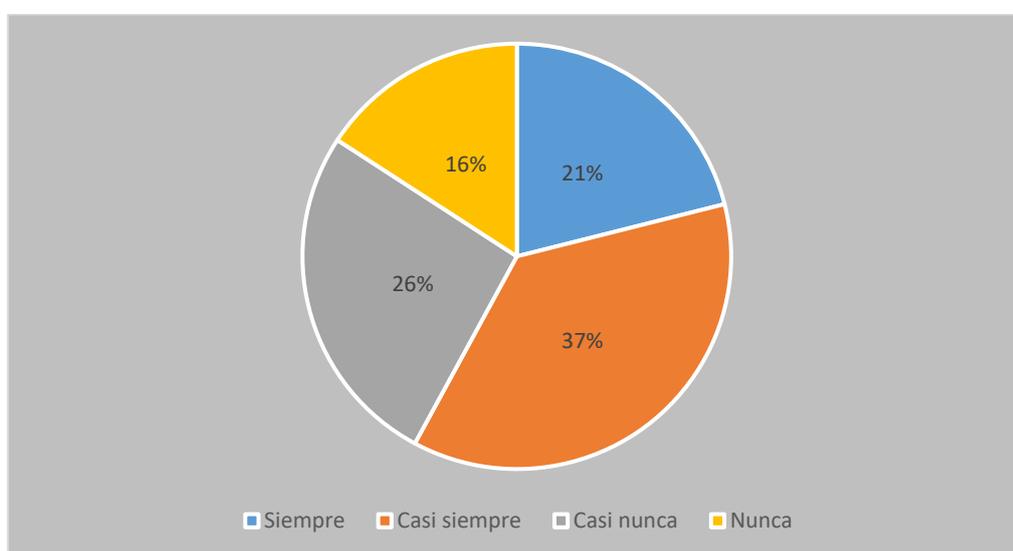


Figura 5. *Se realiza una adecuada administración para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 5, se aprecia que el 37% de los encuestados manifestaron que en la Municipalidad casi siempre se realiza una adecuada administración estratégica para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos, mientras que el 26% manifestaron casi nunca, el 21 % respondieron siempre y un 16 % manifestaron nunca.

Tabla 7

Las actividades que realiza su personal son evaluadas permanentemente a fin de realizar mejoras y especialización en sus tareas

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	2	5%
2	Casi siempre	15	39%
3	Nunca	10	26%
4	Casi nunca	11	29%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

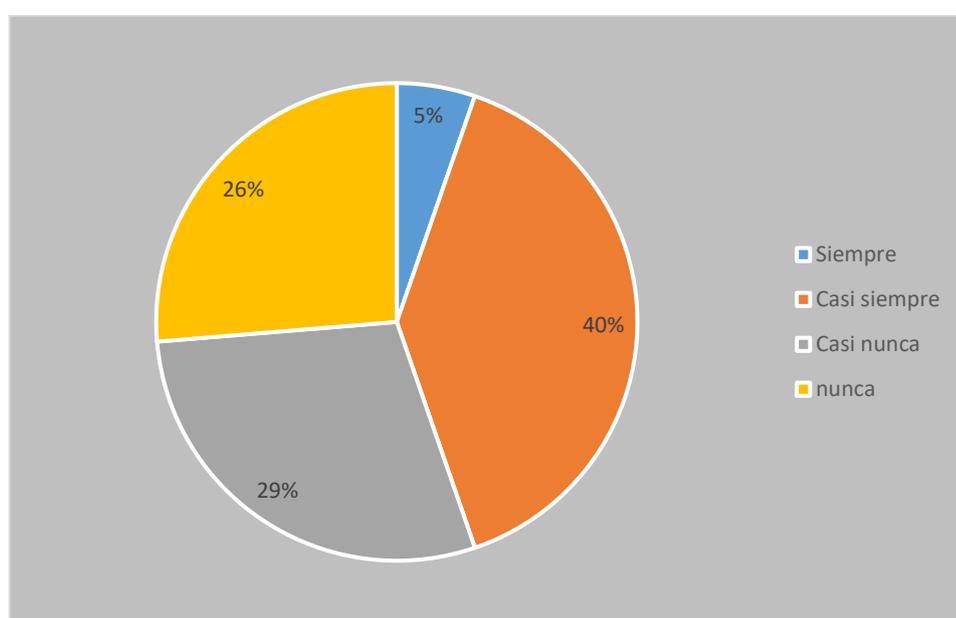


Figura 6. *Las actividades que realiza su personal son evaluadas permanentemente a fin de realizar mejoras y especialización en sus tareas.*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: Según tabla 7 y figura 6, se aprecia que el 39% de los encuestados contestaron que las actividades que realiza el personal, casi siempre es evaluado a fin de realizar mejoras y especialización en sus tareas, mientras el 29 % manifestaron casi nunca, el 26 % respondieron nunca, y un 5% dijeron que siempre.

Evaluación de riesgo

Tabla 8.

Han logrado identificar riesgos que van relacionados al cumplimiento de los objetivos institucionales

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	5	13%
2	Casi siempre	25	66%
3	Nunca	0	0%
4	Casi nunca	8	21%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

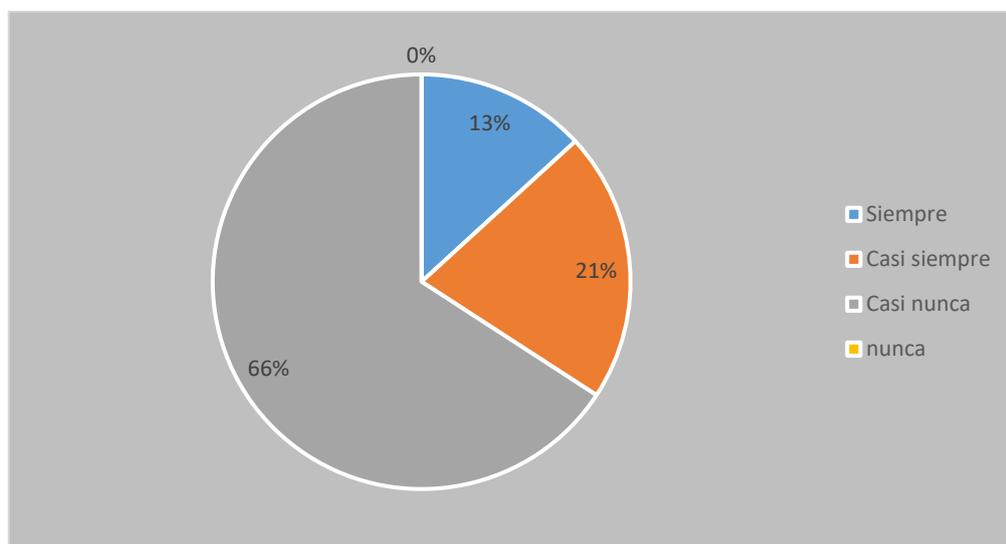


Figura 7. *Han logrado identificar riesgos que van relacionados al cumplimiento de los objetivos institucionales*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 8 y figura 7, se observa que el 66% de los encuestados manifestaron casi siempre han identificado riesgos relacionados al cumplimiento de los objetivos institucionales, sin embargo, el 21% manifestaron casi nunca, el 13% siempre, y un 0% nunca.

Tabla 9.

Considera que el cumplimiento de los planes, procedimientos y políticas establecidos disminuyen el riesgo que afecta al logro y objetivos de la entidad

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	22	58%
2	Casi siempre	13	34%
3	Nunca	1	3%
4	Casi nunca	2	5%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

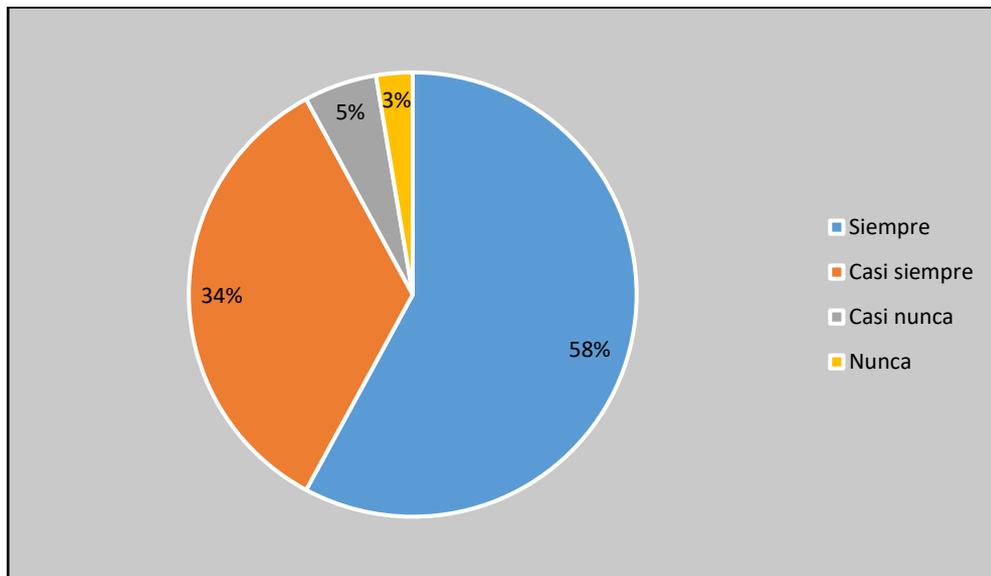


Figura 8. *Considera que el cumplimiento de los planes, procedimientos y políticas establecidos disminuyen el riesgo que pudiera afectar al logro y objetivos de la entidad*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 9 y figura 8, se aprecia que el 58% de los encuestados manifestaron que siempre el cumplimiento de los planes, procedimientos y políticas establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro y objetivos de la entidad, el 34% casi siempre, el 5% casi nunca, y 3% contestaron nunca

Tabla 10.

Se realizan controles para prever la posibilidad de que ocurran riesgos

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	12	32%
2	Casi siempre	19	50%
3	Nunca	4	11%
4	Casi Nunca	3	8%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

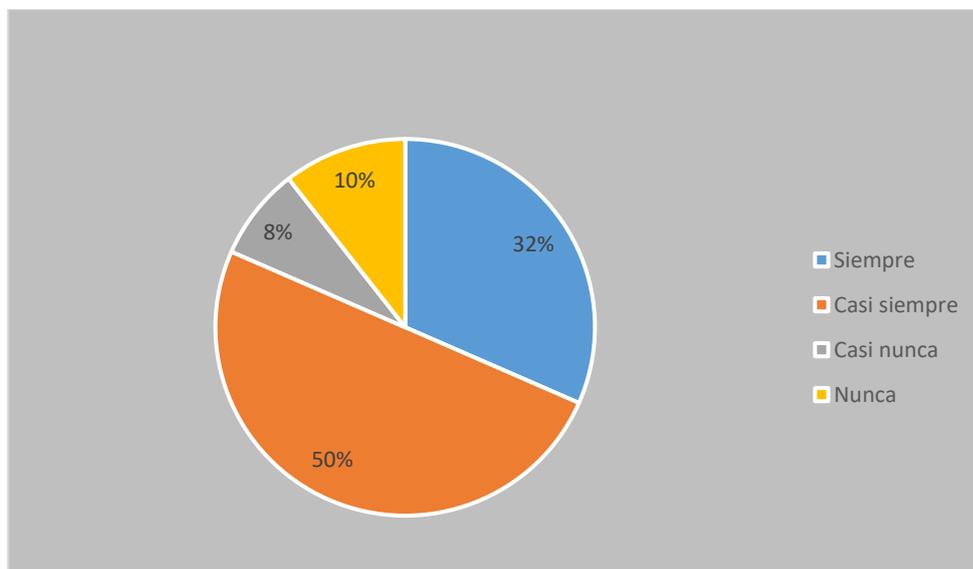


Figura 9. *Se realizan controles para prever la posibilidad de que ocurran riesgos*
Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 9, se observa que el 50% de los encuestados manifestaron casi siempre realizan controles para prever la posibilidad de que ocurran riesgos, mientras que el 32% manifestaron casi siempre, el 8% casi nunca, y un 11% dijeron nunca.

Actividades de control gerencial

Tabla 11.

Cuenta con habilidades y perspectivas para cumplir con las metas y objetivos establecidos

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	28	74%
2	Casi siempre	6	16%
3	Nunca	0	0%
4	Casi nunca	4	11%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

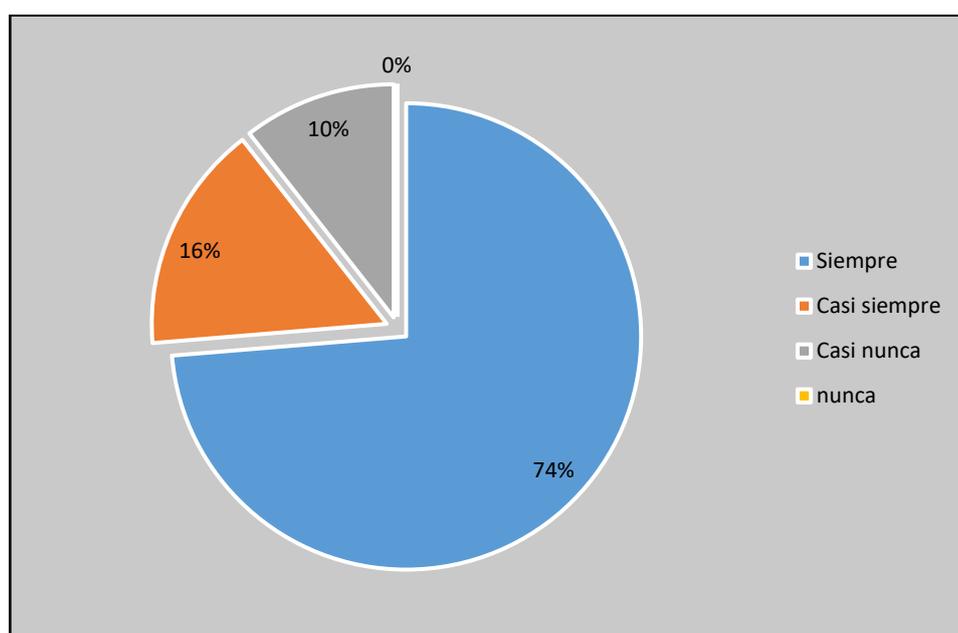


Figura 10. *Cuenta con habilidades y perspectivas para cumplir con las metas y objetivos establecidos*

Fuente Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 10, se aprecia que el 74% de los encuestados manifestaron que siempre cuentan con habilidades y perspectivas para cumplir las metas y objetivos establecidas, el 16% manifestaron casi siempre, el 11% casi nunca y 0% nunca.

Tabla 12.

Los procedimientos de autorización y aprobación están acordes con la funcionalidad operativa de la institución

tem	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	24	63%
2	Casi siempre	9	24%
3	Nunca	2	5%
4	Casi nunca	3	8%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

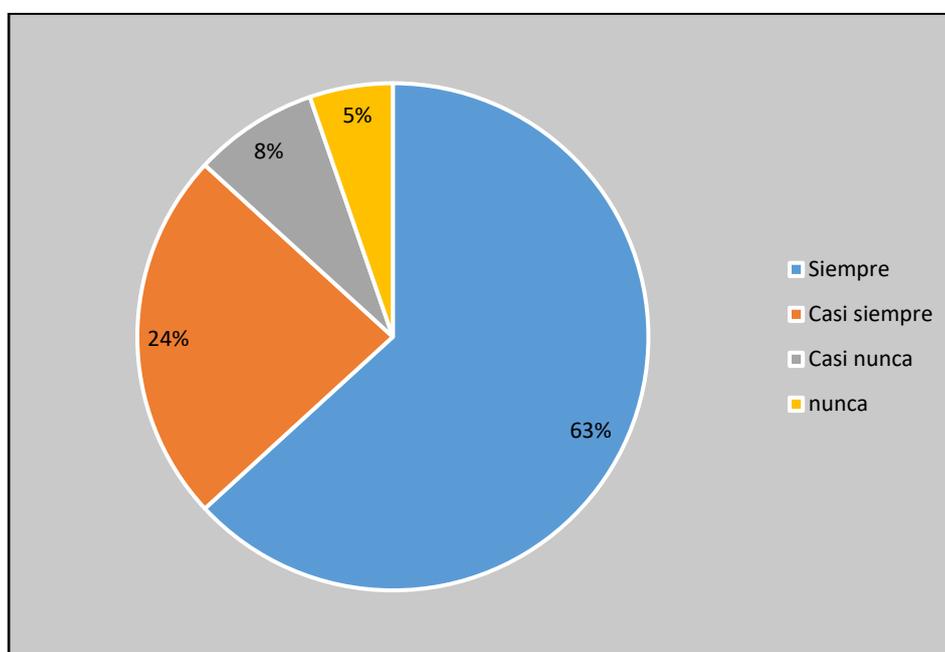


Figura 11. *Los procedimientos de autorización y aprobación están acordes con la funcionalidad operativa de la institución*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 11, se observa que el 63% de los encuestados respondieron siempre los procedimientos de autorización y aprobación están acordes con la funcionalidad operativa de la institución, sin embargo, el 24% manifestaron casi siempre, el 8% casi nunca y un 5% nunca.

Tabla 13.

Cuenta la entidad con un código de ética que direccioné las políticas y guie la conducción de los trabajadores públicos

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	21	55%
2	Casi siempre	12	32%
3	Nunca	0	0%
4	Casi nunca	5	13%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

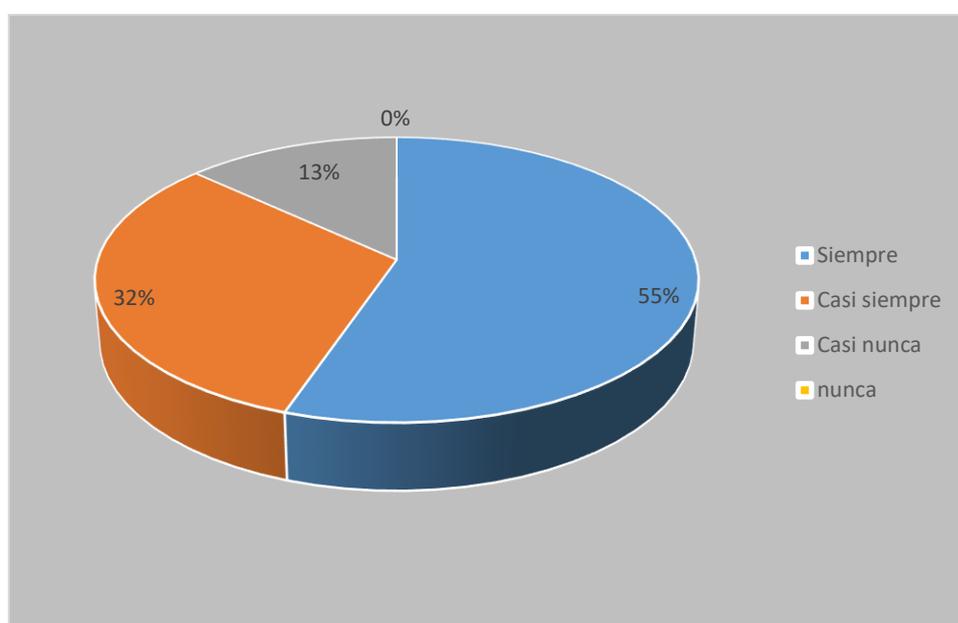


Figura 12. *Cuenta la entidad con un código de ética que direccioné las políticas y guie la conducción de los trabajadores públicos*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 12, podemos observar un 55% de los encuestados manifestaron que la entidad siempre cuenta con un código de ética que direccioné las políticas y guie la conducción de los trabajadores públicos, por otro lado, el 32% contestaron casi siempre, un 13% casi nunca y 0% nunca.

Tabla 14.

Fomenta la eficiencia, eficacia, economía, agilidad en los procesos y calidad de un buen servicio

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	11	29%
2	Casi siempre	15	39%
3	Nunca	10	26%
4	Casi nunca	2	5%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

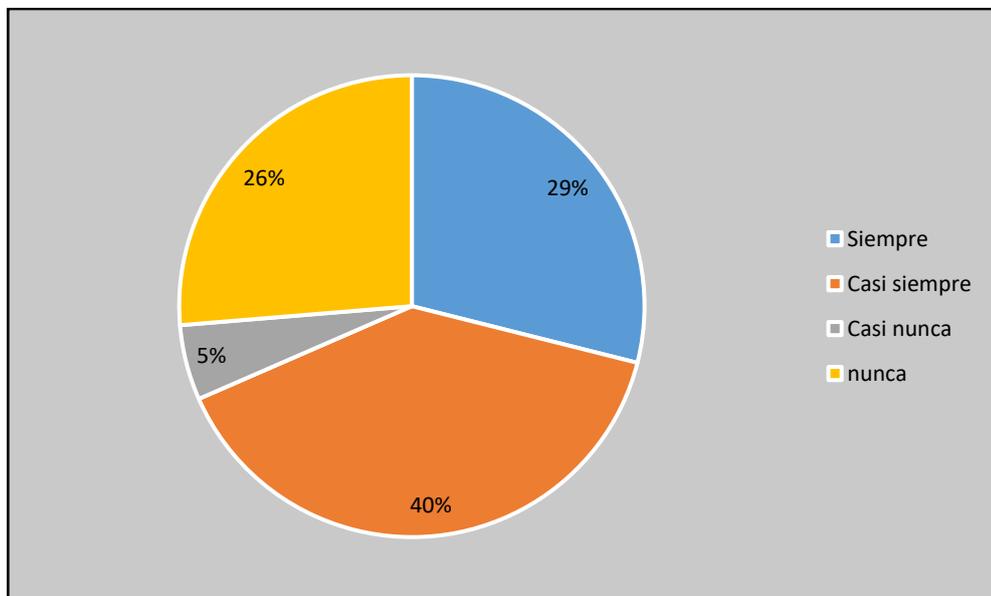


Figura 13. *Fomenta la eficiencia, eficacia, economía, agilidad en los procesos y calidad de un buen servicio*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 14 y figura 13, un 39% respondieron casi siempre se fomenta la eficiencia, la eficacia, la economía de los procesos y calidad de buen servicio, en tanto el 29% respondieron siempre, el 26% nunca y 5% casi nunca

Tabla 15.

Considera que segregar funciones es importante para que desarrollen acciones y asuman responsabilidades

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	29	76%
2	Casi siempre	7	18%
3	Nunca	1	3%
4	Casi nunca	1	3%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

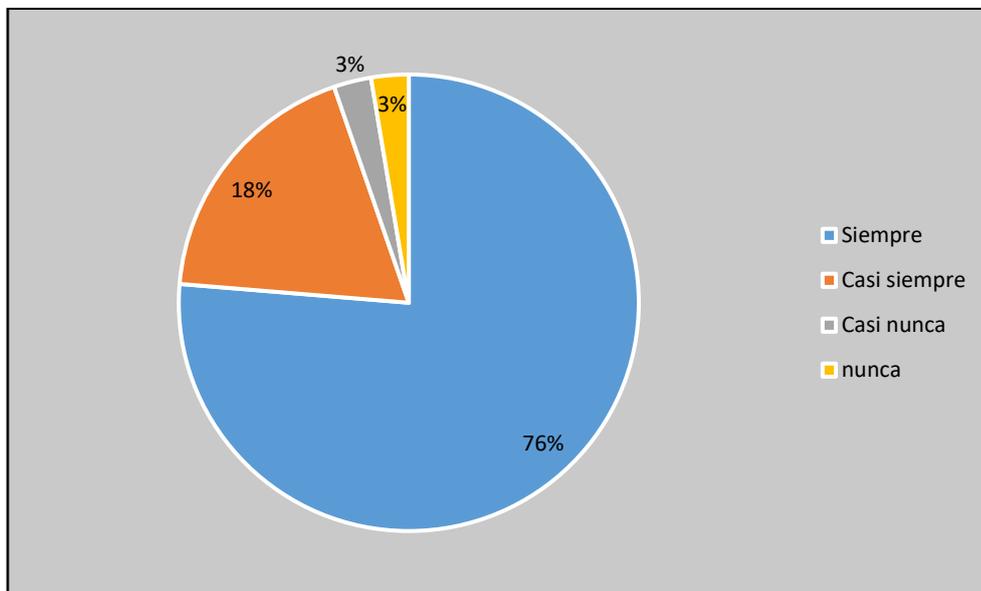


Figura 14. *Considera que segregar funciones es importante para que desarrollen acciones y asuman responsabilidades*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 15 y figura 14, se aprecia el 76% de los encuestados consideran que siempre segregar funciones es importante para que desarrollen acciones y asuman responsabilidades, mientras que el 18% respondieron casi siempre, un 3% respondieron casi nunca y nunca un 3%.

Información y comunicación

Tabla 16.

Se establecen canales de comunicación interna y externa que detectan fallas administrativas

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	3	8%
2	Casi siempre	27	71%
3	Nunca	3	8%
4	Casi nunca	5	13%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

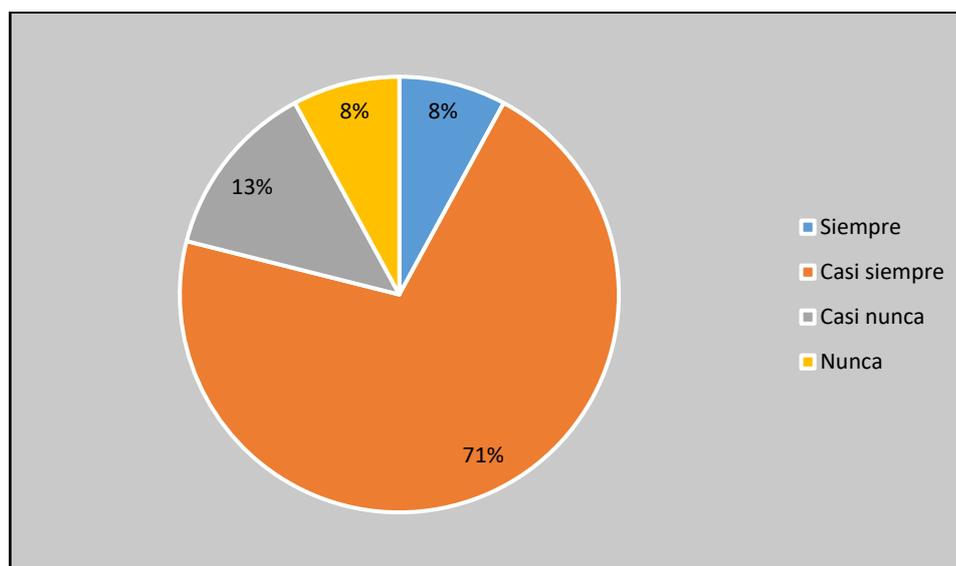


Figura 15. *Se establecen canales de comunicación interna y externa que detectan fallas administrativas*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 16 y figura 15, se aprecia que el 71% de los encuestados respondieron, casi siempre se establecen canales de comunicación interna y externa que detectan fallas administrativas, sin embargo, el 13% manifestaron casi nunca, el 8% nunca y un 8% siempre.

Tabla 17.

Considera que los métodos de información, respaldan la eficacia, pertenencia, autenticidad, conformidad, facilidad, transparencia, honradez y autonomía de la información

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	20	53%
2	Casi siempre	10	26%
3	Nunca	0	0%
4	Casi nunca	8	21%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

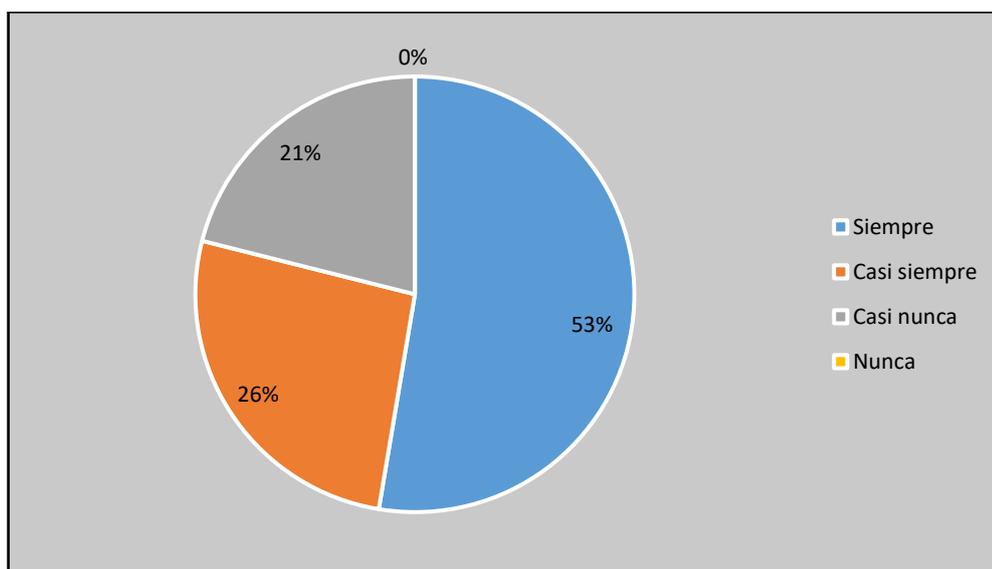


Figura 16. *Considera que los métodos de información, respaldan la eficacia, pertenencia, autenticidad, conformidad, facilidad, transparencia, honradez y autonomía de la información*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 17 y figura 16, el 53% de los encuestados manifestaron que siempre consideran que los métodos de información, respaldan la eficacia, pertenencia, autenticidad, conformidad, facilidad, transparencia, honradez y autonomía de la información, un 26% casi siempre, el 21% casi nunca y el 0% nunca.

Supervisión y monitoreo

Tabla 18.

Los que se encargan de evaluar el control interno, previenen y monitorean teniendo en cuenta la experiencia necesaria para entender lo que evalúan y resolver problemas

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	23	61%
2	Casi siempre	12	32%
3	Nunca	0	0%
4	Casi nunca	3	8%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

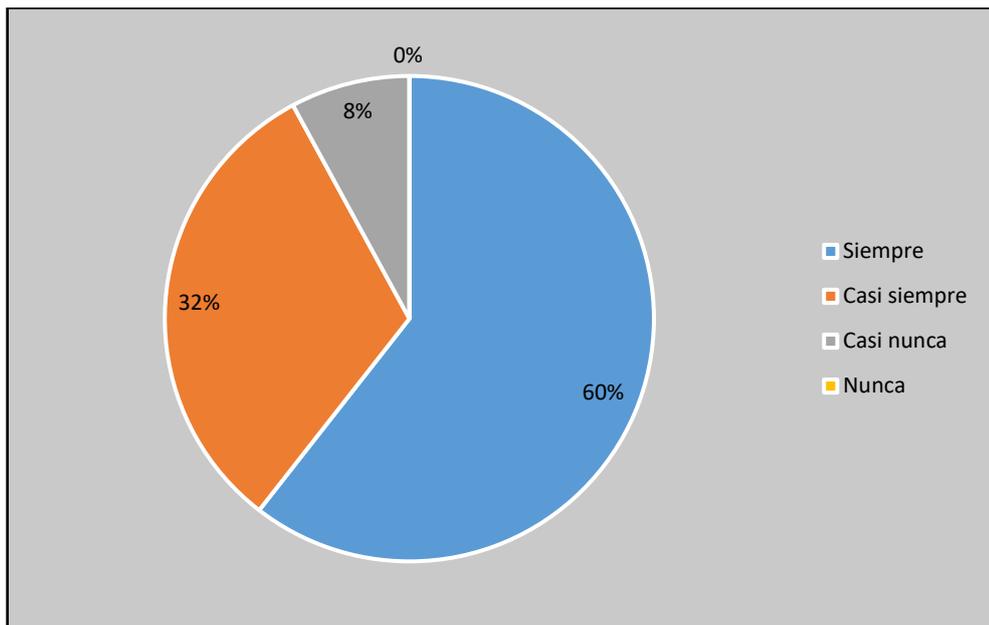


Figura 17. *Los que se encargan de evaluar el control interno, previenen y monitorean teniendo en cuenta la experiencia necesaria para entender lo que evalúan y resolver problemas*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 18 y figura 17, se tiene el 61% de los encuestados manifiestan que siempre los que se encargan de evaluar el control interno, previenen y monitorean teniendo en cuenta su experiencia necesaria para entender lo que evalúan y resolver problemas, sin embargo, el 32% manifestaron casi siempre, el 8% casi nunca, y 0% nunca.

Tabla 19.

Se supervisa de manera continua y periódica, la calidad y rendimiento de los controles internos

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	12	32%
2	Casi siempre	14	37%
3	Nunca	5	13%
4	Casi nunca	7	18%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

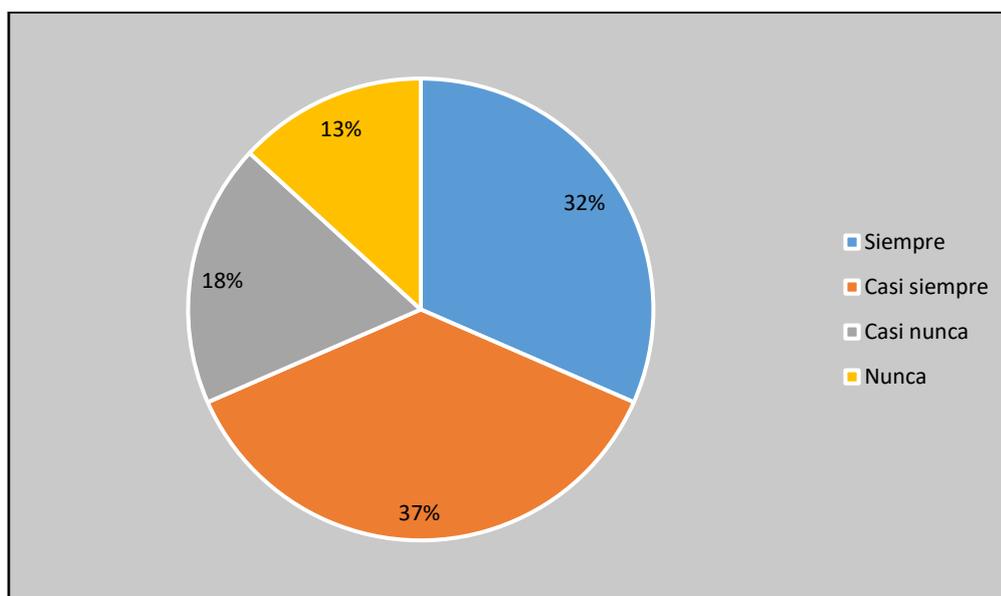


Figura 18. *Se supervisa de manera continua y periódica, la calidad y rendimiento de los controles internos*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 19 y figura 18, podemos apreciar que el 37% los encuestados manifiestan, casi siempre supervisan de manera continua y periódica, la calidad del rendimiento de los controles internos, el 32% manifestaron siempre, el 18% casi nunca y un 13% indicaron que nunca

Tabla 20.

Se Implementan las recomendaciones de los controles internos hechas por el OCI

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	9	24%
2	Casi siempre	25	66%
3	Nunca	0	0%
4	Casi nunca	3	8%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

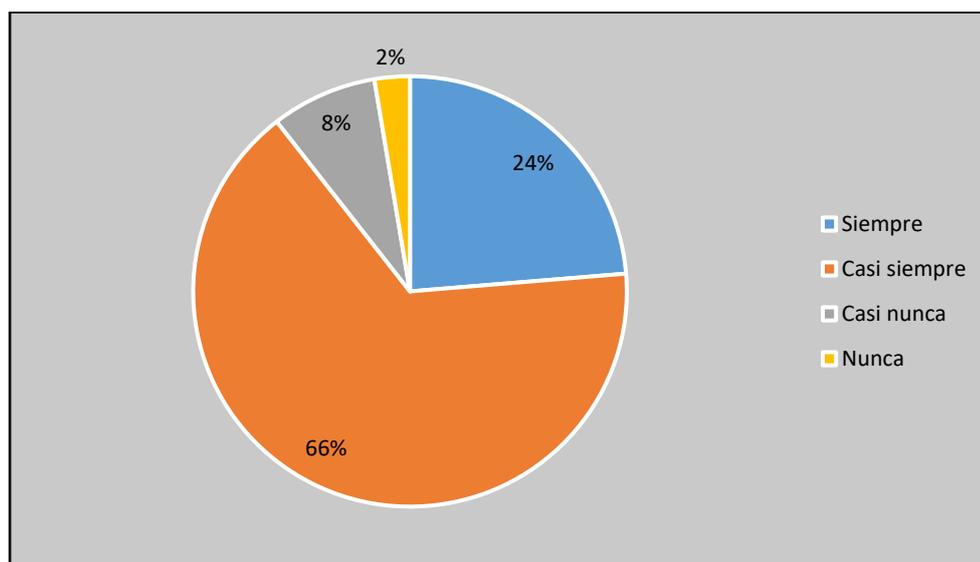


Figura 19. *Se Implementan las recomendaciones de los controles internos hechas por el OCI*
Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 20 y figura 19, podemos apreciar el 66% de los encuestados indicaron casi siempre se Implementan las recomendaciones de los controles internos hechas por el OCI, un 24% siempre, un 8% casi nunca, y un 2% nunca

Variable Desempeño Laboral

Capacidades Cognitivas

Tabla 21.

Cuenta la entidad con personal que realice una adecuada función asistencial con respeto y responsabilidad

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	9	24%
2	Casi siempre	16	42%
3	Nunca	1	3%
4	Casi nunca	12	32%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

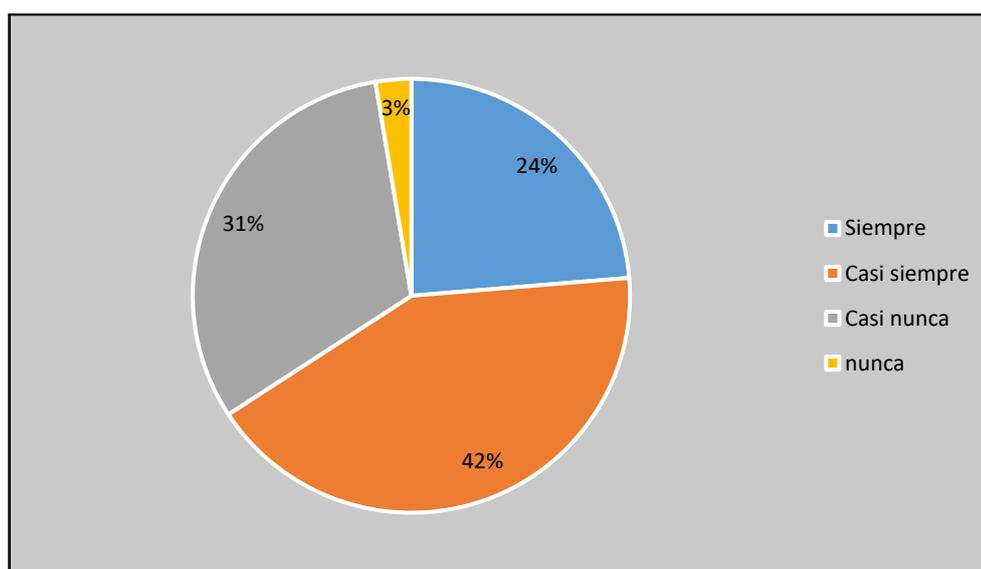


Figura 20. *Cuenta la entidad con personal que realice una adecuada función asistencial con respeto y responsabilidad*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 21 y figura 20, se aprecia que el 42% de los encuestados respondieron casi siempre la entidad cuenta con personal que realice una adecuada función asistencial con respeto y responsabilidad, el 31% casi nunca, 24% siempre y un 3% nunca.

Capacidades Afectiva

Tabla 22.

Se muestra con respeto y amable en su trato, que genere empatía con los usuarios, compañeros y sus colaboradores

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	7	18%
2	Casi siempre	16	42%
3	Nunca	3	8%
4	Casi nunca	12	32%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

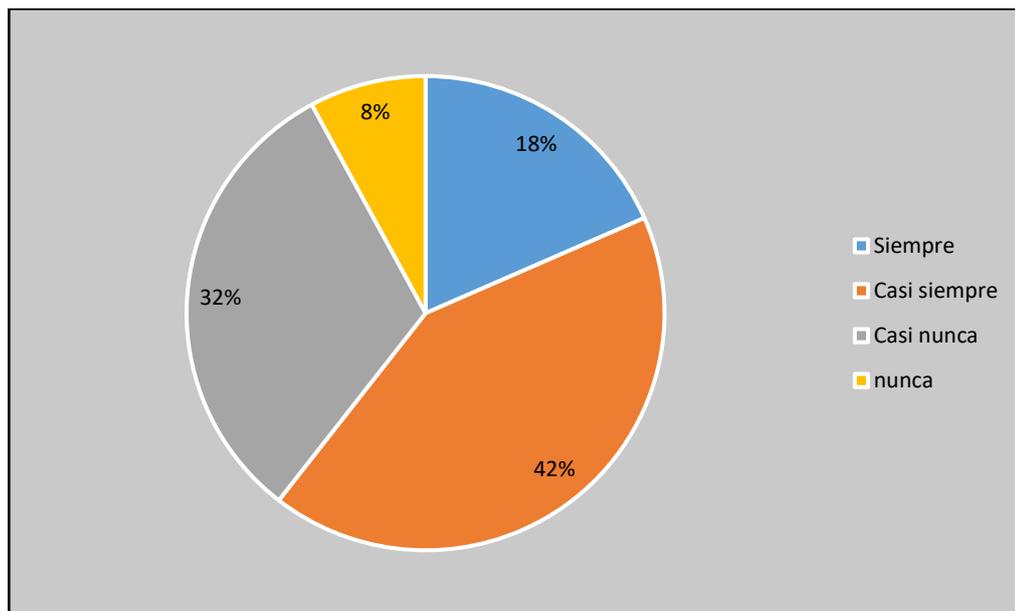


Figura 21. *Se muestra con respeto y amable en su trato, que genere empatía con los usuarios, compañeros y sus colaboradores*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio. Chimbote, 2020

Interpretación: En la tabla 22 y figura 21, se aprecia un 42% de los encuestados respondieron casi siempre se muestran con respeto y amable en su trato, generando empatía con los usuarios, compañeros y sus colaboradores, sin embargo, el 32% manifestaron casi nunca, un 18% siempre y 8% nunca.

Tabla 23.

Brinda una adecuada orientación a los usuarios que permita el desarrollo de los procesos en la organización

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	7	18%
2	Casi siempre	17	45%
3	Casi nunca	0	0%
4	Nunca	14	37%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

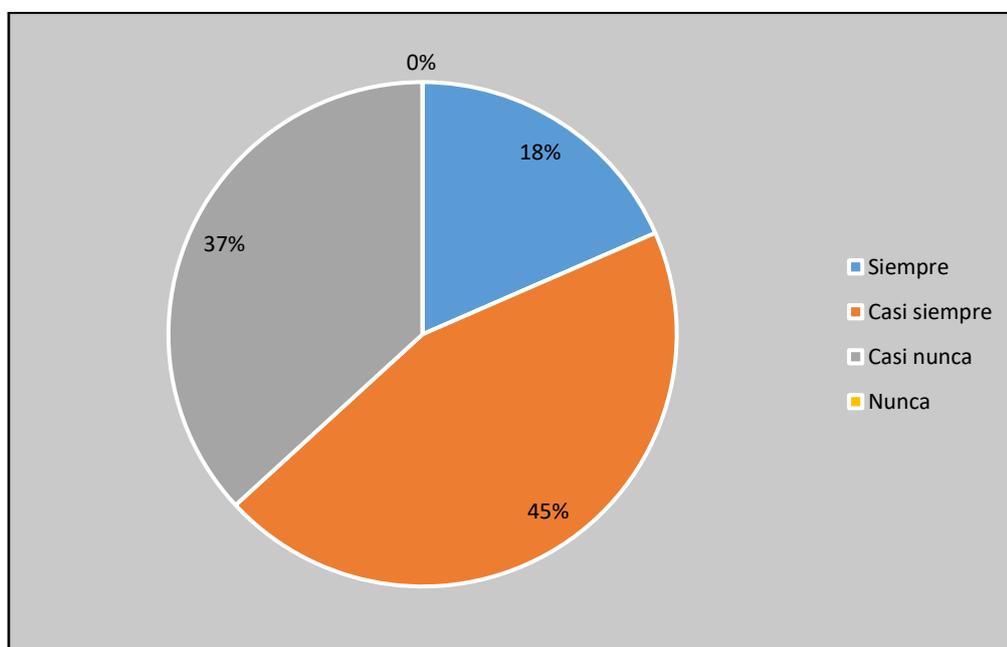


Figura 22. *Brinda una adecuada orientación a los usuarios que permita el desarrollo de los procesos en la organización*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 23 y figura 22, se aprecia que el 45% de los encuestados consideran casi siempre brindan una adecuada orientación a los usuarios que permita el desarrollo de los procesos en la organización, 37% casi nunca, 18% siempre y 0% nunca.

Capacidades Psicomotora

Tabla 24.

Se ha logrado definir procedimientos adecuados para solucionar problemas para no afectar la funcionabilidad operativa de la entidad

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	23	61%
2	Casi siempre	13	34%
3	Casi nunca	0	0%
4	Nunca	2	5%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

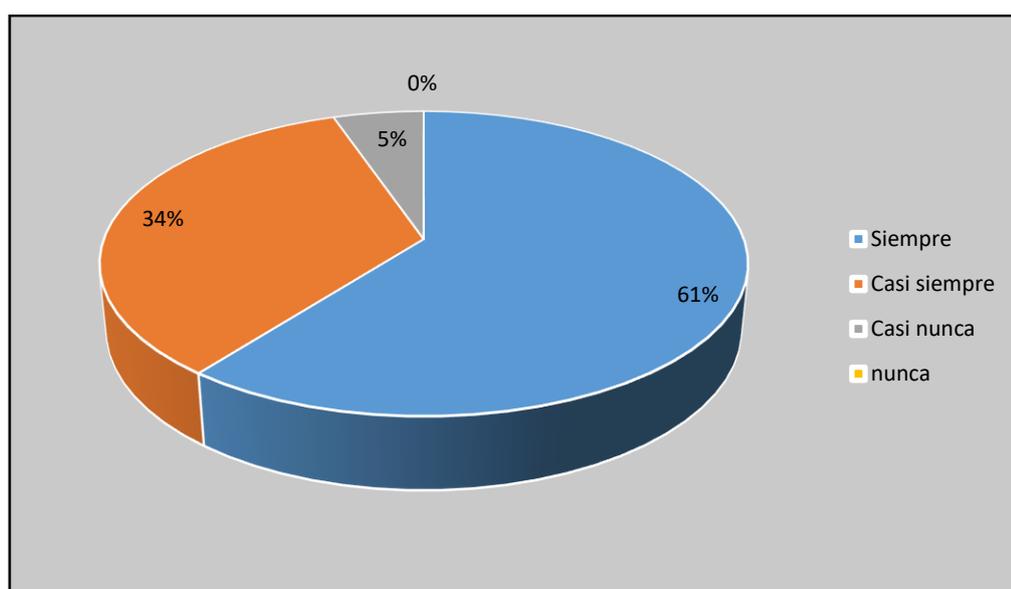


Figura 23. *Se ha logrado definir procedimientos adecuados para solucionar problemas para no afectar la funcionabilidad operativa de la entidad*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 24 y figura 23, se aprecia un 61% de los encuestados manifiesta siempre se logran definir los procedimientos adecuados para solucionar los problemas y no afectar la funcionabilidad operativa de la entidad, el 34% casi siempre, 5% casi nunca y un 0% nunca.

Tabla 25.

Cumple con técnicas para evaluar y experiencia profesional suficiente para vigilar a sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	20	53%
2	casi siempre	12	32%
3	Casi nunca	0	0%
4	nunca	6	16%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

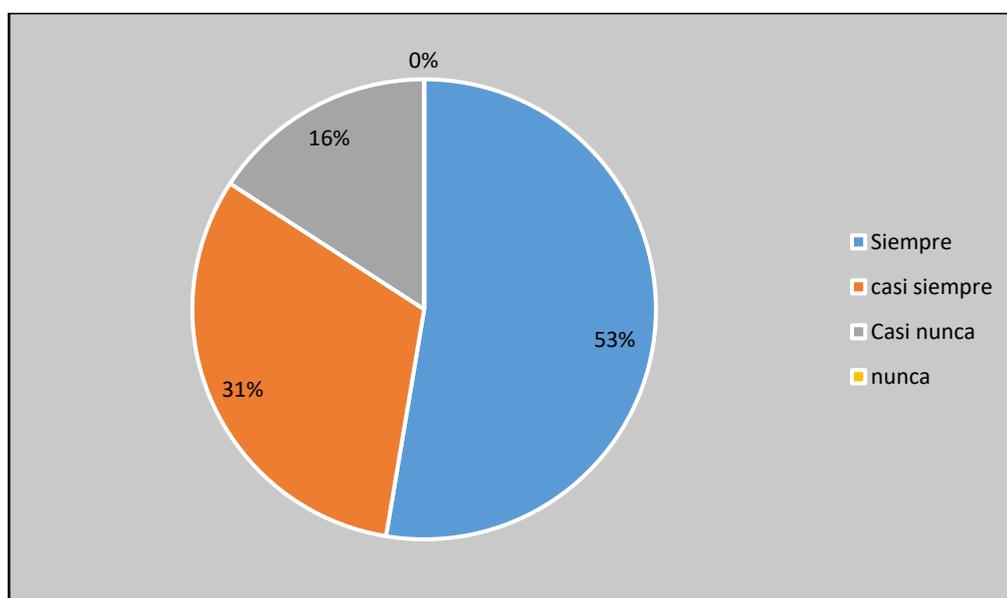


Figura 24. *Cumple con técnicas para evaluar y cuenta con la experiencia profesional suficiente para vigilar a sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 25 y figura 24, un 53% de los encuestados manifestaron siempre cumplir con los requisitos para evaluar y cuenta con la experiencia suficiente profesional para vigilar a sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades, el 32% casi siempre, casi nunca el 16% y 0% nunca

Tabla 26.

Conque frecuencia es capacitado en una especialización en la práctica

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	11	29%
2	Casi siempre	21	55%
3	Nunca	1	3%
4	Casi nunca	5	13%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

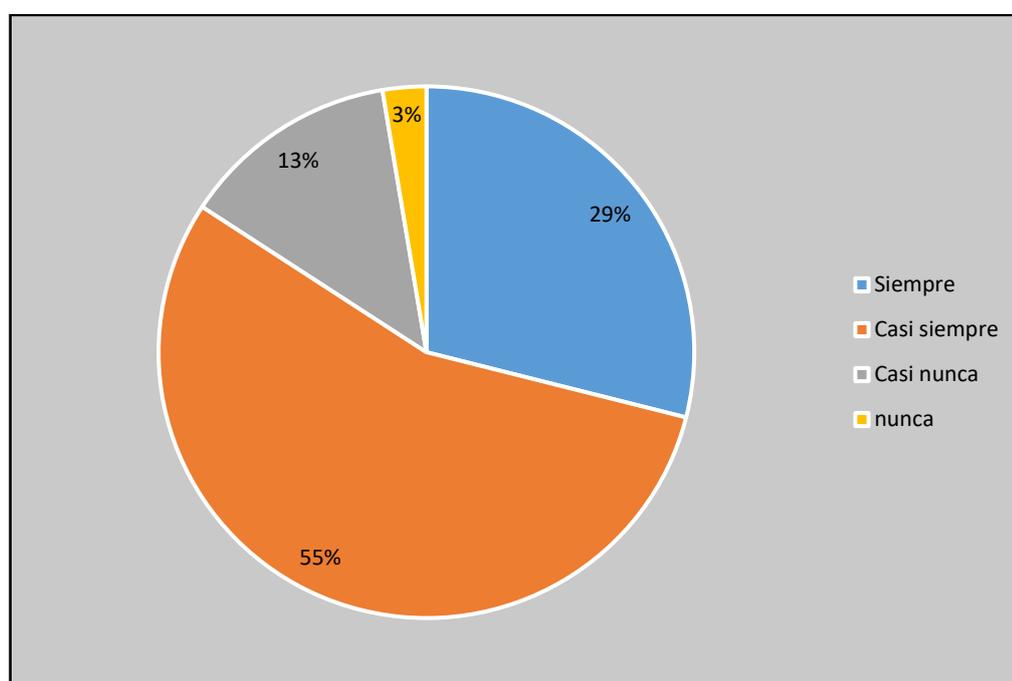


Figura 25. *Conque frecuencia es capacitado en una especialización en la práctica*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 26 y figura 25, apreciamos que el 55% de los encuestados manifestaron casi siempre son capacitados con una especialización en la práctica, sin embargo, el 29% respondieron siempre, el 13% casi nunca y un respondieron 3% nunca.

Motivación

Tabla 27.

Durante este periodo recibió estímulos expresos o cartas relacionado a su desarrollo profesional y personal

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	1	3%
2	Casi siempre	2	5%
3	Casi nunca	14	37%
4	Nunca	21	55%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

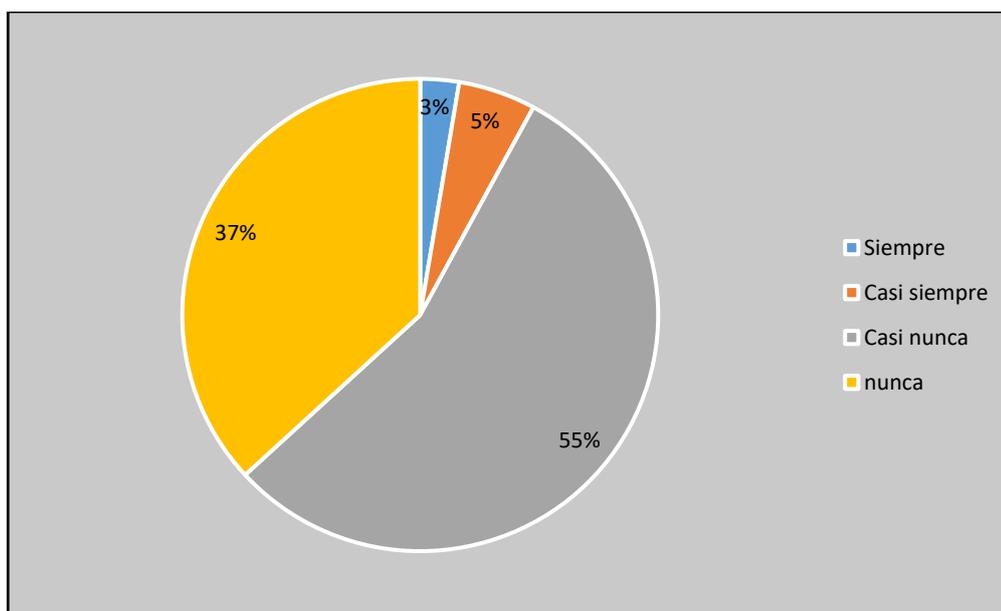


Figura 26. *Durante este periodo recibió estímulos expresos o cartas relacionado a su desarrollo profesional y personal*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 27 y figura 26, se aprecia que un 55% de los entrevistados manifestaron que durante este año casi nunca habían recibido estímulos expresos o cartas relacionada a su desarrollo profesional y personal, el 37% respondieron nunca haber recibido estímulos, el 5% dijeron casi siempre, y un 3% siempre.

Tabla 28.

La entidad cuenta con un cronograma de formación individualizado que apoye a costear especialidades para una mejoría profesional

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	23	61%
2	Casi siempre	8	21%
3	Nunca	2	5%
4	Casi nunca	5	13%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

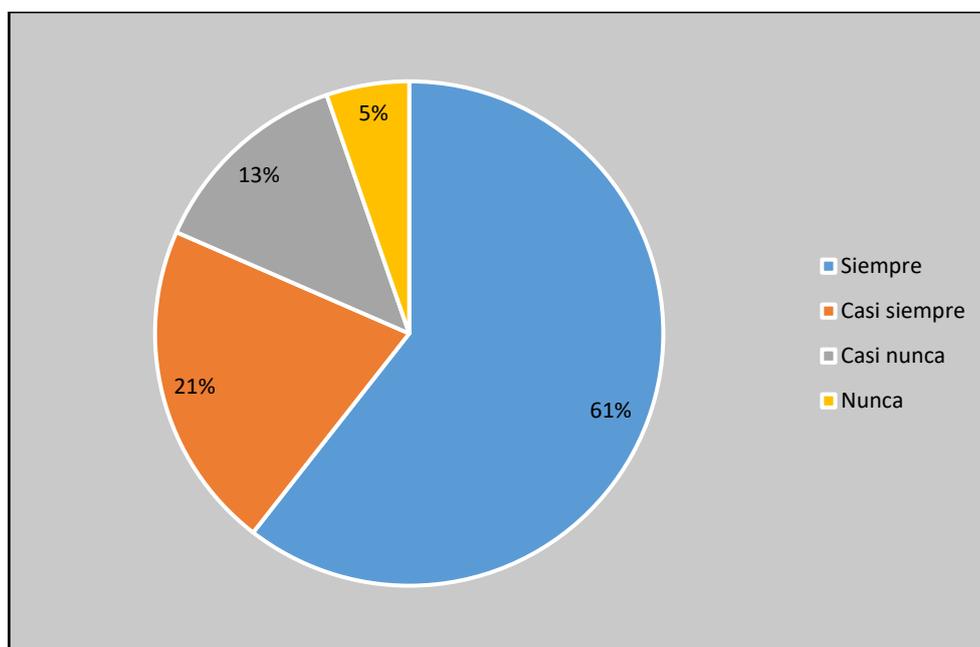


Figura 27. *La entidad cuenta con un cronograma de formación individualizado que apoye a costear especialidades para una mejoría profesional*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 28 y figura 27, el 61% de los encuestados respondieron que la entidad siempre cuenta con un programa de formación individualizado que apoye a costear especialidades para una mejoría profesional, el 21% respondieron casi siempre, el 13 % respondieron casi nunca y nunca un 5%.

Tabla 29.

Considera usted que, al tener más responsabilidad en la institución, mejora su autoestima de realización profesional y personal

Item	Alternativas	Encuesta	%
1	Siempre	26	68%
2	Casi siempre	7	18%
3	Nunca	0	0%
4	Casi nunca	5	13%
	Total	38	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPC, 2020

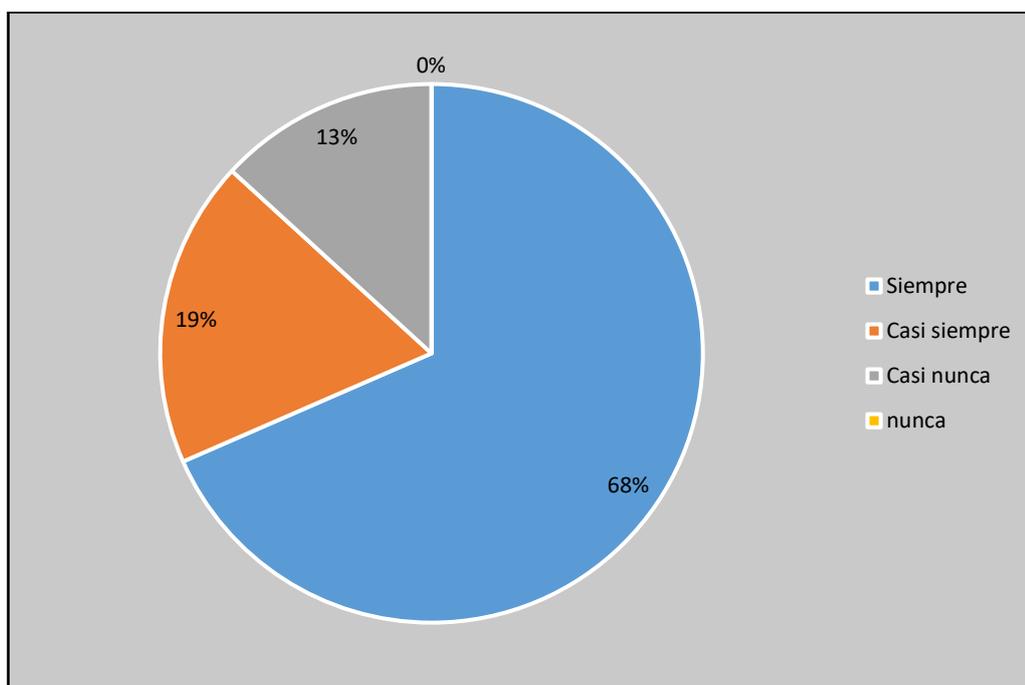


Figura 28. *Considera usted que, al tener más responsabilidad en la institución, mejora su autoestima de realización profesional y personal*

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación: En la tabla 29 y figura 28, se aprecia que el 68% de los encuestados consideran que, al tener más responsabilidad dentro de la institución siempre mejorará su autoestima de realización profesional y personal, sin embargo, el 18% consideran casi siempre, el 13% casi nunca y nunca 0%.

Herramienta de recolección de datos:

Alfa de Cronbach – validez y consistencia de datos seleccionados

La fórmula es como sigue:

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

Donde:

a. Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.775
K: Los ítems del instrumento	26
Σ : La sumatoria de los ítems	6.775
S: Varianza total del instrumento	26.648

De acuerdo a lo detallado, podemos interpretar que el instrumento de confiabilidad de las encuestas es 0.77 ello los coloca como excelente para lograr perfeccionar nuestro trabajo de investigación.

CAPITULO IV

Análisis y Discusión

4.1 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN:

Al respecto, podemos mencionar como el control interno tiene relación con el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020, dicho estudio nos ha permitido detallar la aplicación del control interno en los funcionarios; asimismo detallar el nivel de desempeño laboral de los mismos, información que se obtuvo al analizar las siguientes tablas y gráficos que nos permitirán explicar cómo su control interno se relaciona con el desempeño laboral.

1. Si describimos como el control interno se relaciona con el desempeño laboral, según tabla 4, en cuanto a la existencia de normas, procesos y estructuras un 71 % los funcionarios consideran que siempre sirve de base para tener un adecuado control interno, en la tabla 25 un 53% de los funcionarios manifiestan cumplir con requisitos para evaluar y la experiencia profesional suficiente para vigilar a sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades. Aspectos que difieren con lo obtenido por Romero y Moreira (2015), en la cual concluyen: Carencia en los lineamientos de control interno, no realizan capacitaciones continuas para los funcionarios y personal administrativo, sin embargo, las organizaciones que si tienen implementados su sistema de control desarrollan una eficiente gestión. Se precisa que las organizaciones que no han implementado el Control Interno presentan dificultades en su gestión administrativa y financiera, tales como incoherencia en su disponibilidad presupuestal, deficiencias en su ejecución de gasto, modificaciones en su PAC, esto se debe a una deficiente política de pagos.

Respecto al resultado del autor y contrastando con nuestro análisis, podemos decir que, su punto de vista es muy cierta, esto es de acuerdo con su realidad problemática, sin embargo, según normativa el control debe estar presente desde el inicio de sus operaciones hasta el final. En cuanto a nuestro trabajo, decimos que el control interno está relacionado con el desempeño laboral de los funcionarios de una forma adecuada y eficiente.

2. Si detallamos el grado de aplicación del control interno, según la encuesta se tuvo como resultado en la tabla 4 el 71% los funcionarios manifestaron que siempre la existencia de la normas, procesos y estructuras sirven de base para un adecuado control interno, por otro lado en la tabla 8 señalan en un 66% casi siempre logran identificar riesgos que van relacionados a los objetivos institucionales, asimismo en la tabla 11 manifiesta que un 74% siempre cuentan con habilidades y perspectivas para poder cumplir con sus metas y objetivos establecidos, en la tabla 16 el 71% manifiesta que casi siempre se establecen canales de comunicación interna y externa que detectan fallas administrativas, por último en la tabla 18 el 61% que los que se encargan de evaluar el control interno, previenen y monitorean teniendo en cuenta la experiencia necesaria para entender lo que evalúan y resolver problemas. Esto apoya Puño (2017) quien determinó, el control interno en la entidad pública es muy buena, que la máxima autoridad, funcionarios y personal administrativo están compenetrados en sus funciones para sacar adelante dicha institución. Por su parte Hidalgo (2015) sostiene que la entidad Municipal Distrital de Samanco incumple con aplicar las normas de control, siendo de carácter obligatorio para todas las entidades públicas. Asimismo, no mantienen una actitud positiva ante los controles de la institución que les permita obtener con certeza cumplir con los objetivos. En tal sentido su gerencia debe responsabilizarse en aplicar y supervisar su sistema de control. Por su parte el alcalde, funcionarios y servidores no conocen las leyes que reglamenta los procesos del estado público. Los escasos de experiencia, la falta de capacitación no permite que contribuyan de manera eficiente el desarrollo financiero y presupuestal, se suma la falta de predisposición en contratar personal idóneo, ocasionando que las labores que se ejecuta no sean programadas de acuerdo a los objetivos de la Municipalidad. Según Pilataxi (2015), ... “Concluye que, no existe preponderancia del control interno puesto que no logran valorar los procedimientos administrativos implementados en ello, por otro lado, su control interno es deficiente, los auditores son docentes de la CEBI, no saben y desconocen el desempeño profesional.

Al contrastar con las opiniones de los autores, y nuestro resultado, podemos

indicar que, estamos de acuerdo con sus diversos resultados en sus investigaciones, sin embargo, podemos decir que en la Municipalidad de Casma los funcionarios están aplicando de manera eficiente el control interno, esto permite las buenas prácticas puesta en marcha por todos ellos, permitiendo lograr a corto plazo los objetivos y metas de la entidad.

3. Si queremos detallar el nivel del desempeño laboral de los funcionarios, tenemos lo siguiente: Sobre las Capacidades cognitivas, en un 42% los funcionarios manifestaron que casi siempre cuentan con personal que realice adecuada función asistencia con respeto y responsabilidad (Ver tabla 21). Capacidad afectiva un 42% casi siempre se muestran con respeto y amable en su trato generando empatía con los usuarios, compañeros y sus colaboradores, en un 45% casi siempre se brindan una adecuada orientación a los usuarios que les permita el desarrollo de procesos en la organización. (ver tabla 22 y 23,). Capacidades psicomotoras, en un 61% los funcionarios manifestaron que siempre se logra definir procedimientos adecuados para solucionar problemas, y no afectar la funcionabilidad operativa de la entidad, en un 53% siempre cumplen con requisitos para evaluar y cuentan con la experiencia profesional suficiente para vigilar a sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades, en un 55% casi siempre son capacitados en una especialización en la práctica, (ver tabla 24, 25, y 26). Motivación, un 55% los funcionarios manifestaron nunca haber recibido estímulos expresos o cartas relacionado a su desarrollo laboral, el 61% siempre cuentan con un programa de formación individualizado que apoye a cubrir especialidades, un 68% siempre al tener más responsabilidades mejora su autoestima personal y profesional, (ver tabla 27, 28, y 29). Aspectos que coincide con Flores (2015) en la cual refiere que “los métodos de capacitación que practican las MYPE, Piladora de arroz, es la capacitación, lo realizan en cada puesto y con instrucción directa, todo ello lo realiza cuando ingresa un personal nuevo o se rota de un lugar a otro, el personal capacitador tiene mucha experiencia, si no es él, lo realiza un supervisor de planta ayudando a reajustar precios de capacitación para alcanzar mejores resultados. Todo ello aportara tomar mejores decisiones para solucionar de manera eficiente los problemas que aqueja en toda la empresa, logrando cumplir metas y

objetivos. Se describe que los ámbitos que desarrolla la mencionada MYPE para desempeñarse en sus labores son: organizarse y ejecutar bien sus tareas, el personal cuenta con habilidades, destrezas para cumplir lo que le han sido encomendadas, la empresa es innovadora con tecnología de punta, sin embargo, los trabajadores no tienen buena comunicación con los directivos ni se comprometen en la institución por no estar motivados. Por su parte Zans (2017) concluye que es positivo su Clima Organizacional, existe armonía y confianza, no existe alejamiento entre ellos, por tanto, el comportamiento se resume entre moderadamente positivo y negativo, su progreso en la actuación de los trabajadores y docentes en la organización dependerá de su clima laboral, asimismo deberá tener en cuenta que los funcionarios a cargo de la instituciones son los mejores llamados para aconsejar, escuchar, recomendar, sugerir reforzar y motivar la buena relación entre todos, ya que a través de ellos son los que llevan el mensaje a los directivos de la universidad, las mismas será productiva al momento de tomar decisiones.

Por otro lado, León (2015) concluye “que la motivación laboral existente dentro de las MYPES rubro restaurantes, influye en el desempeño laboral, ello permite tener un trato muy cercana e importante sobre ambas variables. Su nivel motivacional existente en la MYPE es bajo, ya que no existe interés por parte del empleado, de superar sus obstáculos y dificultades para la consecución de sus logros, sien la misma valoración en cuanto a su desempeño en relación al trato y confianza que le brinda el cliente.

Al contrastar con las opiniones de los autores, y nuestro resultado, podemos señalar que, estamos de acuerdo en sus diversos criterios en sus trabajos de investigación, por otro lado, es cierto que, el desempeño laboral es un componente relevante ya que se lleva presente en cada aspecto de nuestras vidas, que como personas se requiere ser valoradas y apreciadas y que su dedicación y entrega es realmente reconocido. Sin embargo, en nuestra investigación, la Municipalidad de Casma, los funcionarios no son reconocidos en función a sus tareas. Solo a través de una educada gestión humana es viable lograr cumplir con los objetivos y metas trazadas de la organización.

4. Si queremos explicar cómo las dimensiones del control interno se relacionan con el desempeño laboral de los funcionarios, tenemos los siguientes resultados; del Ambiente de Control, en donde un 71% de los funcionarios manifiestan que la existencia de normativas, métodos y estructuras servirá como base para un adecuado control interno, el 68% manifiestan que casi siempre existe un clima ético entre funcionarios que contribuya a resolver dificultades presentados en la institución, en un 37% casi siempre se realiza una adecuada administración estratégica, en un 39% casi siempre las actividades que realiza el personal es evaluado permanentemente a fin de mejorar y especializar sus tareas. (ver tabla 4,5,6 y 7). Evaluación de Riesgo, en un 66% casi siempre logran identificar riesgos relacionados a los objetivos institucionales, en un 58% los funcionarios manifiestan que siempre los planes, políticas y procedimientos reduce el riesgo que afectaría el cumplimiento de los objetivos de la entidad, en el 50% casi siempre se realizan controles para prever riesgo. (ver tabla 8, 9, y 10). Actividades de control gerencial, en un 74% manifiestan que siempre cuentan con habilidades y perspectivas a fin de efectuar las metas y objetivos establecidos, el 63% refieren que las instrucciones de permisión y conformidad siempre están acorde con la funcionabilidad operativa de la entidad, en un 55% los funcionarios indican que cuenta la entidad con un código de ética que dirija las políticas y la conducción de los trabajadores públicos, en un 39% se fomenta la eficiencia, eficacia, la economía de los procesos y calidad de buen servicio, un 76% consideran importante la segregación de funciones para asumir responsabilidades. (ver tabla 11,12,13,14 y 15). Información y comunicación, en un 71% los funcionarios manifiestan que casi siempre se establecen canales de comunicación interna y externa que detectan fallas administrativas, en un 53% consideran que siempre los métodos de información, respaldan la eficacia, pertenencia, autenticidad, conformidad, facilidad, transparencia, honradez y autonomía de la información (ver tabla 16 y 17). Supervisión y monitoreo, en un 61% siempre los encargados de evaluar el control interno previenen y monitorean teniendo en cuenta su conocimiento, en un 37% casi siempre se supervisan de manera continua y periódica la calidad del rendimiento de controles internos, en un 66% casi siempre se implementan

las recomendaciones de los controles internos hechas por el OCI. (ver tabla 18,19,20). Estos resultados se contraponen con los resultados de Manrique (2015) quien sostiene que la carencia del control interno sobre la conducta de una organización; su ambiente y su evaluación del riesgo no infiere en el personal que labora en “Hotel Pastoruri” en Huaraz, periodo 2014. La opinión de servidores, los componentes de control interno mencionados existen un aislamiento total, puesto que incumplen los objetivos definidos. Del ambiente no se aplica eficientemente los controles de control interno en los trabajos que realizan. Por otro lado, Huamanchumo (2019), proyecto en la cual concluye que, su Sistema de Control Interno (IISCI) tiene una variación de 0.00 y 1.00, su clasificación es de cuatro rangos, el cual es: Muy bajo y Bajo. Sobre sus componentes de control interno, se evidenció una media de 0.28 (28%), y por cada componente es de Bajo a Muy Bajo, se comprobó que la comuna edil, carece de un buen sistema de control corriendo el riesgo de desarrollar malas prácticas laborales y trasgredir las normas establecidas. Asimismo, Romero & Moreira (2015) concluyen: Carencia en las reglas de control interno, no realizan capacitaciones continuas para los funcionarios y para todo el personal administrativo. Sin embargo, las organizaciones en las cuales sí tienen implementado su Sistema de Control Interno desarrollan una eficiente gestión administrativa y financiera, mientras que las no han implementado el Control Interno presentan dificultades en su gestión administrativa y financiera. Tales como incoherencia en su disponibilidad presupuestal, deficiencias en su ejecución de gasto, modificaciones presupuestales en su PAC debido a una deficiente política de pagos.

Al contrastar con las opiniones de los autores, y nuestro resultado, podemos señalar que, estamos de acuerdo en sus diversos criterios en sus trabajos de investigación, sin embargo es importante resaltar que, la presencia del control interno en toda institución, debe estar presente, desde la planeación hasta la ejecución de las actividades de operación institucional, es decir un control interno antes, durante y posterior, a través de auditorías, lo cual permite oportunamente detectar las fortalezas y debilidades, de modo que asegure cumplir con lo establecido en la institución.

CAPITULO V

Conclusiones y

Recomendaciones

5.1 CONCLUSIONES:

1. Se ha establecido que el control interno tiene una relación muy significativa con el desempeño laboral, por cuanto el 71% de los funcionarios consideran que siempre la existencia de normas, métodos, y organizaciones sirven de base para tener un adecuado control interno, asimismo se revela que el 53% los funcionarios manifiestan que siempre cumplen con los requisitos para evaluar y la experiencia profesional suficiente para vigilar a sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades.
2. Se ha determinado que la aplicación del control interno de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma es positiva ya que el 61% los funcionarios manifiestan que los encargados de evaluar el control interno previenen y monitorean teniendo en cuenta la experiencia necesaria para entender lo que evalúan y resolver problemas.
3. Se ha establecido que el nivel del desempeño laboral de los funcionarios es alto, ya que se demuestra que sus capacidades cognitivas, en un 42% casi siempre cuentan con personal adecuado que realizan funciones con acato y responsabilidad, respecto a la capacidad afectiva, en un 42% casi siempre se muestran con respeto y amable en su trato generando empatía con los usuarios, compañeros y colaboradores, en un 61% casi siempre logran definir procedimientos adecuados para solucionar problemas, el 53% tienen experiencia para evaluar y vigilar a todo el personal, sin embargo, un 55% los funcionarios nunca han recibido estímulos, tanto expresos y escritos sobre su desempeño.
4. Se ha determinado que las dimensiones del control interno están relacionadas positivamente con el desempeño laboral, ya que en un 68% casi siempre existe un clima ético entre funcionarios que contribuya a resolver problemas presentadas en la entidad, el 66% casi siempre logran

identificar riesgos relacionados a los objetivos institucionales, las actividades de control gerencial; el 74% siempre cuentan con habilidades y perspectivas para el cumplimiento de las metas y objetivos institucional, por último en un 61% los que se encargan de evaluar el control interno previenen y monitorean teniendo en cuenta su conocimiento.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Que el titular y los funcionarios de la Municipal Provincial de Casma, fortalezcan su sistema de control interno a través de normas vigentes para que continúen fomentando el desempeño activo y permanentemente de la administración en las operaciones funcionales con transparencia y responsabilidad.
2. Que los funcionarios continúen aplicando su control interno de manera positiva, permitiéndoles utilizar los recursos del estado con eficiencia, eficacia, transparencia y economía, así logran fortalecer una adecuada gestión administrativa al servicio de los usuarios y de toda la población.
3. Debido a que los funcionarios se desempeñan laboralmente de manera positiva, se recomienda al titular edil recompensar por sus logros obtenidos, a través de estímulos verbales o escritos que les permita trabajar motivados, para que logren alcanzar más alto nivel de desempeño en la institución.
4. Se recomienda a los funcionarios mantener e incrementar el cumplimiento de las normas, procedimientos, planes y políticas correspondiente a las dimensiones del control interno, así también los resultados en las capacidades del desempeño laboral existente de la entidad.

CAPITULO VI

Referencias Bibliográficas

6. Referencias bibliográficas

a) Libros

- Amaru, A. (2009): “Fundamentos de la Administración, Teoría general y Proceso Administrativo”. México: Pearson Educación.
- Albert, S. (2016): ¿Qué es COSO? Barcelona, de conocimientos en Auditoría y Control Interno. España: Auditoool Red Globlal.
- Alvares, O. (2007): “Auditoria gubernamental- técnicas y procedimientos”. Lima –Perú. Editorial el pacífico
- Benavides, O. (2002). “Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas”. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2000). “Administración de recursos humanos”. Quinta Edición Santa Fé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Cuesta, A. (2010). “Gestión del talento humano y del conocimiento”. Colombia: ECOE Ediciones.
- Dessler, G. Y Varela, R. (2011). “Administración de recursos humanos”, quinta Edición, México: Pearson Educación
- Hernández, S. (2006). “Introducción a la administración”. Teoría General Administrativa. México: Mcgraw- Hill Interamericana.
- Hernandez, Roberto. Etal. (2010). “Metodología de la investigación” (Quinta edi). México: Mc Graw Hill Education
- Fonseca, O. (2012). “Auditoria gubernamental moderna”. Editorial enlace Gubernamental SS.A.C Lima –Perú.
- Garza J. (2000). *Organización escolar*: “Bases científicas para el desarrollo de las instituciones públicas”.1998. Universidad de Córdoba, España. Imprime copy rapad S.C.A
- Kron, W. (2011). “Principios de la Administración”. México: Editorial Mc.Graw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007) “Elementos de administración”: Un enfoque Internacional. México DF. Mcgraw-Hill Interamericana.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

- Sampieri, H. Etal (2003). Metodología de la investigación. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México, D.
- Maldonado Gámez, Tohiber. (2016) “Investigaciones descriptivas o no experimentales.”
- Meléndez, J. (2016). Control interno. Chimbote: Publicado en setiembre 2016. Editado por: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- Navarro, P., M. Cantín, and N. E. Ottone. 2016. “Diseños de Investigación Utilizados En Revistas Odontológicas de La Red SciELO: Una Visión Bibliométrica.” Avances En Odontoesmatología 32(3):153–58.

b). Tesis

- Aquipucho, L. (2015): “Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso- Callao, periodo: 2010-2012”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Contables. Unidad de Posgrado.
- Arteaga, y Valdivia, (2014): “La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la Empresa Comercial CIPSUR E.I.R.L.-Año 2014. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas. Escuela Profesional de Contabilidad.
- Barranca, M. etal (2016) “Marco Integrado Informe COSO 2013: Herramienta de Gestión para las Organizaciones, para optar el título de Contador Público, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Contaduría Pública Bucaramanga.
- Flores, J. (2015). Caracterización de la capacitación y el desempeño laboral en la MYPE Piladores de Arroz de la Unión (Piura) 2015, “Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote”, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. p.

- Marco Conceptual del Control Interno. Primera Edición Lima- Perú, agosto 2014 Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú: N° 2014-12679 2014, Contraloría General de la República 2014, Cooperación Alemana al Desarrollo - Agencia de la GIZ en el Perú.
- Huamanchumo L. (2019), “El control interno y su incidencia en la gestión de los recursos públicos de la Municipalidad Municipal de Huanchaco, periodo 2017. Para optar el título de Maestra en Ciencias Económicas, Mención en Gestión Pública y Desarrollo Local. Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Posgrado.
- Pilataxi, C. (2015) “Control interno y la gestión del talento humano en la Unidad Educativa Bilingüe “Cebi” de la Ciudad de Ambato”, para optar el título de ingeniera en contabilidad y auditoría CPA, mención: Auditoría, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Hidalgo, H. (2015)” Implementación del sistema de control interno y la mejora de la gestión en las Municipalidades del Perú- 2013: Caso Municipalidad Distrital de Samanco, para optar el grado de maestro en contabilidad, mención: Auditoría, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativa. Escuela Profesional de Contabilidad
- Layme, E. (2014) “Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014, Universidad José Carlos Mariátegui, Facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales y Pedagógicas, Escuela profesional de Contabilidad.
- León, M. (2015). Motivación y desempeño laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios-Rubro Restaurantes de dos Tenedores del Distrito de Huaraz, 2015, “Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote”, Escuela de postgrado en administración. p. 88-90

Manrique, N. (2015) El Control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativa. Escuela Profesional de Contabilidad.

Mamani, D., (2015) “Incidencia del control interno en la gestión del Área de Almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014”, para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional del Altiplano Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Escuela Profesional de Ciencias Contables.

Puño K. (2017) “Control Interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque – Arequipa 2016”, para optar el título de Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado

Rojas Zelaya, K. E. (2018). “El desempeño laboral y su influencia en la gestión administrativa de la subprefectura distrital de independencia Lima”, para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20046/Rojas_ZKE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, R., & Moreira, M. (2015). Evaluación del cumplimiento de la norma técnica de control interno 407 y su incidencia en los procesos de talento humano del Hospital General Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/216>

Zans Castellón, Alex Javier (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de*

Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Maestría thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

3 Normas legales:

Congreso de la República. (13 de Julio de 2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. *Ley Nro. 27785*. Lima, Lima, Perú: El Peruano

Congreso de la República. (18 de abril de 2006). Ley de Control Interno de las Entidades del Estado. *Ley Nro. 28716*. Lima, Lima, Perú: El Peruano

Contraloría General de la Republica. (15 de mayo 2019). Aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado” con Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG

Normas de control Interno. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG. Lima: Contraloría General de la República.

4 Web

Pastraña, C. (2013) Tipos de Motivación laboral: Como conseguir equipos satisfechos, IEBS Recursos Humanos- Relaciones Laborales- Blog. Obtenido de: <https://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/>

Richard Ryan y Edward Deci (2015) La motivación intrínseca y algunas recomendaciones para maestros. 0.19141/2447-5432/lumen.v2.n1.p.75-93: Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/311162177_LA_MOTIVACION_INTRINSECA_SEGUN_RYAN_DECY_Y_ALGUNAS_RECOMENDACIONES_PARA_MAESTROS/citation/download

- Werther y Davis (2000), “La Evaluación del Desempeño” Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- COSO (2013). Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway comisión
(Control Interno: Actualización del Marco Integrado de control
Interno. última ed. Bogotá: ECOE. Obtenido de:
https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Cuevas, J. (2010). Factores más usados en la evaluación de desempeño.
Psicología y Empresa. Recuperado de:
<http://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-dedesempeno.html>
- Martínez, E. y Martínez, F. (2009). Capacitación por Competencia. Chile.
Recuperado desde:
http://www.sence.cl/601/articles5675_archivo_01.pdf
- Manene, L. (2013) Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del
trabajo. Actualidad Empresa. Recuperado de:
<http://actualidadempresa.com/eficaciaeficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

ANEXOS

7. Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
Control interno y desempeño laboral de funcionarios, Municipalidad Provincial de Casma, 2020.	¿De qué manera el control interno se relaciona con el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020?	<p>1. Describir la relación del control interno con el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020.</p> <hr/> <p>1. Detallar el grado de aplicación del control interno de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020.</p> <p>2. Determinar el nivel del desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020.</p> <p>3. Explicar cómo las dimensiones del control interno se relacionan con el desempeño laboral de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2020.</p>	“Existe relación significativa entre el control y el desempeño laboral de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, año 2020”	Control Interno, Desempeño Laboral	<p>1.-Tipo y diseño de investigación</p> <p>Es de enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio transversal correlacional.</p> <p>El diseño se representa en la figura siguiente:</p> <pre> graph LR M --- OX M --- OY OX --- r OY --- r </pre> <p>Dónde: M: Muestra OX: OBS.VARIABLE C. INTERNO OY: OBS.VARIABLE D. LABORAL R: COEFICIENTE DECORRELACION</p> <p>2.- Población, muestra = 38 (funcionarios)</p> <p>3.-. Técnicas: encuesta</p> <p>4. Instrumento Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM		
Control interno	El control interno se va a medir en función de los indicadores de cada una de las dimensiones, a través de 16 ítems con una escala valorativa de: Siempre, Casi siempre, Nunca Casi nunca.	Ambiente de control	Administración estratégica	1. ¿La existencia de normas, procesos y estructuras sirven de base para un adecuado control interno? 2. ¿Existe entre funcionarios un clima ético que contribuya a resolver problemas que se presentan en la entidad? 3. ¿Se realiza una adecuada administración para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos? 4. ¿Las actividades que realiza su personal son evaluadas permanentemente a fin de realizar mejoras y especialización en sus tareas?		
			Administrar recursos humanos			
			Asignación de potestad y responsabilidades			
		Evaluación de riesgo	Identificación de riesgo		5. ¿Han logrado identificar riesgos que van relacionados al cumplimiento de los objetivos institucionales? 6. ¿Considera que el cumplimiento de planes, procedimientos y políticas establecidos, disminuye el riesgo que suscitan por mala gestión de la entidad? 7. ¿Se realizan controles para prever la posibilidad de que ocurran riesgos?	
			Valoración de riesgos			
			Respuesta al riesgo			
		Actividades de control gerencial	Instrucciones de autorización y aprobación	8. ¿Cuenta con habilidades y perspectivas para cumplir con las metas y objetivos establecidos? 9. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación están acordes con la funcionalidad operativa de la institución? 10. ¿Cuenta la entidad con un código de ética que dirija las políticas y la conducción de los trabajadores públicos? 11. ¿Fomenta la eficiencia, eficacia, la economía, agilidad en los procesos y calidad de un buen servicio? 12. ¿Considera que segregar funciones es importante para que desarrollen acciones y asuman responsabilidades?		
			Segregación de actividades			
			Verificación, conciliaciones			
			Exploración de procesos, acciones y tareas			
		Información, comunicación	Alineación y compromisos	13. ¿Se establecen canales de comunicación interna y externa que detectan fallas administrativas? 14. ¿Considera que los métodos de información, respaldan la eficacia, pertinencia, la autenticidad, conformidad, facilidad, transparencia, honradez y autonomía de la información?		
			Comunicación intrínseca y extrínseca			
			Canales de comunicación			
		Supervisión	Prevención y monitoreo	15. ¿Los que se encargan de evaluar el control interno, previene y monitorean teniendo en cuenta la experiencia necesaria para entender lo que evalúa y resolver problemas? 16. ¿Se supervisa de manera continua y periódica, la calidad y rendimiento de los controles internos? 17. ¿Se implementan las recomendaciones de los controles internos hechas por el OCI?		
			Rastreo de los resultados			
			Compromiso de mejoría			
			Se medirá su nivel del desempeño a los funcionarios a través de sus dimensiones, mediante la	Capacidades cognitivas	Atención a las personas	18. ¿Cuenta la entidad con personal que realice una adecuada función asistencial con respeto y responsabilidad?

Desempeño Laboral	escala valorativa de: Siempre, Casi siempre, Nunca Casi nunca, con 11 items.	Capacidad Afectiva	Solución de problemas Asistencia	19. ¿Se muestra con respeto y amable en su trato que genere empatía con los usuarios, compañeros y sus colaboradores? 20. ¿Brinda una adecuada orientación a los usuarios que permita el desarrollo de los procesos en la organización?
		Capacidad psicomotora	Nivel comunicación	21. ¿Se ha logrado definir procedimientos adecuados para solucionar problemas para no afectar la funcionabilidad operativa de la entidad? 22. ¿cumple con los requisitos para evaluar y cuenta con la experiencia profesional suficiente para vigilar a sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades? 23. ¿Conque frecuencia es capacitado en una especialización en la práctica?
			Nivel de empatía	
			Obediencia y responsabilidad	
		Motivación	Estimulación intrínseca y extrínseca	24. ¿Durante este periodo recibió estímulos expresos o cartas relacionado a su desarrollo profesional y personal? 25. ¿La entidad cuenta con un cronograma de formación individualizado que apoye a costear especialidades para una mejoría profesional? 26. ¿Considera usted que, al tener más responsabilidad en la institución, mejora su autoestima de realización profesional y personal?
			Especialidad en practica	
			Funciones operativas	

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

SECCIÓN DE POSGRADO EN CIENCIAS ECONÓMICAS

Y ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA SOBRE EL CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, AÑO 2020

Estimados señores la presente encuesta se realiza con el fin de elaborar una tesis, para optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Escuela de Post grado de la Universidad San Pedro, también de conocer el control interno y desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Casma, año 2020.

INSTRUCCIONES: La encuesta que a continuación se le muestra es anónima y personal, motivo por el cual usted podrá elegir, marcando con una “X”, la letra de una de las opciones que aparecen en cada una de los ítems, por lo que se solicita responder con veracidad y honestidad posible a las siguientes interrogantes.

1. ¿La existencia de normas, procedimientos y orden sirven como base para un adecuado control interno?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

2. ¿Existe entre funcionarios un clima ético que contribuya a resolver problemas que se presentan en la entidad?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

3. ¿Se realiza una adecuada administración estratégica para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

4. ¿Las actividades que realiza su personal son evaluados permanentemente a fin de realizar mejoras y especialización en sus tareas?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

5. ¿Ha logrado identificar riesgos que van relacionados al cumplimiento de los objetivos de la institución?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
6. ¿Considera que el cumplimiento de planes, procedimientos y políticas establecidos, disminuye el riesgo que suscitan por mala gestión de la entidad?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
7. ¿Se realizan controles para prever la posibilidad de que ocurran riesgos?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
8. ¿Cuenta con habilidades y perspectivas para cumplir con los objetivos y metas establecidas?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
9. ¿Las instrucciones de autorización y aprobación están acorde con la funcionalidad operativa de la institución?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
10. ¿Cuenta la entidad con un código de ética que direcciona las políticas y guie la conducción de los trabajadores públicos?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
11. ¿Fomenta la eficiencia, eficacia, economía, agilidad en los procesos y calidad de un buen servicio?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
12. ¿Considera que segregar funciones es importante para que desarrollen acciones y asuman responsabilidades?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
13. ¿Se establecen canales de comunicación interna y externa que detectan fallas administrativas?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca

14. ¿Considera que los métodos de información, respaldan la eficacia, pertinencia, la autenticidad, conformidad, facilidad, transparencia, honradez, autonomía de la información?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
15. ¿Los que se encargan de evaluar el control interno, previene y monitorean teniendo en cuenta la experiencia necesaria para entender lo que evalúa y resolver problemas?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
16. ¿Se supervisa de manera continua y periódica, la calidad del rendimiento de los controles internos?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
17. ¿Se implementan las recomendaciones del control interno efectuadas por el Órgano de Control Institucional?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
18. ¿Cuenta la entidad con personal que realice una adecuada función asistencial con respeto y responsabilidad?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
19. ¿Se muestra con respeto y amable en su trato que genere empatía a los usuarios, compañeros y sus colaboradores?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
20. ¿Brinda una adecuada orientación a los usuarios que permita el desarrollo de los procesos en la organización?
- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca

21. ¿Se ha logrado definir procedimientos adecuados para solucionar problemas para no afectar la funcionalidad operativa de la entidad?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

22. ¿Cumple con los parámetros para evaluar y cuenta con la experiencia profesional suficiente para vigilar a sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

23. ¿Con que frecuencia son capacitados con una especialización en la práctica?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

24. ¿Durante este periodo ha recibido estímulos expesos o cartas relacionado a su desarrollo profesional y personal?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

25. ¿La entidad cuenta con un cronograma de formación individualizado que apoye a costear especialidades para una mejoría profesional?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

26. ¿Considera usted que, al tener más responsabilidad en la institución, mejora su autoestima de realización profesional y personal?

- a) Siempre
nunca b) Casi siempre c) Nunca d) Casi

Anexo 04

Base de datos de la muestra piloto

		MUESTRA TOTAL																												
		VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO														VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL														
Encuestados	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	SUMA	
1	1	3	2	2	1	3	1	1	4	1	2	3	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	3	1	1	2	4	2	1	52
2	1	3	3	2	1	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	4	2	1	53
3	1	2	3	2	1	4	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	3	1	1	3	2	1	53	
4	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	4	2	2	56	
5	2	3	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	56	
6	1	2	2	2	1	3	2	1	4	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	3	1	1	2	1	2	4	2	1	54	
7	1	3	3	2	1	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	4	2	1	53	
8	1	2	3	2	1	4	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	3	2	1	53	
9	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	55	
10	2	3	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	56	
11	1	2	2	2	1	3	2	1	4	1	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1	4	2	1	54	
12	1	3	3	2	1	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	1	2	1	1	1	4	2	1	54	
13	1	2	3	2	1	4	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	3	2	1	53	
14	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	55	
15	2	3	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	56	
16	1	2	2	2	1	3	2	1	4	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	4	2	1	53	
17	1	3	3	2	1	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	4	2	1	53	
18	1	2	3	2	1	4	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	3	2	1	53	
19	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	1	4	2	2	56	
20	2	3	2	3	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1	58	
21	1	2	2	3	1	3	2	1	4	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	3	1	1	2	1	3	4	2	1	56	
22	1	3	3	2	1	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	4	2	1	53	
23	1	2	3	2	1	4	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	3	2	1	53	
24	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	54	
25	2	3	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1	58	
26	1	2	2	2	1	3	2	1	4	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	3	1	1	2	1	1	4	2	1	53	
27	1	3	3	2	1	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	4	2	1	53	
28	1	2	3	3	1	4	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	3	2	1	54	
29	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	54	
30	2	3	2	3	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	57	
31	1	2	2	2	1	3	2	1	4	1	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	4	2	1	55	
32	1	3	3	2	1	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	4	2	1	53	
33	1	2	3	2	1	4	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	3	2	1	53	
34	1	2	3	2	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	53	
35	2	3	2	3	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	58	
36	1	2	2	3	1	3	2	1	4	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	3	1	2	1	1	2	4	2	1	55	
37	2	3	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	56	
38	1	2	2	2	1	3	2	1	4	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	3	1	2	1	1	1	4	2	2	54	
varianza	0.166	0.244	0.2472	0.2161	0.166	0.233	0.166	0.166	0.2472	0.166	0.2327	0.166	0.166	0.233	0.601	0.133	0.23	0.1807	0.2327	0.239	0.166	0.225	0.2057	0.607	0.2853	0.488	0.166	0.166		
Sumatoria de varianzas de la suma de los items	6.745152355																													
	2.664819945																													

$$a = K \frac{1 - \sum s^2}{K - 1}$$

- a: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
- K: numero de items del instrumento
- \sum : Sumatoria de las varianzas de los items
- S: Varianza total del instrumento.

0.7745
28
6.745
26.648