

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA AGENCIA AGRARIA
CHOTA, 2023”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. RIOS MEDINA DERLYN ARACELI

ASESOR:

M.CS. WILSON ASCENCIO YUMBATO ROJAS

CHOTA – PERÚ

2024





Universidad
Nacional de
Cajamarca

"Norte de la Universidad Peruana"

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .
Derlyn Araceli Rios Medina
DNI: 73088039
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Contabilidad – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
M.Cs.CPC. Wilson Ascencio Yumbato Rojas
Departamento Académico: Ciencias Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
"CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA AGENCIA AGRARIA CHOTA, 2023"
6. Fecha de evaluación: 13/09/2024
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 17%
9. Código Documento: oid:3117:337489274
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DESAPROBADO

Fecha Emisión: 13/09/2024

	<p><i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i></p>
<p>M.Cs.CPC. Wilson Ascencio Yumbato Rojas DNI. 26661265</p>	 <p>Director de la Unidad de Investigación F-CECA Dr. Juan José J. Vera Abanto DIRECTOR</p>

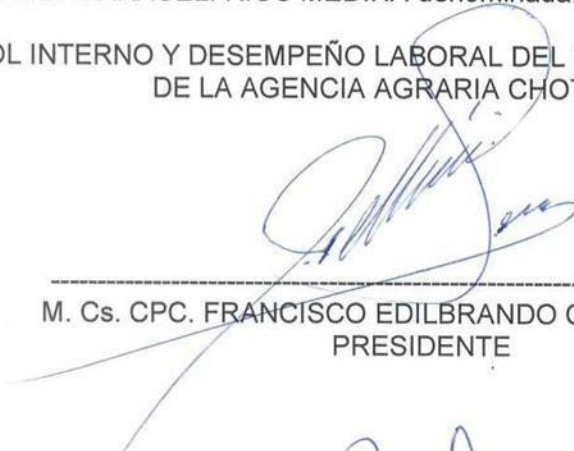
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

APROBACION DE LA TESIS

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 212-2024-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller DERLYN ARACELI RIOS MEDINA denominada:

“CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA AGENCIA AGRARIA CHOTA, 2023”



M. Cs. CPC. FRANCISCO EDILBRANDO CALDERÓN VERA
PRESIDENTE



DR. CPC. ROBERTO ARTURO GRANADOS CRUZ
SECRETARIO



MG. CPC. EVELIO NERI MOSTACERO CUZCO
VOCAL



M.Cs. CPC. WILSON ASCENCIO YUMBATO ROJAS
ASESOR

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, la salud, haberme guiado por el buen camino y darme fortalezas para superar obstáculos y dificultades en el transcurso de mi investigación y formación profesional.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, por su amor, sacrificio y cariño, por sus alientos para seguir adelante día a día, porque todo lo que soy se lo debo a ellos y por inculcar en mi la importancia de estudiar para formarme profesionalmente.

A mi esposo Johann Rodriguez por su inmenso cariño y apoyo constante en mi formación académica y a mi hijo Johann Aryan por ser fuente de motivación para lograr mi anhelo de ser profesional.

Derlyn Araceli Rios Medina

Agradecimiento

Sea esta la oportunidad para agradecer:

A DIOS, por darme la fuerza de seguir adelante y haberme guiado para continuar en esta evolución de conseguir uno de mis sueños más anhelado.

A mis padres, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi soporte durante todo este tiempo.

A mis docentes, por los conocimientos brindados y la dedicación profesional que contribuyeron en mi formación académica.

A mi asesor M.CS. Wilson Yumbato Rojas, quien con su conocimiento, enseñanza y colaboración asistió a que esta investigación se haga realidad.

Derlyn Araceli Rios Medina

Índice de Contenido

Índice de Contenido	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xiv
Abstract.....	xv
Capítulo I. Planteamiento de la Investigación	18
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....;Error! Marcador no definido.	
1.2. Delimitación del Problema.....	21
1.2.1. Delimitación espacial	21
1.2.2. Delimitación temporal	22
1.2.3. Delimitación teórica	22
1.3. Formulación del problema.....	22
1.3.1. Pregunta general	22
1.3.2. Preguntas específicas	22
1.4. Objetivos.....	22
1.4.1. Objetivo general	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
1.5. Justificación.....	23
1.5.1. Justificación teórica	23
1.5.2. Justificación práctica	23
1.5.3. Justificación académica	24
1.6. Limitaciones de la investigación.....	25
Capítulo II. Marco Teórico	26
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	26
2.1.1. Internacionales	26
2.1.2. Nacionales	27
2.1.3. Regionales	32

2.2.	Base legal	32
2.2.1.	Constitución Política del Perú.....	32
2.2.2.	Ley de Control Interno de las entidades del Estado.....	33
2.2.3.	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República	33
2.2.4.	Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado	34
2.3.	Bases teóricas	34
2.3.1.	Teoría del control.....	34
2.3.2.	Teoría de factores.....	34
2.4.	Control interno	35
2.4.1.	Ambiente de control.....	36
2.5.	Desempeño laboral	39
2.5.1.	Productividad	40
2.5.2.	Factores del desempeño laboral.....	41
2.5.3.	Relaciones interpersonales	43
2.6.	Definición de términos básicos	44
2.6.1.	Actividades de control.....	44
2.6.2.	Ambiente de control	44
2.6.3.	Actividades de control.....	44
2.6.4.	Código de conducta y ética	44
2.6.5.	Cumplimiento de objetivos.....	44
2.6.6.	Definición de responsabilidades.....	44
2.6.7.	Eficiencia en la realización de tareas asignadas	45
2.6.8.	Ejecución de control internos en las operaciones diarias	45
2.6.9.	Evaluación de riesgos.....	45
2.6.10.	Evaluación de los riesgos identificados.....	45
2.6.11.	Eficiencia en la realización de tareas asignadas	45
2.6.12.	Factores actitudinales	46
2.6.13.	Factores del desempeño laboral.....	46
2.6.14.	Factores operativos	46
2.6.15.	Identificación de riesgos significativos	46
2.6.16.	Políticas y procedimientos	46
2.6.17.	Productividad	46

2.6.18. Relaciones interpersonales	47
2.6.19. Supervisión y monitoreo de los controles interno por parte de la gerencia	47
2.6.20. Trabajo en equipo	47
Capítulo III hipótesis y variables	48
3.1. Planteamiento de las Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
3.1.1. Hipótesis general	48
3.1.2. Hipótesis específicas	48
3.2. Variables.....	48
3.2.1. Variable 1. Control interno	48
3.2.2. Variable 2. Desempeño laboral.	48
3.3. Operacionalización de variables.....	49
Capítulo IV Marco metodológico.....	50
4.1. Enfoque y métodos de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1. Enfoque de la investigación	50
4.1.2. Métodos de la investigación.....	50
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	51
4.3. Diseño de la investigación	51
4.4. Población y muestra	52
4.4.1. Población.....	52
4.4.2. Muestra.	52
4.5. Unidad de análisis	52
4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
4.6.1. Técnicas e instrumentos de investigación.....	53
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	53
Capítulo V Resultados y discusión.....	54
5.1. Presentación e interpretación de los resultados	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1. Resultados de la Variable Control Interno	54
5.2. Prueba de hipótesis.....	82
5.2.1. Prueba de Hipótesis General.....	82
5.3. Discusión de resultados	86
Conclusiones	89

Recomendaciones	90
Referencias.....	91
Apéndices	101

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la investigación	49
Tabla 2 Escala de Baremo de la dimensión Ambiente de Control	60
Tabla 3 Escala de Baremo de la dimensión Evaluación de riesgos.....	65
Tabla 4 Escala de Baremo de la dimensión Actividades de control.....	69
Tabla 5 Escala de Baremo de la dimensión productividad.....	73
Tabla 6 Escala de baremo de la dimensión Factores del desempeño laboral	76
Tabla 7 Escala de baremo de la dimensión Relaciones interpersonales.....	80
Tabla 8 Prueba de Normalidad para la hipótesis General.....	82
Tabla 9 Contraste de la hipótesis general	83
Tabla 10 Prueba de Normalidad para las hipótesis específicas	84
Tabla 11 Contraste de la hipótesis específica 1	84
Tabla 12 Contraste de la hipótesis específica 2.....	85
Tabla 13 Contraste de la hipótesis específica 3.....	85
Tabla 14 Matriz de consistencia metodológica	101
Tabla 15 Análisis de fiabilidad.....	111

Índice de figuras

Figura 1	52
Figura 2 El código de ética establece exigencias para el cumplimiento del personal que labora en la entidad.	54
Figura 3 El personal de la entidad debe ser amonestado, sancionado o premiado según corresponda por sus acciones realizadas como trabajadores.	55
Figura 4 Existe políticas y procedimientos de control interno, establecidos para disminuir los riesgos y para alcanzar los objetivos de la entidad.	56
Figura 5 Las políticas y procedimientos relacionados con el control interno son de conocimiento y cumplimiento por parte del personal de toda la entidad.	57
Figura 6 El personal de la entidad es completamente responsable de las acciones que realiza en el desempeño de sus funciones	58
Figura 7 La responsabilidad es de carácter administrativo, civil y penal.....	59
Figura 8 Distribución del baremo de la dimensión Ambiente de Control	61
Figura 9 La identificación de los riesgos significativos de la entidad, está relacionado con la identificación de hechos inusuales y otros que pueden conducir al fraude o al error	62
Figura 10 La entidad cuenta con un inventario detallado de riesgos relacionados con el control interno.	63
Figura 11 La evaluación de riesgos es un proceso permanente a fin de que la entidad esté preparada y pueda enfrentar tales eventos.....	64
Figura 12 La evaluación de riesgos se monitorea de forma permanente y se actualiza los lineamientos y procedentes a fin de evitar los riesgos de control.	65
Figura 13 Distribución del baremo de la dimensión evaluación de riesgos.....	66
Figura 14 La ejecución de controles internos en las operaciones diarias permite minimizar el riesgo de errores, fraudes, pérdidas y otros.	66

Figura 15 Los controles diarios se establecen a modo de instrucciones y/o procedimientos de ejecución cotidiana dentro de las entidades.....	67
Figura 16 Existe o debe existir un monitoreo contante por parte de los responsables del control interno de la entidad.....	68
Figura 17 La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno, de una manera oportuna a las partes responsables por realizar la acción correctiva	68
Figura 18 Distribución del baremo de la dimensión Actividades de control	69
Figura 19 Ud. siente que en su trabajo es productivo y por lo tanto cumple con los objetivos asignados dentro del tiempo pertinente en la entidad.....	70
Figura 20 El cumplir objetivos significa comprometerse con algo o alguien que se debería cumplir en determinado tiempo o a futuro de algo que se quiere lograr.....	71
Figura 21 La eficiencia en la realización de tareas asignadas es la capacidad que tiene un individuo o equipo para completar las tareas asignadas de manera efectiva.....	71
Figura 22 la eficiencia implica lograr los objetivos de manera oportuna, con los recursos adecuados y con el mínimo de desperdicio en recursos y tiempo.....	72
Figura 23 Distribución del baremo de la dimensión productividad.....	73
Figura 24 Los Factores actitudinales son el conjunto de características que permiten, que una persona resulta útil, para poder desempeñarse de forma competente.....	73
Figura 25 Los factores actitudinales se encuentran referidos a la formación que tienen las personas ante la sociedad a la que sirven en el trabajo.	74
Figura 26 Los factores operativos son el conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una actividad determinada.....	75
Figura 27 Los factores operativos de un colaborador están relacionados con el conocimiento del trabajo asignado, la calidad de sus labores, entre otros.	75
Figura 28 Distribución del baremo de la dimensión Factores del desempeño laboral.....	77

Figura 29 El trabajo en equipo incluye un conjunto de conocimientos, principios y conceptos para la realización efectiva de tareas y para el funcionamiento del equipo.	77
Figura 30 En el trabajo en equipo es importante considerar las actitudes y aptitudes apropiadas o pertinentes para el funcionamiento eficaz del equipo.....	78
Figura 31 La comunicación efectiva es la escucha empática y es crucial dentro del proceso comunicativo en las organizaciones.....	79
Figura 32 La comunicación efectiva permite el intercambio efectivo de información e interacción, respetando el grado de mando dentro de las entidades.....	80
Figura 33 Distribución del baremo de la dimensión Relaciones interpersonales.....	81
Figura 34 Distribución del baremo de las variables de estudio Control Interno y Desempeño Laboral.....	81

Resumen

La investigación titulada “Control Interno y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023”, se planteó como objetivo determinar el nivel de relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023; la metodología utilizada fue la siguiente: enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, su nivel fue descriptivo, su diseño fue no experimental, la obtención de datos fue mediante el corte transversal; la población y muestra de estudio fue de 28 trabajadores de la Agencia Agraria de Chota; para obtener los resultados, se aplicó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario conformado por 26 preguntas; los principales resultados muestran mediante la prueba estadística de Rho de Spearman que existe un nivel de correlación positiva alta de 0.773 entre la variable control interno y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, según la tabla 9; por otro lado: existe un nivel de correlación positiva alta de 0.786 entre la variable control interno y la dimensión productividad; existe un nivel de correlación positiva alta de 0.786 entre la variable control interno y la dimensión factores del desempeño laboral; existe un nivel de correlación positiva moderada de 0.588 entre la variable control interno y la dimensión relaciones interpersonales; en conclusión el control interno tiene relación significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Agencia Agraria de Chota en el año 2023.

Palabras clave: Control Interno, desempeño laboral, productividad, relaciones interpersonales

Abstract

The research entitled "Internal Control and Work Performance of the administrative personnel of the Chota Agrarian Agency, 2023", was proposed as an objective to determine the level of relationship between internal control and work performance of the administrative personnel of the Chota Agrarian Agency, 2023; the methodology used was the following: quantitative approach, the type of research was basic, its level was descriptive, its design was non-experimental, the data collection was through the transversal cut; the population and sample of study was 28 workers of the Agrarian Agency of Chota; to obtain the results, was applied as a technique to the survey and as an instrument to the questionnaire consisting of 26 questions; the main results show through the statistical test of Spearman's Rho that there is a high positive correlation level of 0.773 between the internal control variable and the work performance variable of the administrative personnel of the Chota Agrarian Agency, according to Table 9; on the other hand: there is a high positive correlation level of 0.786 between the internal control variable and the productivity dimension; there is a high positive correlation level of 0.786 between the internal control variable and the work performance factors dimension; there is a moderate positive correlation level of 0.588 between the internal control variable and the interpersonal relations dimension; in conclusion, internal control has a significant relationship with the work performance of the administrative workers of the Agrarian Agency of Chota in the year 2023.

Key words: Internal control, labor performance, productivity, interpersonal relations.

Introducción

La investigación, se realizó a partir de la problemática relacionada con el control interno, el cual se refiere al conjunto de medidas y procedimientos adoptados por una entidad para garantizar que sus actividades se realicen de forma efectiva y eficiente, que se cumplan las leyes y reglamentos aplicables, y que se eviten fraudes y errores; y por otro lado, se tiene el desempeño laboral, el cual establece la capacidad que debe tener los empleados para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva y eficiente; en ese sentido, uno de los principales problemas dentro del control interno en las instituciones públicas es la falta de supervisión y control adecuado; este problema ocurre en diferentes países del mundo, por ejemplo en México, donde se enfrentan varios desafíos importantes; uno de los principales problemas dentro del control interno es la falta de una estructura jerárquica poco clara, lo que dificulta la asignación de responsabilidades y la implementación de controles efectivos (Mendivil y Erro, 2021); en Colombia el control interno y el desempeño laboral en las entidades gubernamentales son dos problemas importantes, por un lado, uno de los principales problemas del control interno en las entidades públicas es la falta de claridad en los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados en la gestión de recursos públicos, lo cual conduce a una falta de coordinación y colaboración entre los diferentes departamentos (Guerrero et al., 2019); en nuestro país, uno de los problemas más comunes en las entidades públicas peruanas es la baja cultura relacionada con el control interno, lo que se traduce en una falta de compromiso y responsabilidad en la gestión de los recursos públicos (Albán y Poma, 2019).

En ese sentido, se desarrolla la presente investigación, siguiendo la siguiente estructura:

Capítulo I: Desarrolla el Problema de Investigación enfocado en el ámbito internacional, nacional y local; muestra las consecuencias, selección, delimitación y formulación del problema; se formula los objetivos de investigación, y la justificación de realizar la presente investigación.

Capítulo II: establece el Marco Teórico, antecedentes internacionales y nacionales, bases legales, teóricas y marco conceptual, así mismo se presenta los términos básicos.

Capítulo III: Conformado por la hipótesis y la identificación de variables de investigación.

Capítulo IV: Contiene el marco metodológico, se describe a la población y muestra de estudio, así mismo se presenta la forma de cómo se procesará y presentará los resultados.

Capítulo V: Comprende los Resultados y la Discusión de los mismos, así como el análisis estadístico y el contraste de las hipótesis.

Conclusiones: Se presenta las conclusiones a las que se arribó con la presente investigación.

Recomendaciones: Se describe las recomendaciones a partir de los resultados y deficiencias encontradas.

Referencias Bibliográficas: Añade Citas y Referencias bibliográficas según las normas APA séptima edición.

Anexos: Esta la Matriz de Consistencia, el instrumento de recolección de datos y otros según requerimientos de la universidad.

Capítulo I. Planteamiento de la investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

El control interno, así como el desempeño laboral son dos problemas que enfrentan las entidades públicas a nivel mundial, y ambas están interrelacionadas; el control interno se refiere al conjunto de medidas y procedimientos adoptados por una entidad para garantizar que sus operaciones se hagan de forma efectiva y eficiente, que se cumplan las leyes y reglamentos aplicables, y que se eviten fraudes y errores; por otro lado el desempeño laboral establece la capacidad que debe tener los empleados para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva y eficiente; en ese sentido, uno de los principales problemas dentro del control interno en las entidades públicas es la falta de supervisión y control adecuado; en consecuencia el desempeño laboral es un problema importante en las entidades públicas, y puede ser el resultado de factores como la falta de incentivos adecuados, la carencia de capacitaciones y desarrollo, y la falta de evaluaciones de desempeño efectivas, según lo indicado por (Huiman, 2022).

El control interno y el desempeño por parte del personal, son dos áreas críticas en las entidades públicas de México, donde se enfrentan varios desafíos importantes; uno de los principales problemas dentro del control interno es la falta de una estructura jerárquica poco clara, lo que dificulta la asignación de responsabilidades y la implementación de controles efectivos. Por otro lado, existe una baja capacitación y entrenamiento en materia de control interno, lo cual hace que muchos empleados no comprendan la importancia de estos controles y cómo deben llevarlos a cabo de forma adecuada; otro problema en el control interno es el poco seguimiento y evaluación de los controles establecidos, donde muchas veces se implementan controles, pero no da un seguimiento adecuado para verificar su efectividad, en consecuencia esto limita la capacidad de mejorarlos y optimizarlos; en cuanto al desempeño laboral, uno de los mayores desafíos es la falta de motivación y

compromiso de los empleados, debido a que muchos trabajadores del sector público se sienten poco valorados y poco reconocidos, lo que afecta su motivación para realizar su trabajo de manera efectiva, por lo que la falta de incentivos y recompensas por el desempeño, contribuyen con este problema, finalmente, otro desafío es la baja cultura para hacer la rendición de cuentas y transparencia, dado que muchos colaboradores del sector público no tienen una clara comprensión de su papel en el servicio al ciudadano, lo que limita su capacidad para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva (Mendivil y Erro, 2021).

En Colombia el control interno y el desempeño laboral en las entidades gubernamentales son dos problemas importantes, por un lado, uno de los principales problemas del control interno en las entidades públicas es la falta de claridad en los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados en la gestión de recursos públicos, lo cual conduce a una falta de coordinación y colaboración entre los diferentes departamentos y a la ausencia de una estructura clara de rendición de cuentas; además, no se da ninguna capacitación y formación al personal en materia de control interno, lo que constituye un problema fundamental; así mismo, varios colaboradores no tienen el conocimiento y las habilidades necesarias para implementar efectivamente las políticas y los procedimientos relacionados con el control interno, lo que aumenta el riesgo de fraude y malversación de fondos, tal como lo indica (Restrepo, 2022). En cuanto al desempeño laboral, uno de los principales problemas es la ausencia de incentivos y recompensas para el personal que cumple con sus responsabilidades y metas, la falta de incentivos puede desmotivar a los empleados y hacer que no se esfuercen tanto en sus labores, lo que puede llevar a una disminución de la calidad del servicio público, otro inconveniente es la falta de seguimiento y evaluación del desempeño; muchas entidades públicas no tienen un sistema

adecuado para evaluar el desempeño, lo que hace difícil identificar las áreas de mejora y brindar retroalimentación para mejorar el desempeño (Guerrero et al., 2019).

En Ecuador el control interno y el desempeño laboral en las entidades gubernamentales han evidenciado una serie de inconvenientes, por lo que, en cuanto al control interno, uno de los principales problemas es la falta de un marco normativo claro y consistente que regule su aplicación, aunque existen diversas normas y directrices en esta materia, muchas veces son confusas y no están debidamente coordinadas, lo que dificulta su implementación efectiva; además, en muchas entidades públicas no se cuenta con los recursos técnicos y humanos necesarios para aplicar adecuadamente los controles internos, lo que lleva a situaciones de ineficiencia y falta de transparencia (Bravo et al., 2020).

Por otra parte, en lo que respecta al desempeño laboral, uno de los principales inconvenientes es la carencia de una evaluación sistemática y objetiva de los servidores públicos, muchas veces, la promoción y el ascenso se basan en factores políticos o de amiguismo que, en el mérito y la capacidad de los trabajadores, lo que genera desmotivación y falta de compromiso con sus labores asignadas (Izquierdo et al., 2021).

En el Perú uno de los problemas más comunes en las entidades públicas peruanas es la baja cultura relacionada con el control interno, lo que se traduce en una falta de compromiso y responsabilidad en la gestión de los recursos públicos, esto puede deberse a una falta de capacitación y sensibilización en el tema, o a la presencia de prácticas de corrupción y nepotismo que fomentan la opacidad y la carencia de transparencia en las decisiones; otra dificultad importante es la falta de independencia y autonomía de los órganos de control, que en muchos casos están subordinados a las mismas autoridades a las que deben fiscalizar. Esto puede limitar su capacidad de detectar y corregir irregularidades y abusos en la gestión de los recursos públicos (Albán y Poma, 2019).

Por otro lado, la relación que se presenta entre el control interno y el desempeño de los trabajadores es crítica, por lo que un control interno adecuado puede fomentar la eficiencia y eficacia en su labor, al asegurar que se sigan los procedimientos y normas establecidos y se minimicen los errores y pérdidas de recursos. Sin embargo, una cultura de control interno deficiente puede generar desconfianza y desmotivación en los colaboradores, que pueden sentirse vigilados y sometidos a un exceso de burocracia y formalismos (Véliz, 2022).

En la ciudad de Chota, lugar donde se realizará la investigación, no es ajena al contexto descrito del ámbito internacional y nacional donde se evidencia que las entidades públicas como la Agencia Agraria el problema crucial es la carencia de recursos para implementar y mantener un sistema de control interno adecuado, lo que lleva a errores en la gestión de fondos públicos y la falta de transparencia para tomar decisiones; otro inconveniente es la ausencia de capacitación y desarrollo de habilidades del personal. Otro obstáculo es la falta de transparencia y la ausencia de sanciones efectivas ante prácticas corruptas que socavan la confianza de la población; finalmente, la ausencia de comunicación y colaboración entre las diferentes áreas y niveles de la entidad lo que hace difícil el desempeño de los trabajadores y el control interno efectivo.

De continuar con este problema, la escasa comunicación conducirá a tener una mala coordinación y caer en redundancias innecesarias, lo que afecta al cumplimiento de los objetivos de la entidad y limita la eficacia en la prestación de servicios adecuados hacia los agricultores, ganaderos y a la ciudadanía en general en la provincia de Chota.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se efectuará en la provincia, distrito y ciudad de Chota, específicamente en la Agencia Agraria del mismo nombre.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación tendrá un periodo de realización de tres meses iniciado el mes de abril y culminado en junio de 2023.

1.2.3. Delimitación teórica

La investigación se limita a estructurar los conceptos del control interno, si como los aspectos relacionados con la gestión laboral dentro de una institución del sector público.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023?

1.3.2. Preguntas específicas

¿Cuál es la relación entre el control interno y la productividad del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023?

¿Cuál es la relación entre el control interno y los factores del desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023?

¿Cuál es la relación entre el control interno y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el control interno y la productividad del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

Determinar la relación entre el control interno y los factores del desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

Determinar la relación entre el control interno y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

Tanto el control interno, así como el desempeño laboral son temas relevantes en la gestión gubernamental, ya que ambos tienen una fuerte relación con la eficiencia y eficacia de las organizaciones, el control interno implica ejecutar un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos que una organización implementa para garantizar que sus operaciones se realicen de manera efectiva, eficiente y transparente. Por otro lado, el desempeño laboral se relaciona con el rendimiento de los trabajadores en términos de cumplimiento de objetivos, calidad de trabajo y relaciones interpersonales. En el caso de la Agencia Agraria de Chota, se tiene que el control interno, así como el desempeño laboral por parte del personal administrativo son temas relevantes debido a que la Agencia es responsable de promover el desarrollo agropecuario y rural en la provincia de Chota, lo que implica una gran responsabilidad social y económica. Por lo tanto, es fundamental que se implementen mecanismos adecuados de control interno para asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente y eficaz, y que el personal administrativo tenga un desempeño laboral adecuado para lograr los objetivos de la Agencia. En ese sentido, la presente tesis sobre la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Agencia Agraria Chota es relevante porque puede proporcionar información relevante que permita mejorar la gestión de la agencia agraria y, en consecuencia, mejorar el desarrollo agropecuario y rural de la provincia. Además, esta investigación puede contribuir a la literatura existente sobre el control interno y desempeño

laboral en el sector público, especialmente en el ámbito de la agricultura y el desarrollo rural.

1.5.2. Justificación práctica

El tema de investigación sobre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota tiene una justificación práctica importante. En primer lugar, el control interno es un proceso fundamental en cualquier organización, porque permite asegurar la eficacia y eficiencia en el desarrollo de las operaciones, así mismo se crea la confiabilidad en la información financiera y permite validar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a cada sector. En el caso de la Agencia Agraria Chota, que se dedica a la promoción y desarrollo de la agricultura y ganadería de la región, un buen control interno es especialmente relevante para garantizar la correcta gestión de los recursos públicos y la protección de los intereses del sector agropecuario. Por su lado, el desempeño laboral del personal administrativo también es un factor clave en la eficacia y eficiencia de la organización. Un personal administrativo bien capacitado y motivado puede mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Agencia Agraria Chota, así como contribuir al logro de los objetivos institucionales. Por lo tanto, la investigación al abordar la relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota puede proporcionar información valiosa para mejorar la gestión y la toma de decisiones en la organización, Además, los resultados del estudio pueden ser útiles para otras agencias y organizaciones del sector público que enfrentan desafíos similares en la gestión de recursos y en la mejora del desempeño laboral.

1.5.3. Justificación académica

La investigación sobre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota es un tema relevante para el ámbito académico por varias razones. En primer lugar, el control interno es un tema crítico para cualquier

organización, porque tiene como objetivo garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia de las operaciones. En este sentido, un control interno efectivo puede ayudar a prevenir fraudes, errores, malversación de fondos, y a su vez puede optimizar el desempeño laboral al brindarles un ambiente de trabajo seguro. En segundo lugar, el desempeño laboral es un aspecto clave para cualquier organización, ya que su trabajo influye directamente en el éxito de la entidad. Por lo tanto, es importante entender cómo es que el control interno afecta el desempeño laboral del personal administrativo, y cómo esto puede mejorarse para lograr una mayor eficiencia en la organización. Además, la Agencia Agraria Chota es una entidad gubernamental que se dedica a promover el desarrollo agrícola y rural en la región. Como tal, tiene una responsabilidad social importante y es vital asegurar que su personal administrativo tenga un alto desempeño laboral para cumplir con su misión. Por lo tanto, es crucial investigar cómo el control interno puede mejorar el desempeño laboral en esta entidad. Finalmente, la tesis me permitirá obtener el título profesional de contador público.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación no ha mostrado ningún tipo de limitación en el proceso de construcción del proyecto.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación:

2.1.1. Internacionales

Chiriguaya (2023) en su tesis titulada *Control interno y desempeño laboral docente en colegios de Guayaquil, 2022*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y desempeño laboral docente en colegios de Guayaquil, 2022; la metodología utilizada fue cuantitativa, relacional, no experimental, transversal. La población fue de 519 docentes y 155 de ellos a quienes se les aplicó una encuesta y como instrumento fue el cuestionario. Los resultados fueron que el control interno y el desempeño laboral fue de 48.4% alto, el control interno y el conocimiento del trabajo fue alto 48.4%, así mismo el control interno y la productividad en relación con los factores actitudinales fue alto con 48.4%, el control interno y factores operativos fue alto en 41.9%. Con respecto a la relación de las variables se determinó que el control interno y el desempeño laboral tienen relación significativa [$r = 0.448$ $p = 0.000$]. Con referencia a las dimensiones se estableció que el control interno y el conocimiento del trabajo tienen una relación significativa [$r = 0.783$, $p = 0.000$], control interno y producción mostró una relación significativa [$r = 0.265$, $p = 0.001$], control interno y factores operativos evidenció una relación significativa [$r = 0.218$, $p = 0.006$]. Se concluyó indicando que el control interno y desempeño laboral de un grupo de docentes en un colegio de Guayaquil presentan una relación significativa.

Chonillo (2022) en su tesis titulada *El desempeño laboral y control interno del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021*, se planteó como objetivo, determinar cuál es el nivel de desempeño laboral y que incidencia existe con el control interno en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Jipijapa; la metodología utilizada fue descriptiva, su población fue de 53 trabajadores de la institución y su muestra 47 de ellos. Se aplicó la técnica de la encuesta y aplico un cuestionario; los

resultados de la investigación fueron que el 49% se siente motivado en su puesto de trabajo, el 100% conoce que es el desempeño laboral, el 64% conoce que el control interno, el 100% al momento de atender a un usuario es cordial y amable, el 100% consulta sobre el trámite que va a realizar en la institución, el 57% indicó que no se da a conocer sobre la evaluación de control interno, el 92% refirió que la evaluación del desempeño se da de manera individual en la institución, el 100% ve favorable la evaluación del control interno para mejorar el desempeño laboral, el 100% considera que mejoraría las dificultades después de realizar una evaluación de control interno en el desempeño laboral. Se concluyó que el control interno incide en el desempeño laboral, donde la mayoría de trabajadores cumple con sus procesos administrativos, pero existen ciertas falencias relacionada con las capacitaciones y con el servicio al usuario de la entidad.

2.1.2. Nacionales

Lopez (2022) en su tesis *Control interno en el desempeño laboral de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque 2022*; su objetivo fue determinar cuál es la relación que se presenta entre el control interno en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque 2022; la metodología fue básica, diseño no experimental, con corte transversal, su población fue de 150 trabajadores y su muestra fue de 108, a los se les aplicó un cuestionario; sus resultados fueron que el control interno es bajo según el 45.37%, el desempeño laboral medio en 65.74%. Con respecto al control interno y el desempeño laboral mostró una relación significativa [$r = 0.535$, $p = 0.001$]. Con respecto a las dimensiones de la variable control interno se evidenció que el autocontrol, autogestión, autorregulación tienen una relación significativa con el desempeño laboral [$r = 0.484, 0.608, 0.66$; $p = 0.001$]. Se concluyó que el control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chongoyape 2022.

Quiroz y Valerio (2022) en su tesis *El control interno y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022*. tuvo como objetivo encontrar cómo es que el control interno presenta una relación con la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo; La metodología aplicada fue realizar una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, con un nivel descriptivo y relacional; la población lo conformó 281 trabajadores y la muestra 163 de ellos a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados fueron que el control interno es de nivel medio de acuerdo al 57.06% y el desempeño laboral también se encontró en un mismo rango en un porcentaje de 54.60%. Además, se estableció que el control interno y el desempeño laboral tienen una relación significativa [$r = 0.720$ y $p = 0.000$]. Se concluyó que el control interno y el desempeño laboral tienen una relación significativa en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022.

Sotomayor (2021) en su tesis *Control interno y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Abastecimiento del Ministerio de Trabajo, sede central Lima, 2021*; su objetivo en la investigación fue determinar cuál es la relación que se presenta entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Abastecimiento del MINTRA, sede central, 2021. La investigación aplicó la siguiente metodología para investigar: fue con enfoque cuantitativo, tipo aplicada, descriptiva, relacional, no experimental, transversal. La población y muestra lo conformó 5 coordinadores y 18 trabajadores a quienes se aplicó el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación fueron referente al control interno que el ambiente de control tiene un alcance de 60% que incluye su plan estratégico el trabajo; así como conocer sus áreas y funciones, y los roles y responsabilidades de cada área. La gestión de riesgos se encuentra en un 50% porque se reconoce que, si se difunde los objetivos y las metas de los colaboradores, se promueve la cultura para la gestión de los riesgos, además, se realiza un registro detallado

de los mismos, así como se considera las posibilidades de fraude, el cual es usado mediante los matrices de la gestión de los riesgos, planes de contingencia y recuperación de desastres. Las actividades de control en 46% se mostró en la administración de riesgos en los procesos, se encuentra actualizado los manuales de procedimientos, además la gestión se realiza para lograr el cumplimiento del manual de procedimientos. La información y comunicación se mostró en un 48% adecuado porque se evidenció que se contiene atributos para que la información sea adecuada y la comunicación es fluida y de calidad. La supervisión y monitoreo se mostró en un 26.7% porque se mostró que existe controles que permiten el funcionamiento adecuado por parte de las unidades administrativas, y por otro lado hay un medio para comunicar las deficiencias encontradas en el control interno de forma oportuna. Con respecto al desempeño laboral la proactividad se encuentra en 38.37% porque se indica en el trabajo asignado, el cual incluye conceptos que permiten resaltar las expectativas planificadas propuestas por los trabajadores con aptitud positiva. La capacidad de servicio se encontró en 42.60% dado que se mostró una capacidad para brindar los servicios y que esto se establece como el cumplimiento eficaz de los requerimientos que realiza el cliente, así como para comprender las necesidades de este. Los conocimientos mostraron un nivel en un 42.60% dado que se mostró una buena capacidad para brindar los servicios porque se mostraron adecuados los conocimientos, así mismo el uso de las herramientas de seguridad. La diligencia en el trabajo fue de 48.13% dado que se mostró que el cumplimiento del uso de uniformes es correcto, así como el horario y las coordinaciones. Finalmente, la relación entre el control interno y el desempeño laboral fue de 0.877 y su significativa de 0.000 con el desempeño laboral. Por otro lado, el control interno se relaciona de forma significativa con la proactividad, capacidad de servicio conocimientos, diligencia del trabajo [$r = 0.877$, 0.614, 0.794, 0.564, 0.777, $p = 0.000$]. Se concluyó que el control interno si presenta una

relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Abastecimientos del Ministerio de Trabajo en la sede central de Lima en el año 2021.

Salizar (2021) en su tesis *Relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020*, su objetivo fue determinar la relación entre el control interno y la variable desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna en el año 2020; su metodología investigativa fue de tipo básica, su nivel fue descriptivo y correlacional, el diseño fue no experimental, y los datos se obtuvo de forma transversal. La población fueron 317 colaboradores y la muestra 174 y se aplicó un cuestionario para obtener los datos; los resultados de la investigación fueron referente al control interno que el ambiente de control es regular en 73.56%, la evaluación de riesgos fue regular en 48.3%, las actividades de control en 51.72%, la información y comunicación regular en 46.55% la supervisión regular en 70.69% lo que en general determinó que el control interno es regular en 60.92% Con referencia al desempeño laboral este fue con respecto a las relaciones laborales fue adecuada en 54.6%, la labor en equipo es regular en 82.18%, méritos laborales son adecuados en 52.87%, crecimiento personal regular en 63.22% lo que en general determinó un desempeño laboral de 55.75%; con referencia a la relación de las dimensiones ambiente de control, la dimensión evaluación de riesgos, y la dimensión actividades de control, así como la información, la comunicación y la supervisión, en relación con el desempeño laboral, presentan esta relación [$r = 0.091, 0.393, 0.289, 0.317, 0.260, p = 0.0001$]; se concluyó que el control interno si tiene correlación con el desempeño laboral de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020.

Chambilla (2021) en su tesis *Control interno y desempeño laboral del personal fiscal del distrito fiscal de Madre de Dios, 2021*; tuvo como objetivo establecer cuál es la relación que hay entre la variable control interno y la variable desempeño laboral de los trabajadores del distrito de Madre de Dios, la metodología de la investigación fue de tipo básica,

cuantitativo, no experimental, no experimental, corte transversal, correlacional. La población fueron 84 y la muestra fue 70 de ellos. Los resultados de la investigación fueron que el control interno es alto en 75.71%. Asimismo, se evidenció que tienen un nivel alto el autocontrol y la autorregulación según el 75.71% y en un 70% la autogestión. El desempeño laboral se determinó de acuerdo al 62.86% alto. Por su parte los niveles relacionados con el beneficio que tiene el órgano de control interno el beneficio fiscal y el beneficio de la organización se mostraron altos según 82.9%, 51.4% y 57.1% respectivamente; Con respecto a la relación de variables se estableció que tienen el control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral [$r = 0.530$ y $p = 0.000$]. Se determinó que las dimensiones de autocontrol, autorregulación y autogestión tienen una relación significativa con el desempeño laboral [$r = 0.392, 0.392$ y $405, p = 0.001$]. Se concluyó en la investigación que la variable control interno s tiene una relación significativa con la variable desempeño laboral de los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020.

Benites (2020), su tesis *Sistema de control interno y desempeño laboral en el área de Gestión Pedagógica de la UGEL Santiago de Chuco*; su objetivo fue diagnosticar cual es el nivel de correlación entre el control interno y la variable desempeño laboral de los trabajadores que laboran en el área de Gestión Pedagógica de la UGEL de la provincia de Santiago de Chuco; la metodología de la investigación fue de tipo básica con un diseño no experimental y de corte transversal, relacional. La población lo conformó 15 colaboradores de la entidad a quienes se aplicó un cuestionario. Los resultados de la investigación determinaron que el control interno y el desempeño laboral tienen una relación significativa [$r = 0.566, p = 0.014$]. Se concluye que el control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral en los colaboradores del área de Gestión Pedagógica de la UGEL de Santiago de Chuco.

2.1.3. Regionales

Alarcón y Rojas (2022) en su tesis *Control interno y desempeño laboral en la empresa constructora ACDY Lanche SAC, Cutervo – Cajamarca 2021*; su objetivo fue poder determinar cuál es la relación que hay entre el control interno y la variable desempeño laboral en la empresa de estudio; la metodología fue cuantitativa, básica, relacional, diseño no experimental, de campo; la población y la muestra lo constituyó 28 trabajadores de la institución. La técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario; dentro de sus resultados se tiene que el ambiente de control es regular en 50% y que el ambiente de control y el desempeño laboral tiene una relación significativa [$r = 0.461$, $p = 0.014$]. La evaluación de riesgos fue deficiente según el 35.7% y la evaluación de riesgos y el desempeño laboral tiene una relación significativa [$r = 0.854$, $p = 0.000$]. La Actividad de control es regular en 39.3% y las actividades de control con el desempeño laboral tienen una relación significativa [$r = 0.462$, $p = 0.013$]. La información mostró ser regular en 50% y la información y comunicación y el desempeño laboral tienen una relación significativa [$r = 0.456$, $p = 0.015$]. La supervisión y el monitoreo mostró ser bueno en 50% y la supervisión y el monitoreo y el desempeño laboral tienen una relación significativa [$r = 0.516$, $p = 0.005$]. Finalmente, el control interno mostró ser bueno en 53.6% y el desempeño regular en 53.6% por lo que se estableció una relación significativa de [$r = 0.632$, $p = 0.000$]. Se concluyó que el control interno se relaciona de forma directa y de forma significativa con el desempeño laboral en la Constructora ACDY Lanche S.A.C.

2.2. Base legal

2.2.1. Constitución Política del Perú

El art. 58° de la Constitución Política del Perú (1993), establece que la iniciativa privada para hacer empresa o negocio es libre por lo que se debe ejercer dentro de la economía social de mercado, el cual está orientado el desarrollo de país, y se actúa

principalmente dentro de las áreas enfocadas en la promoción de empleo, fortalecimiento de la salud, mejorar la educación, mejorar la seguridad, dotar de servicios públicos e infraestructura a los diferentes lugares del país; por su parte, el artículo 59° de nuestra constitución, determina que el Estado promueve y estimula la generación de riqueza mediante la libertad para trabajar y la libertad de hacer empresa, relacionada con el comercio, industria y otros.

2.2.2. Ley de Control Interno de las entidades del Estado

La Ley Nro. 28716 (2006) tiene por objetivo fijar la normativa que permita regular el proceso de “elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del sistema de control interno en cada una de las entidades del Estado”, esto con el objetivo de poder cuidar y fortalecer los sistemas de carácter administrativo y operativo mediante acciones y actividades de control que se realizan en un momento previo, simultáneo y posterior a las actividades, y esta contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, y reenfocarlo por el camino de la transparencia para el logro de los fines, objetivos y metas de carácter institucional.

2.2.3. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

La Ley N° 27785 (2002) regula y propone la normativa del ámbito de control, permite la organización, delega atribuciones y funciones dentro del Sistema Nacional de Control en la CGR como el máximo ente técnico, siendo rector de dicho sistema de control. El objeto de la citada ley es propender el uso apropiado, oportuno, y efectivo para el ejercicio del control de las entidades del estado, con el fin de prevenir y poder verificar, con la aplicación de principios, sistemas y procedimientos de carácter técnico para una correcta eficiencia y transparencia en el uso y gestión de los recursos del estado.

2.2.4. Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado

Conforme a la Directiva N° 006 – 2019- CG/INTEG (2019) la cual tiene por finalidad hacer que las entidades gubernamentales puedan implementar el sistema para el control interno institucional como una herramienta que facilite gestionar de forma permanente y que permita el cumplimiento de los objetivos del gobierno mediante una gestión que sea eficaz, que sea eficiente, don ética y de forma transparente; el objetivo de la presente normativa es regular el procedimiento que permite implementar el sistema de control interno dentro de las entidades gubernamentales, así como establecer los plazos, las funciones, y las disposiciones para que se pueda dar seguimiento y evaluación en el proceso de implementación de un sistema de control interno.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Teoría del control.

La teoría del control de Polania (1997) establece que, es un proceso determinado por alguna acción que tiene lugar a medida que el tiempo transcurre. En general se considera un sistema, cuyo estado se describe por un punto en un espacio denominado espacio de fase, mediante el cual se formulará una estructura que permita, una vez se especifique una “política de control”, determinar el curso posterior del proceso en base a los conocimientos del estado antes de iniciar el sistema; las políticas de control que permite determinar el comportamiento dinámico asociado a un conjunto de funciones relacionadas con el tiempo. Se determina que en cada punto de fase vinculada al control se establece un proceso y que admite un control admisible y adecuado.

2.3.2. Teoría de factores.

La teoría de factores de Herzberg *et al.* (1959) afirma que el rendimiento [desempeño] de los individuos en el trabajo depende del nivel de satisfacción que

experimentan en su ambiente laboral. Los factores motivadores del trabajo incluían éxito, crecimiento, responsabilidad, avance, reconocimiento y el trabajo en sí mismo. En tal sentido, las personas están satisfechas con su trabajo y reciben retroalimentación positiva, desarrollen capacidades y mejoran su rendimiento. Se mantiene que los empleados pueden ser motivados si se les proporcionaba un trabajo que suponga un reto y el que puedan asumir responsabilidades. La insatisfacción se produce cuando las personas perciben que están recibiendo un trato injusto en cuanto al salario, beneficios, seguridad, supervisión y relaciones interpersonales. El rendimiento o desempeño se encuentra relacionado a factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con los factores extrínsecos.

2.4. Control interno

El control interno son procedimientos integrales en la administración de una entidad y se efectúa principalmente por los directivos, funcionarios y servidores de la organización, y se implementa para afrontar los riesgos en los en las transacciones u operaciones de la gestión y para garantizar que se establezca la misión de la entidad, con la que se alcanzaran los objetivos de ésta, es decir, que se realice una gestión orientada a minimizar los riesgos (Leiva, 2014).

Para la Contraloría General de la República [CGR] (2016), es el conjunto de acciones, de actividades, de planes y políticas que comprende a las normas, los procedimientos y a los métodos, que abarca el entorno de la entidad, así como las actitudes que tienen las autoridades y sus trabajadores a cargo, con el fin de poder prevenir los posibles riesgos que puedan afectar a las entidades públicas.

Según Castro (2022), el control interno de una entidad es un conjunto de procedimientos orientados de forma exclusiva a evitar o prevenir el fraude, permiten promover la responsabilidad del personal y que permita garantizar la integridad en la

obtención de los datos financieros. El control interno se caracteriza por ser único y varía de acuerdo a la entidad en la que se aplique porque ha sido diseñado conforme al tamaño y estructura relacionada con el objetivo principal, el cual es garantizar que se cumpla con los objetivos de la entidad y proteger su interés.

2.4.1. Ambiente de control

Serrano (2016) menciona que el ambiente de control esta más allegado al personal de una entidad, y requiere que esté presente siempre el compromiso ético y profesional; el ambiente de control condiciona a priori a muchos elementos, es aquí donde se desprende la forma de cómo se consideran a los riesgos, se evalúa el origen, así como las acciones que permitan reducir a los mismos.

2.4.1.1. Código de ética. Este código de conducta y ética abarca los valores y principios que guían la labor cotidiana de todos los auditores, el código de ética establece exigencias elevadas de carácter general y específico para el cumplimiento del personal que realiza la labor de auditoría, en ese mismo sentido, en relación con el control interno, se debe procurar siempre la seguridad en todos los procesos contables de manera que se pueda minimizar la probabilidad de que pueda ocurrir un fraude, error o se realice algunas prácticas ineficientes o antieconómicas dentro de una entidad (Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores [INTOSAI], 2001).

2.4.1.2. Políticas y procedimientos. Las políticas y los procedimientos son parte fundamental de toda organización, se materializan en documentos, los cuales se establecen para disminuir los riesgos y se pueda alcanzar los objetivos de la entidad, además, permite la realización de actividades sin duplicar las funciones y seguir los procedimientos a fin de evitar dilatar el tiempo cuando se tenga que

realizar alguna acción específica y al mismo tiempo aseguran las directrices de la administración (Mendoza y otros, 2018).

2.4.1.3. Responsabilidades. Cada persona que forma parte de una organización tiene responsabilidad por las acciones que realiza, así mismo, la responsabilidad de la implementación del control interno es responsabilidad de la misma entidad, en ese sentido los funcionarios o trabajadores asumen una responsabilidad administrativa por haber contravenido con sus actos las normas internas de la entidad; la responsabilidad Civil por su acción u omisión, en el desempeño de sus funciones y hayan ocasionado un daño y la responsabilidad penal cuando se haya efectuado con sus actos la omisión tipificado como delito dentro del ordenamiento penal (Rincón, 2011).

2.4.2. Evaluación de riesgos

Serrano (2016), la finalidad del control interno es limitar los riesgos y reducir o eliminar los potenciales efectos negativos sobre que puedan presentarse en una organización; algunos indicadores permiten dar un seguimiento sistemático para evaluar el nivel de vulnerabilidad de un ente ante la aparición de determinados factores que representen riesgos; de este elemento se desprende la identificación de riesgos: la entidad especifica claramente objetivos que contribuyan a identificar riesgos en las actividades que realiza y la valoración de los riesgos: posterior a la identificación de los riesgos, la entidad valora los cambios que de manera significativa podrían impactar al sistema de control interno de la organización.

2.4.2.1. Identificación de riesgos significativos. La identificación de los riesgos significativos abarca a toda la entidad, esta identificación parte de trabajo interno de la organización, estos riesgos pueden estar relacionados con la identificación de hechos inusuales, análisis de las cantidades, ratios, tendencias

y otros que pueden conducir al fraude o al error; con la información preliminar recopilada se identifica plenamente los riesgos y se tiene que medir y prioriza el nivel de atención (Rodríguez y otros, 2013).

2.4.2.2. Evaluación de los riesgos identificados. Es un proceso que se hace de forma permanente a fin de que la entidad esté preparada y pueda enfrentar tales eventos; considerando que el riesgo es la posibilidad que un suceso ocurra o no y que afecte de forma adversa los objetivos de la entidad; para evaluar estos riesgos, se tiene que contar con el inventario de riesgos, tener una matriz de riesgos, establecer un plan para la administración de riesgos, monitorearlo de forma permanente, establecer lineamientos, políticas y procedimientos (Contraloría General de la República, 2016).

2.4.3. Actividades de control

Serrano (2016) refiere que las actividades de control se realizan en función de los riesgos detectados, y que permite monitorear, eliminar, prevenir o reducir el impacto de los mismos. Una de las acciones relacionadas con el control de los riesgos es elaborar un “mapa de riesgos” que se utilice como base para elaborar de un programa estratégico de riesgos. En este se encuentra la selección y desarrollo de actividades de control: la entidad establece actividades de control de acuerdo a sus actividades que contribuyan a la mitigación a niveles aceptables de los riesgos para el logro de los objetivos y el despliegue de actividades de control: el despliegue de actividades control se realiza considerando las políticas establecidas de tal manera de cumplan lo indicado.

2.4.3.1. Ejecución de controles internos en las operaciones diarias. Es la implementación de políticas y procedimientos para garantizar que las operaciones diarias se lleven a cabo de manera efectiva y eficiente, y para minimizar el riesgo de errores, fraudes, pérdidas y otros; estos controles diarios o control de rutina se

establece a modo de instrucciones y/o procedimientos de ejecución cotidiana dentro de las entidades (Federación Internacional de Contadores, 2012).

2.4.3.2. Monitoreo de los controles internos por parte de la gerencia. En cuanto al monitoreo, Leiva (2014) afirma que el monitoreo es el último eslabón en la estructura del control interno, la cual consiste en la revisión de los resultados obtenidos, se realiza una evaluación y se procede con la actualización periódica de forma que permita realizar un funcionamiento óptimo; la organización selecciona, desarrolla, y lleva a cabo evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando; la entidad evalúa y comunica cuales son las deficiencias que se han encontrado respecto al control interno.

2.5. Desempeño laboral

Es la evaluación que determina si un individuo efectúa bien su labor, este se establece como el comportamiento de un empleado hacia sus tareas y encargos asignados (Corvo, 2022).

De acuerdo a Chiavenato (2009) el desempeño laboral, indica que es el comportamiento del colaborador en la búsqueda y consecución de objetivos plasmados para concretar las metas a través del uso de estrategias previamente establecidas, y así obtener el fortalecimiento de las habilidades de cada trabajador.

El desempeño laboral, según Campbell et al. (1990) son las acciones y conductas que presenta un trabajador y que permite impulsar el crecimiento de las entidades o través del logro o consecución de metas previamente trazadas por las entidades.

Asimismo, Pedraza et al. (2010) indican que, el éxito del desempeño depende de un conjunto de características que se muestran por medio de la conducta.

2.5.1. Productividad

La productividad laboral se establece como la producción promedio que alcanza un trabajador, considerando un periodo de tiempo específico; esta productividad puede ser medido considerando el volumen físico producido en la elaboración de bienes o en la prestación de servicios productivos (Coll, 2020).

La productividad es un indicador que permite medir la eficiencia de un trabajador, al producir bienes y servicios, dentro de una entidad u organización, esta productividad tiene que estar en relación con la incidencia que se tiene en los resultados de cualquier actividad (Joblers, 2016).

2.5.1.1. Cumplimiento de objetivos establecidos. Significa comprometerse con algo o con alguien para un cumplimiento, deber u obligación futura que se concretara o realizara en un determinado tiempo sin presentar ningún problema (Prieto, 2016). Para Business School (2018), conocer los objetivos de la entidad, es importante para el trabajador, así como para el ente, ya que, si la institución no cumple con estos, o no sigue algún lineamiento de gestión, en la que se establecen las pautas e indicaciones estandarizadas necesarias, conforme al tipo de entidad y al tipo de trabajo, puede conllevar a que se presenten grandes riesgos. Por otro lado, Duarte (2008), manifiesta que el cumplimiento de los objetivos debes ser uno de los caminos, que conduzca a la felicidad y a la satisfacción para que pueda vivir según sus anhelos.

2.5.1.2. Eficiencia en la realización de tareas asignadas. Es la capacidad que tiene un individuo o equipo para completar las tareas asignadas de manera efectiva en un período de tiempo adecuado, la eficiencia implica lograr los objetivos de manera oportuna, con los recursos adecuados y con el mínimo de

desperdicio, la eficiencia es el factor que mide la productividad así como el buen nombre de la empresa (Alveiro, 2009).

2.5.2. Factores del desempeño laboral

El desempeño laboral, es el comportamiento que presenta un colaborador en la búsqueda y consecución de objetivos previamente fijados, por lo que se requiere analizar las estrategias individuales que usa el trabajador para lograr los objetivos (Chiavenato, 2009). En ese aspecto conforme a Chiavenato (2009) los factores del desempeño son los factores actitudinales y operativos, los que a continuación se detallan:

2.5.2.1. Factores actitudinales. Son un conjunto de características que permiten a una persona pueda desempeñarse de forma competente en una actividad; se encuentren referidos con la formación profesional ante la sociedad; lo cual afecta de forma directa a su entorno de desempeño laboral (Fernández, 1995).

A. Actitud operativa: Considerado como la actitud para el desarrollo del trabajo y la capacidad que tiene una persona para llevarse bien con sus compañeros, según lo indica Chiavenato (2002) y así mismo la capacidad que se tiene de participar con esfuerzo y con dinamismo para el desarrollo de actividades enfocadas a la consecución de objetivos.

B. Iniciativa: Es la capacidad para reconocer las implicaciones de una situación de trabajo y actuar sobre las necesidades de la situación, cuando no se tiene instrucciones específicas (Fernández, 1995).

C. Responsabilidad: Es una aptitud para concretar las tareas y obligaciones asignados según los plazos y metas originalmente establecidos (Andrés, 2022).

D. Presentación personal: Efecto que se despierta sobre los demás, lo que provoca nuestro aspecto y apariencia. En tal sentido, es la impresión que el

colaborador produce en los demás y puede comprender dos planos el material y el intelectual (Chiavenato, 2009).

E. Creatividad: Referido a la capacidad de generar ideas novedosas y valiosas y comunicarlas. Es intrínsecamente humano, intencional, de carácter transformador comunicativo y original (Díaz y Riaño, 2015).

2.5.2.2. Factores operativos. Los factores operativos son el conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una actividad determinada en especial cuando se adquieren de su práctica y requieren habilidad (Chiavenato, 2009).

A. Conocimiento del trabajo: Es la comprensión de un conjunto de responsabilidades específica para un trabajo, así como la capacidad permanente para mantener al tanto de cambios en funciones de trabajo (Chiavenato, 2002).

B. Calidad: Es el cuidado y esmero que presenta un trabajador para alcanzar la nitidez en la forma y presentación de sus labores asignadas; donde cuida la presencia o ausencia de errores y su frecuencia e incidencia de que estos ocurran (Álvarez, 2016).

C. Cantidad: Es el volumen de trabajo ejecutado, Se toma en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor, atención de servicios en modo eficiente y en tiempo oportuno (García, 2008).

D. Comprensión de la situación: Conforme a Chiavenato (2009) , es la capacidad para resolver problemas apelando a la experiencia y agilidad operativa.

E. Trabajo en equipo: Es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo (Peiró, 2020).

F. Liderazgo: Es la capacidad que tiene una persona para influir, para motivar, para organizar y para llevar a cabo ciertas acciones que permitan al equipo alcanzar sus fines y objetivos dentro del marco de sus valores y creencias (Escuela Europea de Excelencia, 2015).

2.5.3. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental dentro de la empresa, y se tiene que manejar con mucho cuidado debido a que estas interacciones existe una divergencia de puntos de vista, percepciones, ideas, formación, cultura, entre otros, y pueden influir de manera positiva o negativa en el desempeño laboral de la empresa y por ende en el logro de los objetivos, estas relaciones interpersonales se tienen que manejar desde el liderazgo organizacional e interiorizando la filosofía de la organización para fomentar relaciones interpersonales armoniosas (Hanco y otros, 2021).

2.5.3.1. Trabajo en equipo. Es una de las competencias buscadas dentro de las empresas, el trabajo en equipo incluye un conjunto de conocimientos, principios y conceptos para la realización efectiva de tareas y para el funcionamiento del equipo; es importante también considerar las actitudes y aptitudes apropiadas o pertinentes de cada integrante del equipo para que promueva el funcionamiento eficaz del equipo (Salas y otros, 2000).

2.5.3.2. Comunicación efectiva. La comunicación efectiva es la escucha empática y es crucial dentro del proceso comunicativo en las organizaciones, permite el intercambio efectivo de información e interacción, respetando el grado de mando dentro de las entidades y al mismo tiempo esta comunicación efectiva se realiza frente a frente en condiciones de apertura y confianza entre individuos direccionados al logro de objetivos comunes en la entidad (Quero y otros, 2014).

2.6. Definición de términos básicos

2.6.1. Actividades de control

Son las diferentes acciones que se realiza en una entidad con el objetivo de mitigar los diferentes niveles de riesgo y orientadas al logro de objetivos institucionales.

2.6.2. Ambiente de control

Se refiere al conjunto de valores, actitudes, políticas y prácticas que fortalecen la estructura para el control interno de una organización. Es el marco de referencia que permite a la gerencia y al personal establecer el tono para una cultura de integridad y ética, y establecer un ambiente propicio para el logro de los objetivos de la organización.

2.6.3. Actividades de control

Son las políticas y procedimientos que se implementan para garantizar que los objetivos de la organización se logren de manera eficiente y efectiva. Estas actividades se diseñan para minimizar el riesgo de errores, fraudes y pérdidas, y para asegurar que se cumplan las leyes y apliquen.

2.6.4. Código de conducta y ética

Es un conjunto de normas y éticos que fundamentan las expectativas de comportamiento de los empleados de una organización. Este código proporciona orientación sobre lo que se espera en términos de comportamiento ético y profesional, y establece los valores y estándares de conducta que se deben seguir.

2.6.5. Cumplimiento de objetivos

Es la medida en que una organización logra los objetivos que se han establecido en su plan estratégico. Es la capacidad de la organización para alcanzar los resultados deseados de manera consistente y efectiva.

2.6.6. Definición de responsabilidades

Se refiere a la claridad en la asignación de roles y responsabilidades dentro de una organización. Es la capacidad de los empleados de entender sus responsabilidades y de actuar de manera efectiva en función de ellos.

2.6.7. Eficiencia en la realización de tareas asignadas

Es alcanzar los objetivos asignados dentro de una entidad usando los recursos que están al alcance y cumpliendo con lo asignado de forma eficiente.

2.6.8. Ejecución de control internos en las operaciones diarias

Es la implementación de las políticas y los procedimientos que permitan garantizar que las operaciones diarias que se realiza se realicen de manera efectiva y eficiente, y para minimizar el riesgo de errores, fraudes y pérdidas.

2.6.9. Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos es el proceso sistemático de identificación, análisis y evaluación de los riesgos asociados con una actividad, proyecto, operación o sistema. El objetivo de la evaluación de riesgos es proporcionar una comprensión clara y detallada de los riesgos potenciales y sus posibles consecuencias, para que se puedan tomar medidas adecuadas para reducir o reducir estos riesgos.

2.6.10. Evaluación de los riesgos identificados

La evaluación de los riesgos identificados es el proceso de evaluación de la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados durante la evaluación de riesgos. El objetivo es determinar la gravedad de los riesgos identificados y establecer las prioridades para la implementación de medidas de control y mitigación.

2.6.11. Eficiencia en la realización de tareas asignadas

La eficiencia en la realización de tareas asignadas se refiere a la capacidad de un individuo o equipo para completar tareas asignadas de manera efectiva y en un período de

tiempo adecuado. La eficiencia implica lograr los objetivos de manera oportuna, con los recursos adecuados y con el mínimo de desperdicio.

2.6.12. Factores actitudinales

Son las características propias de cada persona que permiten desempeñarse dentro de una entidad.

2.6.13. Factores del desempeño laboral

El desempeño laboral es el comportamiento que tiene un colaborador para el cumplimiento de sus objetivos fijados, y por los que se dispone un conjunto de estrategias individuales para alcanzarlo.

2.6.14. Factores operativos

Son las diferentes acciones encaminadas al desarrollo de las actividades diarias según el puesto de trabajo designado a una persona determinada.

2.6.15. Identificación de riesgos significativos

La identificación de riesgos significativos es el proceso de identificación y evaluación de los riesgos que tienen el mayor impacto en una organización o proyecto. Los riesgos significativos son aquellos que pueden tener consecuencias graves en términos de seguridad, salud, medio ambiente, calidad, reputación, cumplimiento regulatorio, entre otros.

2.6.16. Políticas y procedimientos

Las políticas y procedimientos son documentos que fundamentan las reglas, lineamientos y normas que rigen la conducta y el desempeño de una organización o equipo. Las políticas son directrices generales, mientras que los procedimientos son instrucciones específicas sobre cómo realizar una tarea o proceso.

2.6.17. Productividad

Capacidad de un individuo, equipo o empresa para producir bienes o servicios utilizando los recursos disponibles de manera eficiente. La productividad se mide típicamente en términos de la relación entre los resultados producidos y los recursos utilizados.

2.6.18. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se refieren a las interacciones y conexiones entre personas en un entorno de trabajo. Las relaciones interpersonales pueden afectar la motivación, la satisfacción en el trabajo y la productividad de los miembros del equipo, y pueden influir en la cultura y el clima organizacional.

2.6.19. Supervisión y monitoreo de los controles interno por parte de la gerencia

Proceso de monitorear y evaluar la efectividad de los controles internos de una organización. La gerencia es responsable de garantizar que los controles internos se implementen y funcionen adecuadamente para mitigar los riesgos identificados.

2.6.20. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la colaboración de dos o más personas para alcanzar un objetivo común. El trabajo en equipo implica la cooperación, la comunicación y la coordinación efectiva entre los miembros del equipo para lograr.

Capítulo III. hipótesis y variables

3.1. Planteamiento de las Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H1. El control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

He1. Existe una relación significativa entre el control interno y la productividad del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

He2. Existe una relación significativa entre el control interno y los factores del desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

He3. Existe una relación significativa entre el control interno y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

3.2. Variables

3.2.1. Variable 1. Control interno.

La Contraloría General de la República [CGR] (2016), indica que comprende un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, procedimientos y métodos, así como el entorno y el desarrollo de las actitudes que tiene que realizar una autoridad y su personal que tiene a cargo, orientados al logro de objetivos que permitan prevenir los posibles riesgos de fraude o error y que afecten el logro de objetivos de una entidad pública.

3.2.2. Variable 2. Desempeño laboral.

El desempeño laboral es la evaluación que determina si un individuo efectúa bien su labor, este se establece como el comportamiento de un empleado hacia sus tareas y encargos asignados (Corvo, 2022).

3.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la investigación

Definición de la variable Operativa		Operacionalización de las variables			Fuente o Instrumento	
Hipótesis General	Operacionalización	Variables	Dimensiones	Indicadores		
El control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.	El control interno en la investigación se ha determinado con base al ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control los cuales serán evaluados a través de un cuestionario.	Control Interno	Ambiente Control	Código de ética Políticas y procedimientos Responsabilidades	Técnica e instrumento de recolección de datos Encuesta – Cuestionario	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos significativos Evaluación de los riesgos identificados		
			Actividades de control	Ejecución de controles internos en las operaciones diarias Monitoreo de los controles internos por parte de la gerencia		
		Desempeño Laboral	Productividad	Cumplimiento de objetivos establecidos Eficiencia en la realización de tareas asignadas		Escala Likert
			Factores del desempeño laboral	Factores actitudinales Factores operativos		
			Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo Comunicación efectiva		

Capítulo IV. Marco metodológico

4.1. Enfoques y métodos de la investigación

4.1.1. Enfoque de la investigación

El enfoque utilizado fue el cuantitativo, el cual permitió presentar resultados estadísticos y hacer la contrastación de las hipótesis de investigación (Hernández y otros, 2014).

4.1.2. Métodos de la investigación

a. Método deductivo. Conforme a Bernal (2010), este método de investigación para parte de un análisis de conclusiones generales con el objetivo de entender las explicaciones particulares. La investigación a través del análisis y planteamiento de teorías y conceptos vinculados con el control interno y el desempeño laboral permitió determinar conclusiones relacionadas al estudio.

b. Método analítico. Según Bernal (2010) indica que es un proceso cognoscitivo que consiste en desordenar un objeto de estudio descomponiéndolo en sus partes, y analizándolo de forma individual. En la investigación este método permitió estudiar las variables control interno y desempeño laboral a través de sus dimensiones e indicadores.

c. Método hipotético – deductivo. En referencia a este método Bernal (2010), plantea que es un procedimiento que parte de ciertas aseveraciones que se formulan a manera de hipótesis y durante la investigación se busca refutar o falsear lo establecido inicialmente. En la investigación se utilizó este proceso con el fin de comprobar las aseveraciones planteadas y posteriormente ser comprobadas a través de métodos y estadísticas.

4.2. Tipo y nivel de investigación.

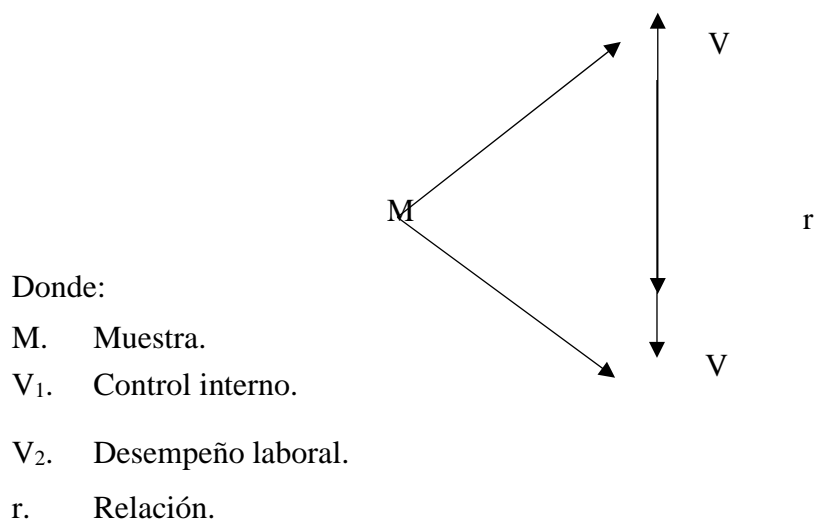
El tipo de investigación es básica. De acuerdo con Arias (2020) la investigación básica recibe ese nombre porque en efecto no está interesada en un objetivo crematístico, su motivación es el descubrir nuevos conocimientos. En ese sentido, a través del estudio se reconoció nuevos conocimientos sobre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

El nivel de investigación es de nivel descriptivo – relacional. Según Ñaupas et al. (2018) el nivel descriptivo permite explicar lo que se investiga como sus características, fenómenos u hechos relacionados a las variables. Por su parte, el nivel relacional establece el nivel de intensidad en la asociación entre las variables de estudio. En la investigación se buscó describir características de las variables del control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, así como su grado de asociación o relación de las variables y dimensiones.

4.3. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación es no experimental – transversal. Conforme a Hernández y Mendoza (2018) la investigación no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente variables. Por su parte, el diseño transversal; permitió recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. El estudio por ser no experimental solo permitió la observación las variables control interno y desempeño laboral sin manipularlas. Asimismo, el aspecto transversal, porque estableció la recolección de información en un solo periodo y lugar [recolección de información a través de cuestionario periodo 2023 en la Agencia Agraria Chota].

Figura 1
Diseño de la investigación



4.4. Población y muestra

4.4.1. Población.

La población es según Ñaupas et al. (2018), es el conjunto total de personas, grupos instituciones o fenómenos que son objeto de investigación. En el estudio la población estuvo conformada por 28 colaboradores de la Agencia Agraria Chota del periodo 2023.

4.4.2. Muestra.

La muestra conforme a Rodríguez (2011), es el número de unidades incluidas dentro de una muestra. La muestra es una parte del universo o un subconjunto de unidades que se obtienen para investigar las propiedades del universo o conjunto de procedencia. En el estudio la muestra estuvo constituido por el total de la población la que constituye 28 colaboradores de la Agencia Agraria Chota del periodo 2023.

4.5. Unidad de análisis.

Conforme a Sánchez et al. (2018), la unidad de análisis se encuentra relacionado a las personas, unidades, especies, servicios, entre otros que forman parte de la investigación. Las unidades de análisis se caracterizan por atributos o características que diferencian unas de otras, total o parcialmente. En la investigación la unidad de análisis se encontró

conformado por el personal administrativo que efectúan acciones de control interno y su desempeño laboral en la Agencia Agraria Chota del periodo 2023.

4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta. La encuesta conforme a Arias (2020), es una técnica usada frecuentemente en las ciencias sociales; ésta se concreta mediante un instrumento llamado cuestionario, esta direccionado solo a personas y proporciona información de sus opiniones. La encuesta en la investigación se aplicó con el fin de conocer las variables de control interno y desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota durante el periodo 2023.

El instrumento en la investigación fue el cuestionario, el cuestionario conforme a Arias (2020), es un instrumento que facilita la obtención de los datos estadísticos, es utilizado por los trabajos de investigación científica. Consiste de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas. En la investigación el cuestionario se encuentra estructurado en 26 preguntas; donde 14 preguntas se encuentra vinculadas a la variable control interno y las 12 restantes vinculadas a la segunda variable desempeño laboral.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Las técnicas para el procesamiento de información es el procesamiento de flujo, el cual permite analizar la información recolectada de forma adecuada y llegar a los resultados esperados y los objetivos planteados en la investigación. En ese aspecto, se planteó el análisis y el procesamiento de la información a través de Microsoft Excel y en el software SPSS v. 26

Capítulo V. Resultados y discusión

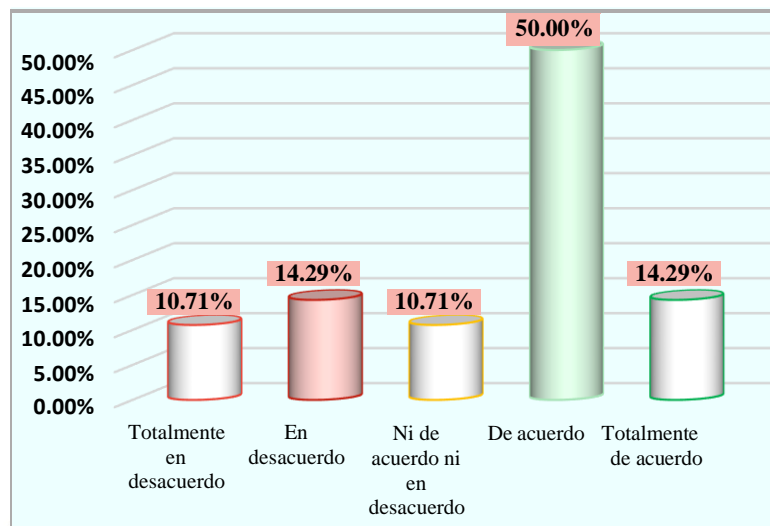
5.1. Presentación e interpretación de los resultados

5.1.1. Resultados de la Variable Control Interno

A. Dimensión: Ambiente de control

Figura 2

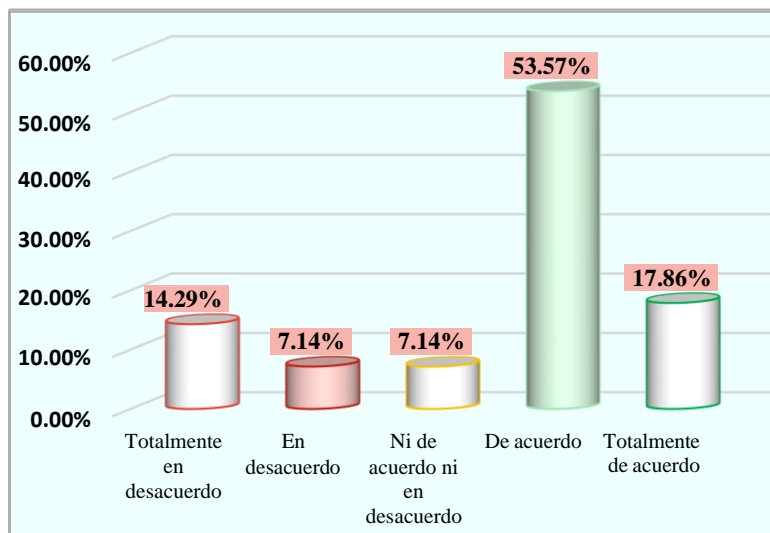
El código de ética establece exigencias para el cumplimiento del personal que labora en la entidad.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 2 los siguientes resultados: se tiene que el 10.71% está totalmente en desacuerdo, el 14.29% está en desacuerdo, el 10.71% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% está de acuerdo y el 14.29% está totalmente de acuerdo con que el código de ética establece las exigencias que deben ser cumplidas por el personal de la entidad; si bien es cierto, más del 60% está de acuerdo con ello, se tiene que más del 20% no está de acuerdo, lo cual conlleva a pensar en un primer momento que no se observa o se desconoce sobre las exigencias establecidas en el código de ética para el cumplimiento de sus funciones por parte del personal de la entidad.

Figura 3

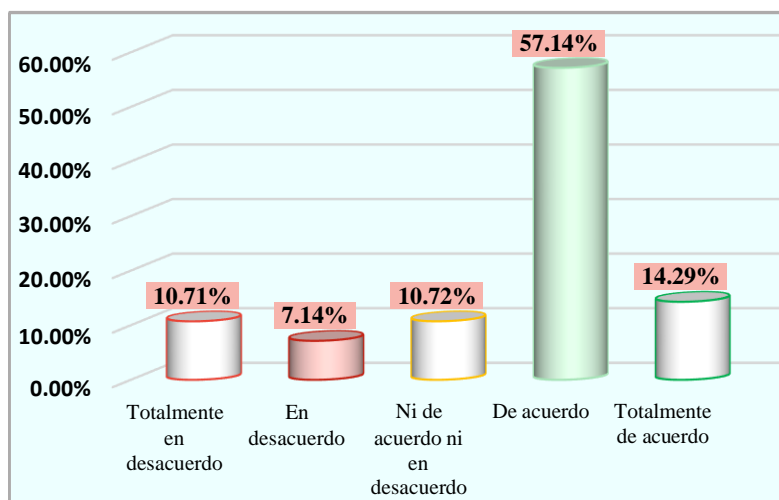
El personal de la entidad debe ser amonestado, sancionado o premiado según corresponda por sus acciones realizadas como trabajadores.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 3 los siguientes resultados: se tiene que el 14.29% está totalmente en desacuerdo, el 7.14% está en desacuerdo, el 7.14% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 53.57% está de acuerdo y el 17.86% está totalmente de acuerdo con que los trabajadores de la entidad deben ser premiados o amonestados según el desempeño de sus actividades; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con la premiación o sanciones según corresponda con su actuar en el desarrollo de sus actividades laborales, se tiene que más del 20% no está de acuerdo con lo indicado, sino que prefiere desarrollar sus actividades sin ser premiado o amonestado.

Figura 4

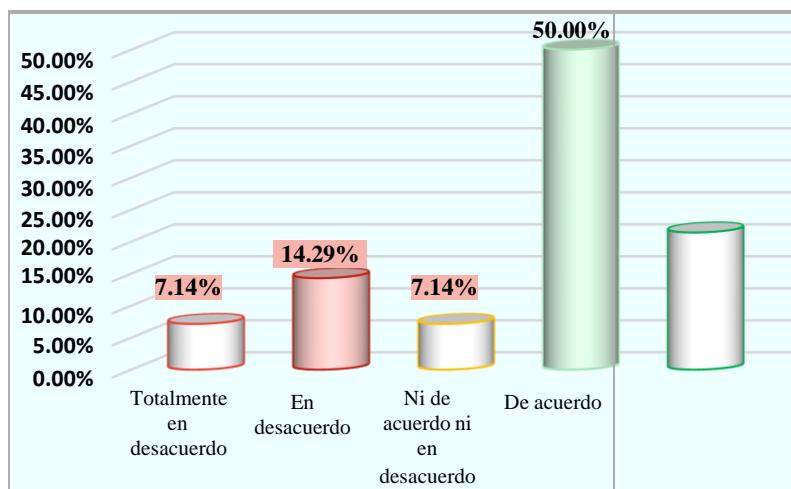
Existe políticas y procedimientos de control interno, establecidos para disminuir los riesgos y para alcanzar los objetivos de la entidad.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 4 los siguientes resultados: se tiene que el 10.71% está totalmente en desacuerdo, el 7.14% está en desacuerdo, el 10.72% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 57.14% está de acuerdo y el 14.29% está totalmente de acuerdo con que las políticas y procedimientos de control interno son establecido para disminuir los riesgos y para alcanzar los objetivos de la entidad; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con ello, se tiene aproximadamente que el 20% no está de acuerdo, lo cual indica que no están dispuestos a seguir los lineamientos de control interno para disminuir los riesgos y para alcanzar los objetivos institucionales desde su área de trabajo.

Figura 5

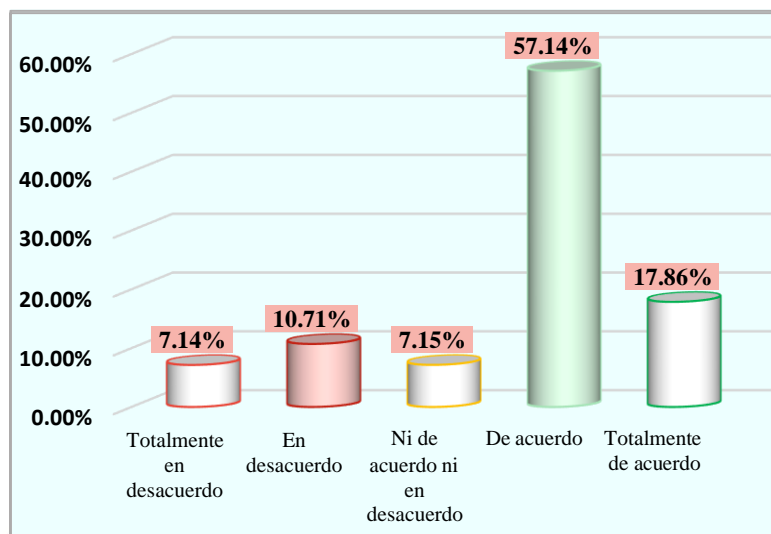
Las políticas y procedimientos relacionados con el control interno son de conocimiento y cumplimiento por parte del personal de toda la entidad.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 5 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 14.29% está en desacuerdo, el 7.14% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% está de acuerdo y el 21.43% está totalmente de acuerdo con las políticas y procedimientos de control interno de la entidad; analizando un poco más se tiene que más del 70%, conoce y está de acuerdo con las políticas y procedimientos de control interno, sin embargo más del 20% desconoce los procedimientos y políticas de control interno o no están dispuestos a cumplirlo.

Figura 6

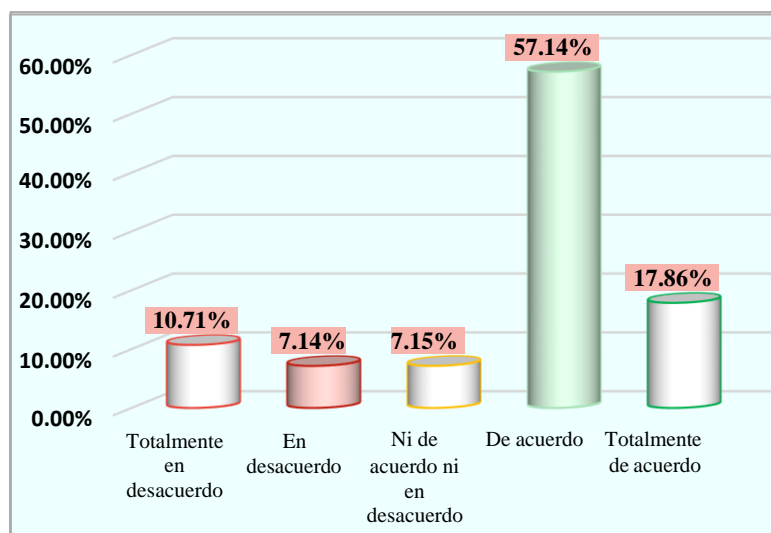
El personal de la entidad es completamente responsable de las acciones que realiza en el desempeño de sus funciones



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 6 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 10.71% está en desacuerdo, el 7.15% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 57.14% está de acuerdo y el 17.86% está totalmente de acuerdo con que cada persona se responsabilice de las acciones que realiza en el desempeño de sus actividades; si bien es cierto, más del 60% está de acuerdo con lo planteado, sin embargo, se tiene aproximadamente que el 20% no está de acuerdo, lo cual conlleva a indicar que existe trabajadores que no se quieren hacer responsables de sus propias acciones.

Figura 7

La responsabilidad es de carácter administrativo, civil y penal



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 7 los siguientes resultados: se tiene que el 10.71% está totalmente en desacuerdo, el 7.14% está en desacuerdo, el 7.15% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 57.14% está de acuerdo y el 17.86% está totalmente de acuerdo con que la responsabilidad es de carácter administrativo civil y penal; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con que la responsabilidad es de carácter civil, administrativo y penal; sin embargo, se tiene que aproximadamente el 20% no está de acuerdo, con el alcance de la responsabilidad de sus acciones.

5.1.1.1. Determinación del Baremo por cada dimensión. El baremo permite establecer una escala que facilite la interpretación de los resultados mediante la acumulación o agrupación de valores; para determinarlo correctamente, se deben seguir ciertas pautas:

Primero se observa la escala de valores utilizada en el cuestionario.

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

A partir de esto se determina los valores mínimos y máximos para una respuesta con valor mínimo y máximo, en este punto es importante considerar el número de preguntas a acumular o analizar en el baremo, ya que permite encontrar los valores mínimos y máximos, para esto se sigue lo siguiente: número de preguntas X valor mínimo de la escala = valor mínimo; número de preguntas X valor máximo de la escala = valor máximo.

Se tiene así que la primera dimensión está compuesta por 6 preguntas, por lo tanto, los valores mínimo y máximo son:

$$\text{Valor Mínimo: } 6 \times 1 = 6$$

$$\text{Valor Máximo: } 6 \times 5 = 30$$

Seguidamente se obtiene el rango y la amplitud, para un baremo de 3 niveles. (Alto, Medio, Bajo).

$$\text{Rango} = (6 \times 5) - (6 \times 1) = 24$$

$$\text{Amplitud} = 24 / 3 = 8$$

Finalmente se encuentra la tabla del baremo con los niveles establecidos.

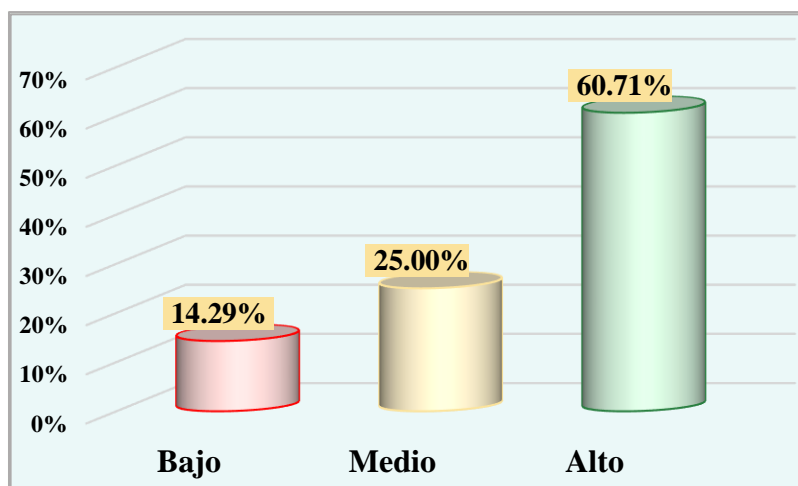
Tabla 2

Escala de Baremo de la dimensión Ambiente de Control

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[6 - 14]	4	14.29%
Medio	[15 - 22]	7	25.00%
Alto	[23 - 30]	17	60.71%

Figura 8

Distribución del baremo de la dimensión Ambiente de Control

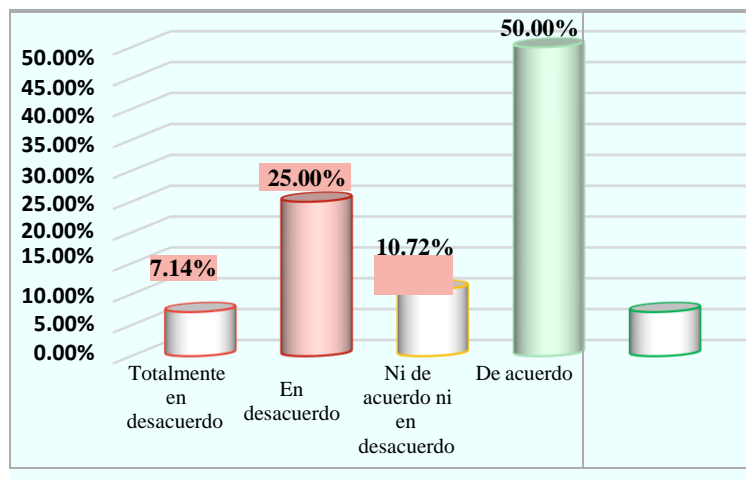


Mediante la aplicación del baremo se aprecia en la figura 9 los siguientes resultados relacionados con la dimensión ambiente de control, donde el 14.29% está en el nivel bajo, el 25% está en el nivel medio y el 60.71% está en el nivel alto; debido a que se está de acuerdo con las exigencias del código de ética, se cumplen las sanciones en caso del incumplimiento de las reglas establecidas, además se cumple con las políticas establecidas mediante el sistema de control interno.

B. Dimensión: Evaluación de riesgos

Figura 9

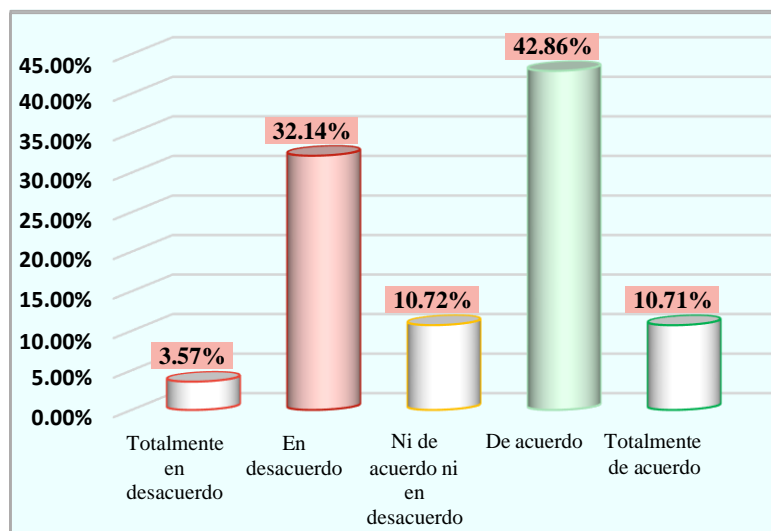
La identificación de los riesgos significativos de la entidad, está relacionado con la identificación de hechos inusuales y otros que pueden conducir al fraude o al error.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 9 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 25% está en desacuerdo, el 10.72% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% está de acuerdo y el 17.86% está totalmente de acuerdo que las actividades inusuales pueden ser un indicio de fraude o error, por lo que se tiene que estar alerta para poder identificarlo y cuya actividad corresponde a cada trabajador de la entidad dentro de su área de trabajo; si bien es cierto, aproximadamente el 60% está de acuerdo con eso; sin embargo, se tiene que más del 30% no está de acuerdo con identificar los riesgos a partir de evaluar o analizar las actividades iniciales en la entidad.

Figura 10

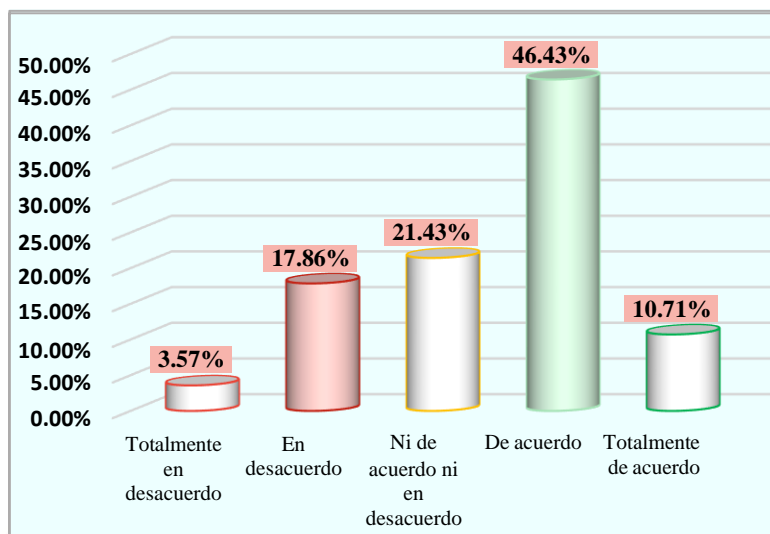
La entidad cuenta con un inventario detallado de riesgos relacionados con el control interno.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 10 los siguientes resultados: se tiene que el 3.50% está totalmente en desacuerdo, el 32.14% está en desacuerdo, el 10.72% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 42.86% está de acuerdo y el 10.71% está totalmente de acuerdo con que la entidad tiene un inventario detallado de los riesgos; si bien es cierto, más del 50%, considera que la entidad tiene identificado y cuenta con el inventario de riesgos; sin embargo se tiene más del 30% que considera lo contrario que la entidad no cuenta con un inventario detallado de los riesgos relacionados con el control interno.

Figura 11

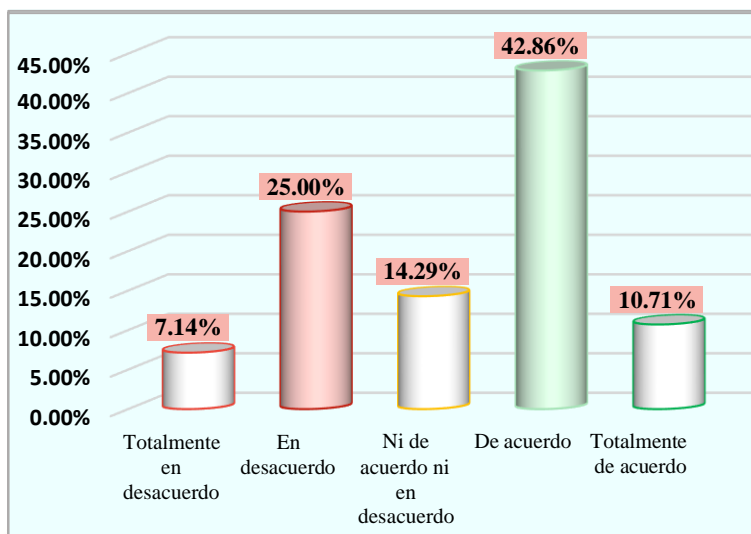
La evaluación de riesgos es un proceso permanente a fin de que la entidad esté preparada y pueda enfrentar tales eventos.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 11 los siguientes resultados: se tiene que el 3.57% está totalmente en desacuerdo, el 17.86% está en desacuerdo, el 21.43% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 46.43% está de acuerdo y el 10.71% está totalmente de acuerdo con que los riesgos se deben de evaluar de forma permanente; si bien es cierto, más del 50% está de acuerdo con ello, se tiene por otro lado que más del 20% no está de acuerdo en colaborar con la evaluación permanente de los riesgos de la entidad a fin de identificar oportunamente eventos que puedan inducir al fraude o error.

Figura 12

La evaluación de riesgos se monitorea de forma permanente y se actualiza los lineamientos y procedimientos a fin de evitar los riesgos de control.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 10 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 25% está en desacuerdo, el 14.29% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 42.86% está de acuerdo y el 10.71% está totalmente de acuerdo con que la evaluación de los riesgos se monitorea de forma permanente y con ello se actualiza los lineamientos para que se pueda evitar los riesgos de control; así mismo, se tiene que más del 50% está de acuerdo con el monitoreo y control de los riesgos; se tiene por otro lado que más del 30% no está de acuerdo por lo que se determina que existe algunos trabajadores que no están identificados con los controles de la entidad.

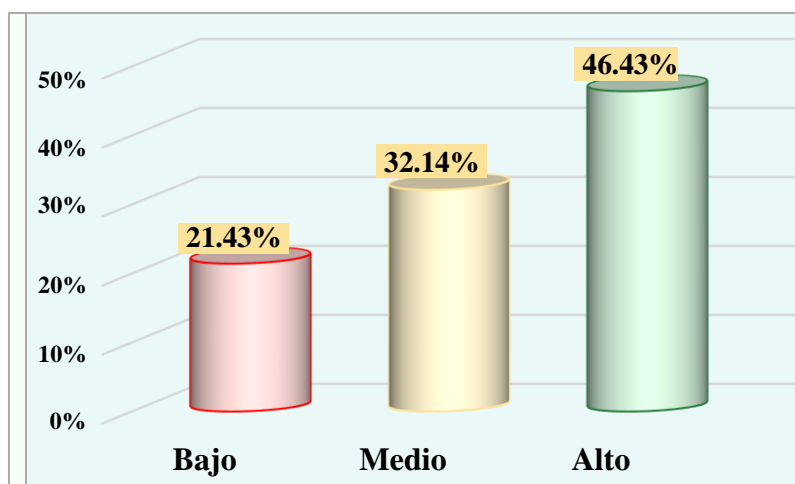
Tabla 3

Escala de Baremo de la dimensión Evaluación de riesgos

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[4 - 9]	6	21.43%
Medio	[10 - 14]	9	32.14%
Alto	[15 - 19]	13	46.43%

Figura 13

Distribución del baremo de la dimensión evaluación de riesgos

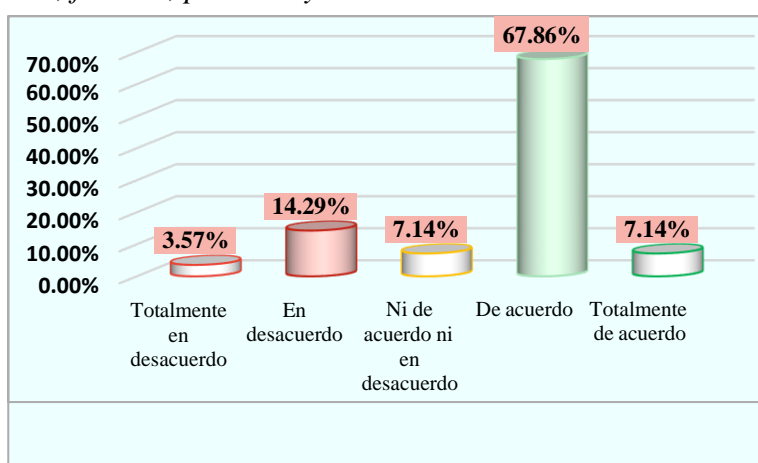


Mediante la aplicación del baremo se aprecia en la figura 13 los siguientes resultados relacionados con la dimensión evaluación de riesgos, donde el 21.43% está en el nivel bajo, el 32.14% está en el nivel medio y el 46.43% está en el nivel alto; debido a que se conoce sobre las políticas y procedimientos establecidos en la entidad, el personal de la entidad, se tiene al personal que se hace responsable de sus acciones que realiza, así mismo coinciden indicando que la responsabilidad es de carácter administrativo, civil y penal.

C. Dimensión: Actividades de control

Figura 14

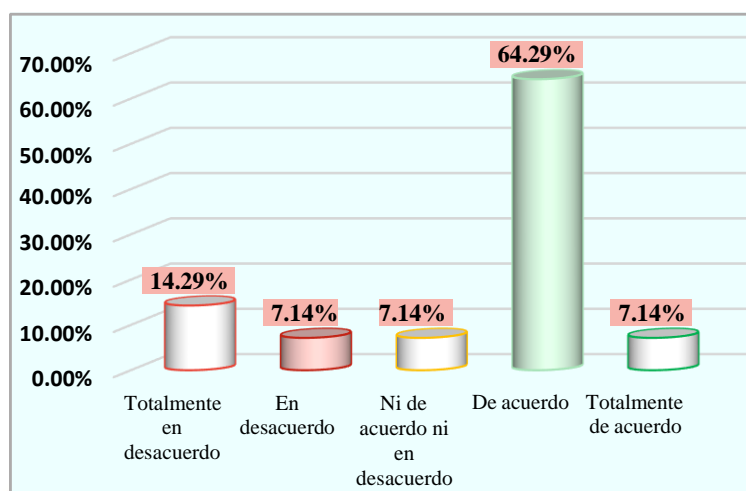
La ejecución de controles internos en las operaciones diarias permite minimizar el riesgo de errores, fraudes, pérdidas y otros.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 14 los siguientes resultados: se tiene que el 3.57% está totalmente en desacuerdo, el 14.29% está en desacuerdo, el 7.14% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 67.86% está de acuerdo y el 7.14% está totalmente de acuerdo con que la ejecución de los controles internos aplicado a las operaciones diarias le permite minimizar los riesgos relacionados con los errores, fraudes, pérdidas y otras contingencias; así mismo, más del 70% están de acuerdo con estos controles; sin embargo, se tiene que más del 10% no está de acuerdo con ello.

Figura 15

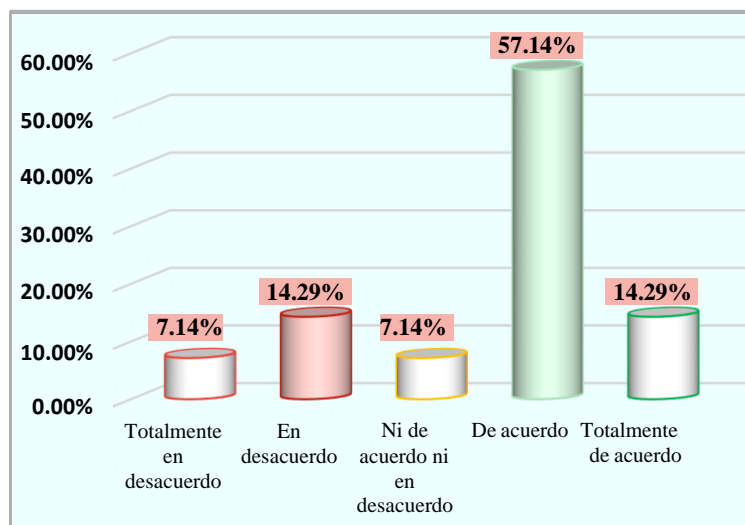
Los controles diarios se establecen a modo de instrucciones y/o procedimientos de ejecución cotidiana dentro de las entidades.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 15 los siguientes resultados: se tiene que el 14.29% está totalmente en desacuerdo, el 7.14% está en desacuerdo, el 7.14% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 64.29% está de acuerdo y el 7.14% está totalmente de acuerdo con que los controles diarios son establecidos a modo de instrucciones o procedimientos de ejecución cotidiana dentro de la entidad; en ese sentido, se tiene que más del 70% está más del 20% no está de acuerdo con los controles diarios impartidos a modo de indicaciones.

Figura 16

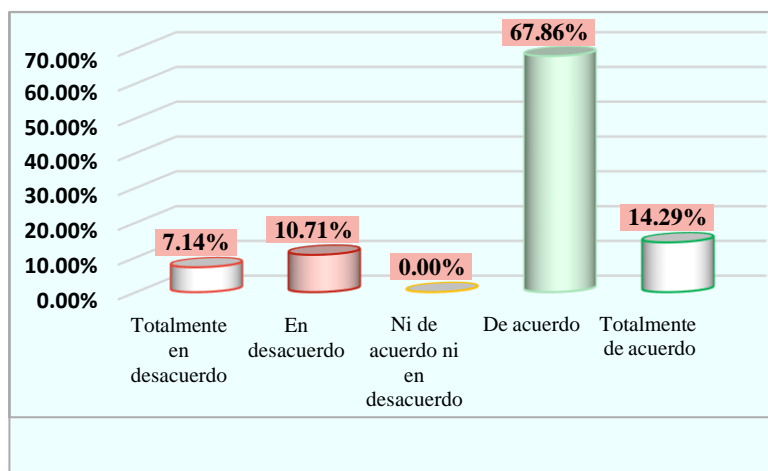
Existe o debe existir un monitoreo contante por parte de los responsables del control interno de la entidad.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 16 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 14.29% está en desacuerdo, el 7.14% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 57.14% está de acuerdo y el 14.29% está totalmente de acuerdo con el monitoreo constante por parte de los responsables del control interno; así se tiene que el 70% está de acuerdo con ello; sin embargo, más del 20% no está de acuerdo con el monitoreo contante por parte de los responsables del control interno.

Figura 17

La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno, de una manera oportuna a las partes responsables por realizar la acción correctiva.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 17 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 10.71% está en desacuerdo, el 67.86% está de acuerdo y el 14.29% está totalmente de acuerdo con que los responsables del control interno comunican de forma oportuna las deficiencias encontradas para que se haga las correcciones o ajustes oportunos mediante acciones correctivas; si bien es cierto, más del 80% está de acuerdo con ello, se tiene que más del 10% no está de acuerdo con el proceso de evaluación y comunicación de los resultados relacionados con las deficiencias halladas.

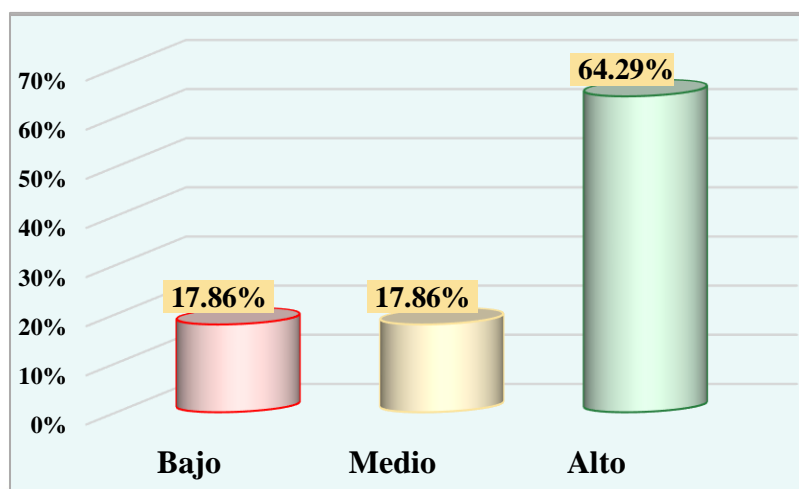
Tabla 4

Escala de Baremo de la dimensión Actividades de control

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[4 - 9]	5	17.86%
Medio	[10 - 14]	5	17.86%
Alto	[15 - 19]	18	64.29%

Figura 18

Distribución del baremo de la dimensión Actividades de control



Mediante la aplicación del baremo se aprecia en la figura 18 los siguientes resultados relacionados con las actividades de control, donde el 17.86% está en el nivel bajo, el 17.86% está en el nivel medio y el 64.29% está en el nivel alto; debido a que el personal de la entidad reconoce que las actividades de control reducen los niveles de

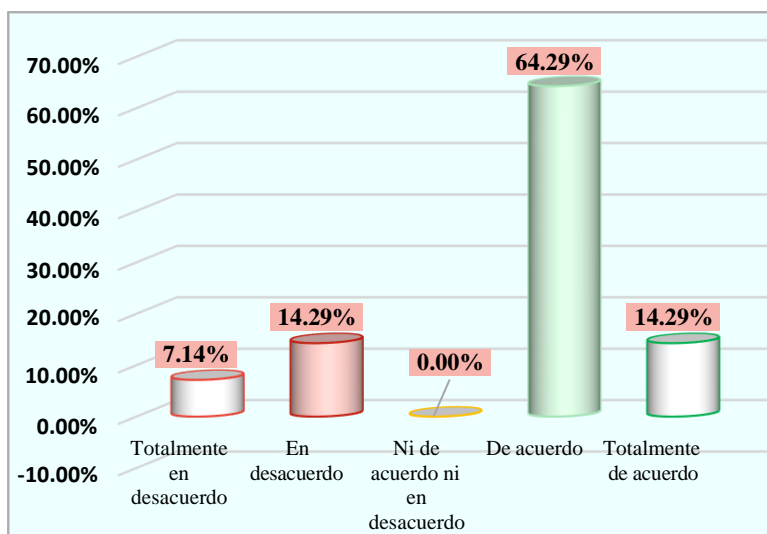
perdidas, errores y fraudes; así mismo, los controles diarios permite identificar oportunamente algún error o fraude, están de acuerdo con los controles inopinados y constante monitoreo por parte del organigrama control interno de la entidad, como también la gerencia evalúa y comunica oportunamente a las áreas correspondientes para su oportuna corrección y seguimiento.

5.1.2. Resultados de la Variable Desempeño Laboral

A. Dimensión: productividad

Figura 19

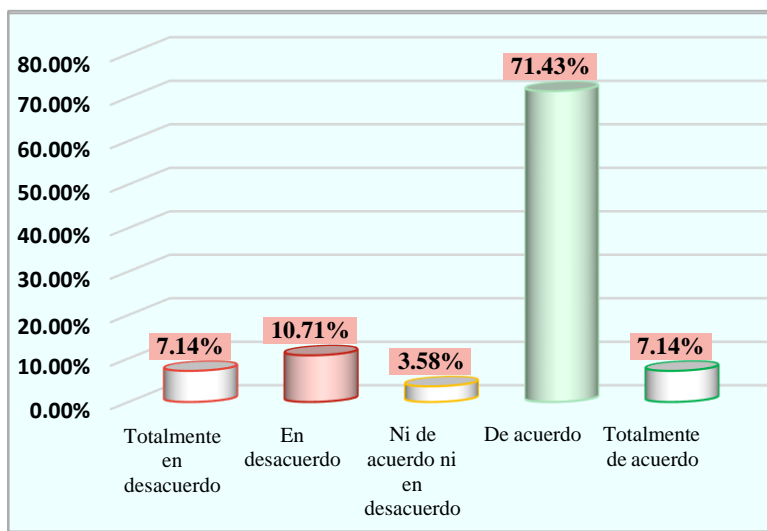
Ud. siente que en su trabajo es productivo y por lo tanto cumple con los objetivos asignados dentro del tiempo pertinente en la entidad.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 19 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 14.29% está en desacuerdo, el 64.29% está de acuerdo y el 14.29% está totalmente de acuerdo con la productividad en su centro de labores, lo que les permite cumplir con las metas y objetivos asignados; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con ello, sin embargo, se tiene que más del 20% reconoce que no es productivo en su centro de labores.

Figura 20

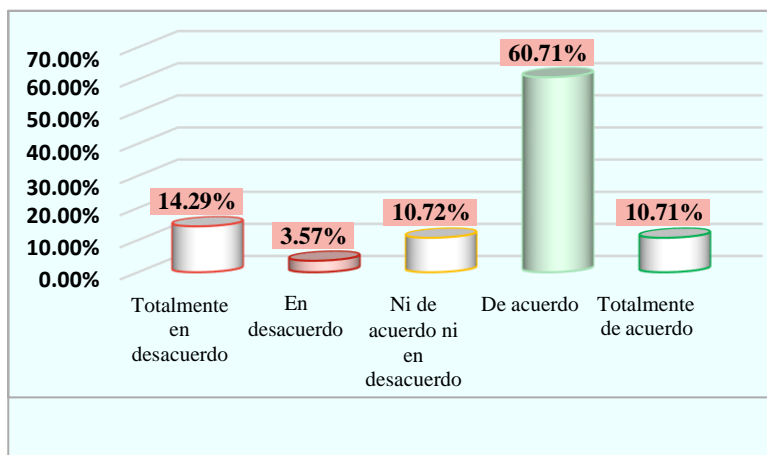
El cumplir objetivos es comprometerse a cumplir en un determinado tiempo con los acuerdos realizados entre dos partes



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 20 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 10.71% está en desacuerdo, el 3.58% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 71.43% está de acuerdo y el 7.14% está totalmente de acuerdo con que el cumplimiento de objetivos es un compromiso a cumplir en el futuro; si bien es cierto, aproximadamente el 80% está de acuerdo con ello, sin embargo, se tiene que aproximadamente que el 20% no está de acuerdo con el compromiso que tienen para el cumplimiento de objetivos.

Figura 21

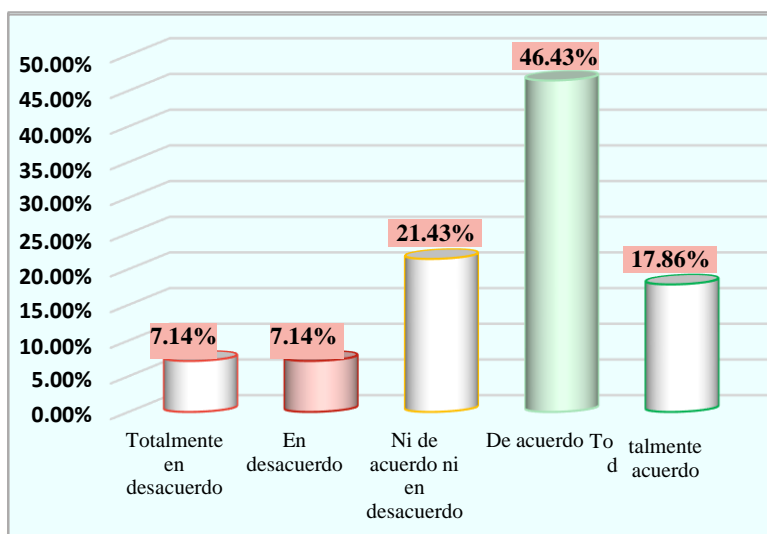
La eficiencia en la realización de tareas asignadas es la capacidad que tiene un individuo o equipo para completar las tareas asignadas de manera efectiva.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 21 los siguientes resultados: se tiene que el 14.29% está totalmente en desacuerdo, el 3.57% está en desacuerdo, el 10.72% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 60.71% está de acuerdo y el 10.71% está totalmente de acuerdo con que la eficiencia es la capacidad del individuo para completar las tareas de forma efectiva; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con ello, sin embargo, se tiene que aproximadamente el 20% no está de acuerdo con la eficiencia aplicada en su trabajo dentro de la entidad.

Figura 22

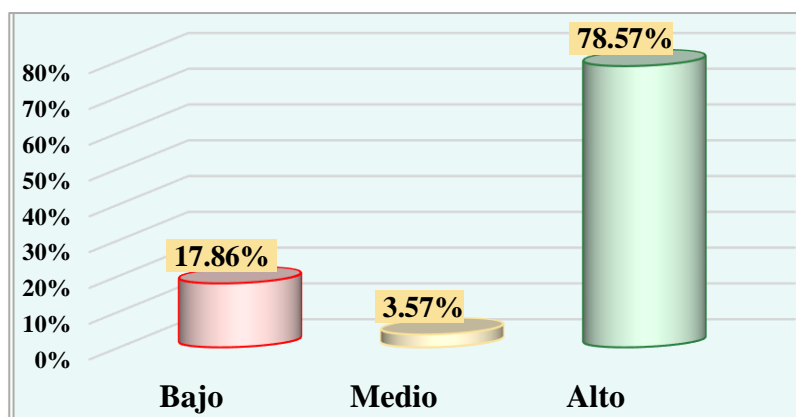
la eficiencia implica lograr los objetivos de manera oportuna, con los recursos adecuados y con el mínimo de desperdicio en recursos y tiempo.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 22 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 7.14% está en desacuerdo, el 21.43% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 46.43% está de acuerdo y el 17.86% está totalmente de acuerdo con que la eficiencia implica obtener los resultados con el menor uso de los recursos; si bien es cierto, más del 60% está de acuerdo con ello, sin embargo, se tiene que más del 10% no está de acuerdo con que se mida su trabajo en términos de eficiencia.

Tabla 5*Escala de Baremo de la dimensión productividad*

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[4 - 9]	5	17.86%
Medio	[10 - 14]	1	3.57%
Alto	[15 - 19]	22	78.57%

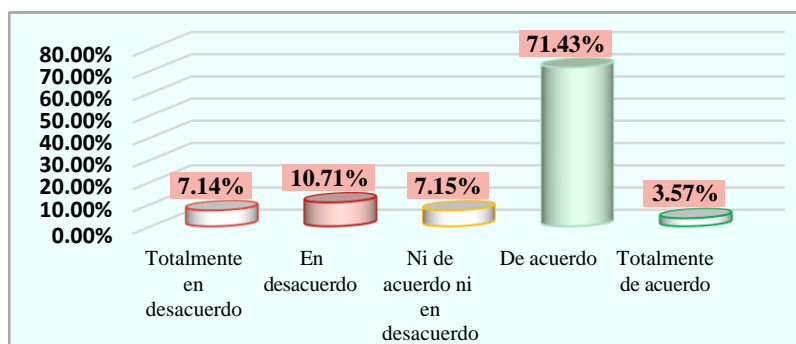
Figura 23*Distribución del baremo de la dimensión productividad*

Mediante la aplicación del baremo se aprecia en la figura 23 los siguientes resultados relacionados con la dimensión productividad, donde el 17.86% está en el nivel bajo, el 3.57% está en el nivel medio y el 78.57% está en el nivel alto; debido a que los trabajadores de la entidad consideran que son productivos, cumplen con los objetivos establecidos, así mismo consideran que son eficaces y eficientes.

B. Dimensión: Factores del desempeño laboral

Figura 24

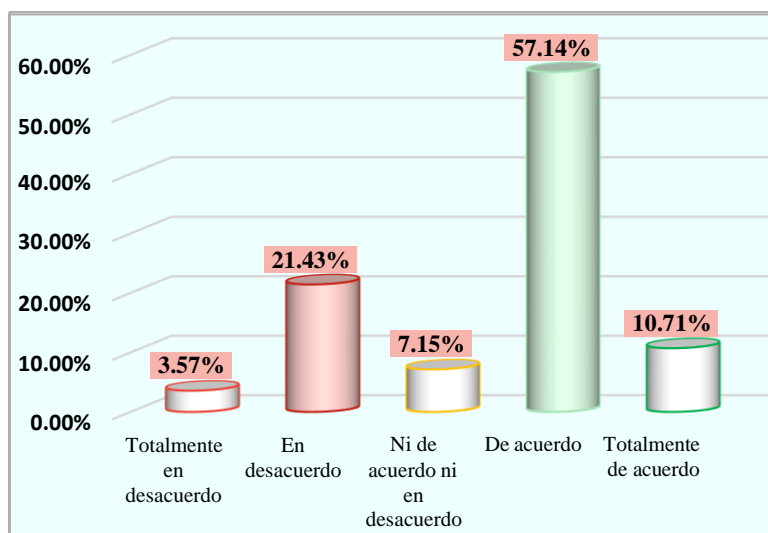
Los Factores actitudinales son el conjunto de características que permiten, que una persona resulta útil, para poder desempeñarse de forma competente



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 24 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 10.71% está en desacuerdo, el 7.15% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 71.43% está de acuerdo y el 3.57% está totalmente de acuerdo que los factores actitudinales, hacen que la persona resulte útil en el desempeño de sus actividades de forma competente; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con ello, sin embargo, se tiene que más del 15% no está de acuerdo con que los factores actitudinales sean buenos para el desempeño de actividades de forma competente.

Figura 25

Los factores actitudinales se encuentran referidos a la formación que tienen las personas ante la sociedad a la que sirven en el trabajo.

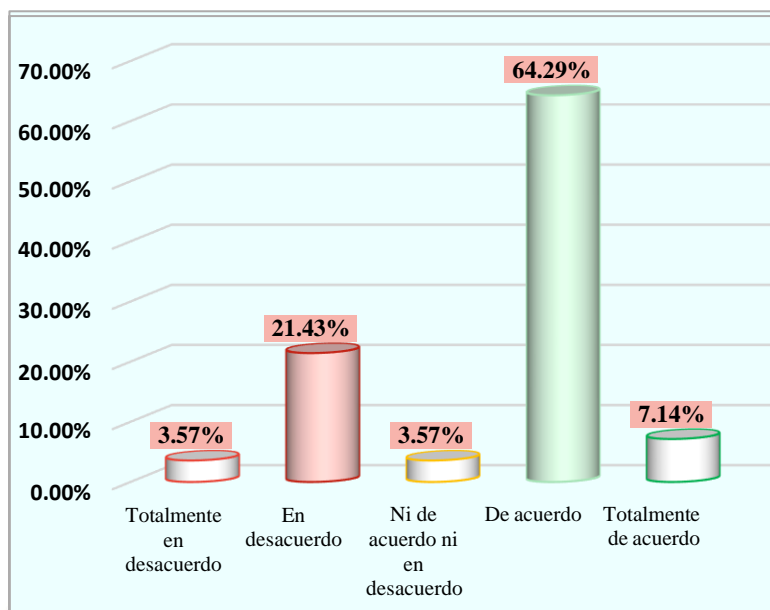


Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 25 los siguientes resultados: se tiene que el 3.57% está totalmente en desacuerdo, el 21.43% está en desacuerdo, el 7.15% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 57.14% está de acuerdo y el 10.71% está totalmente de acuerdo con que los factores actitudinales de las personas, provienen de su formación, los cuales resultan visibles ante la sociedad a la cual sirven con el desempeño de sus funciones; si bien es cierto, más del 60% está de

acuerdo con ello, sin embargo, se tiene que más del 20% no está de acuerdo con ser juzgados por sus factores actitudinales que provienen de la sociedad.

Figura 26

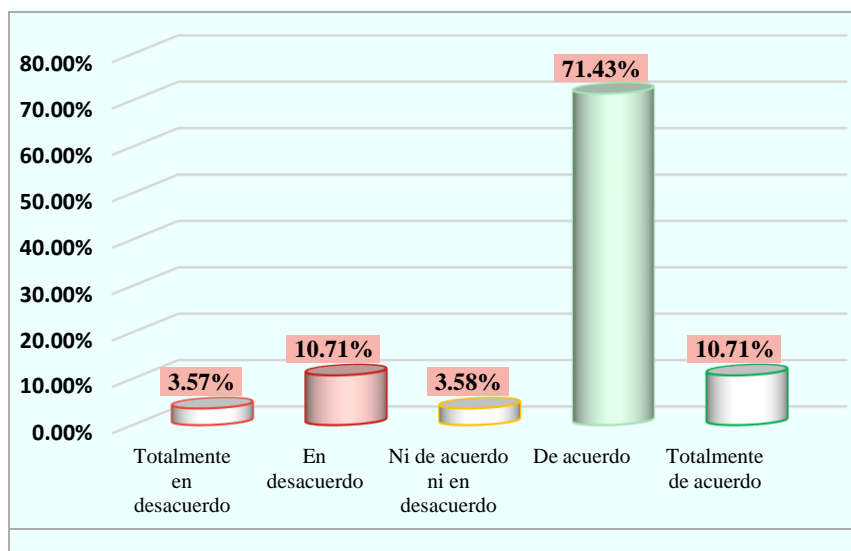
Los factores operativos son el conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una actividad determinada



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 26 los siguientes resultados: se tiene que el 3.57% está totalmente en desacuerdo, el 21.43% está en desacuerdo, el 3.57% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 64.29% está de acuerdo y el 7.14% está totalmente de acuerdo con que los factores operativos comprende un conjunto de procedimientos dentro de una actividad determinada; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con ello; sin embargo, se tiene que más del 20% no está de acuerdo con los factores operativos.

Figura 27

Los factores operativos de un colaborador están relacionados con el conocimiento del trabajo asignado, la calidad de sus labores, entre otros.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 27 los siguientes resultados: se tiene que el 3.57% está totalmente en desacuerdo, el 10.71% está en desacuerdo, el 3.58% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 71.43% está de acuerdo y el 10.71% está totalmente de acuerdo con que los factores operativos que permiten a un trabajador desarrollar sus actividades, están relacionados con el nivel de conocimientos que posee, así como, con la calidad de sus resultados por su trabajo que realiza; si bien es cierto, más del 80% está de acuerdo con ello; sin embargo, se tiene que más del 10% no está de acuerdo con ello.

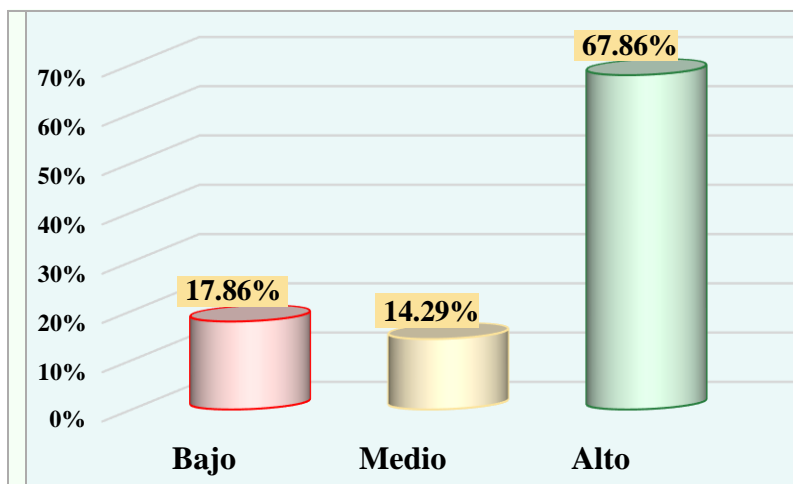
Tabla 6

Escala de baremo de la dimensión Factores del desempeño laboral

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[4 - 9]	5	17.86%
Medio	[10 - 14]	4	14.29%
Alto	[15 - 19]	19	67.86%

Figura 28

Distribución del baremo de la dimensión Factores del desempeño laboral

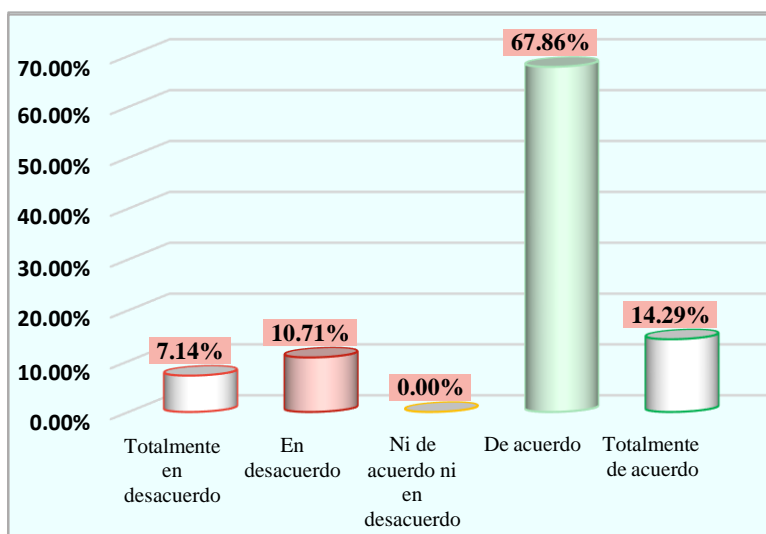


Mediante la aplicación del baremo se aprecia en la figura 28 los siguientes resultados relacionados con la dimensión desempeño laboral, donde el 17.86% está en el nivel bajo, el 14.29% está en el nivel medio y el 67.86% está en el nivel alto; debido a que consideran importante a los factores actitudinales como la formación profesional, los valores y otros factores relacionados a mantener un buen desempeño laboral.

C. Dimensión: Relaciones interpersonales

Figura 29

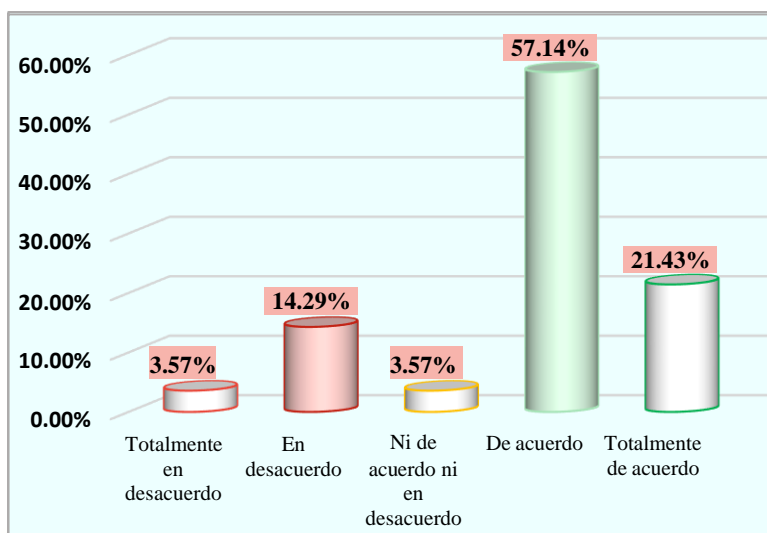
El trabajo en equipo incluye un conjunto de conocimientos, principios y conceptos para la realización efectiva de tareas y para el funcionamiento del equipo.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 29 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 10.71% está en desacuerdo, el 7.15% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 67.86% está de acuerdo y el 14.29% está totalmente de acuerdo con que el trabajo en equipo, incluye un conjunto de conocimientos, principios, conceptos, comunicación, asignación y cumplimiento responsable de las tareas orientadas al funcionamiento del equipo; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con ello; sin embargo, se tiene que más del 15% no están dispuestos a trabajar en equipo.

Figura 30

En el trabajo en equipo es importante considerar las actitudes y aptitudes apropiadas o pertinentes para el funcionamiento eficaz del equipo.

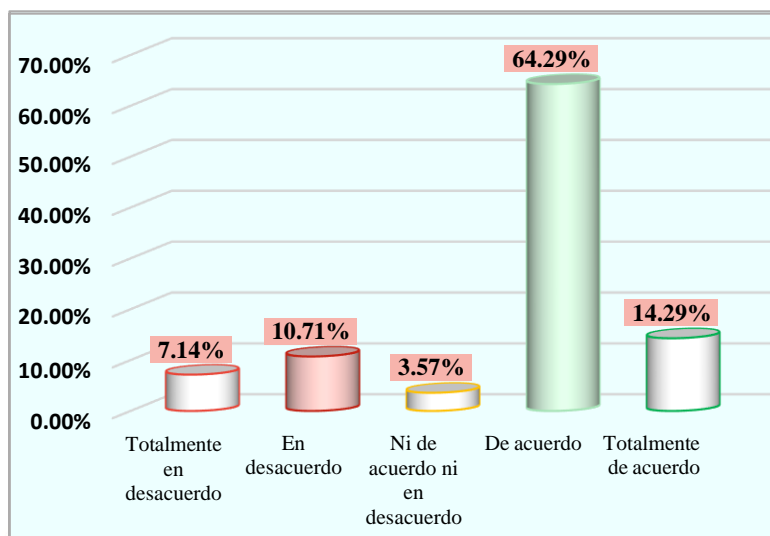


Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 30 los siguientes resultados: se tiene que el 3.57% está totalmente en desacuerdo, el 14.29% está en desacuerdo, el 3.75% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 57.14% está de acuerdo y el 21.43% está totalmente de acuerdo con que en el trabajo en equipo, se debe considerar las actitudes y aptitudes de cada integrante del equipo para que se tenga un funcionamiento eficaz del mismo; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con

ello; sin embargo, se tiene que más del 10% discrepa con que los integrantes del equipo tengan actitudes y aptitudes para el desarrollo de sus actividades.

Figura 31

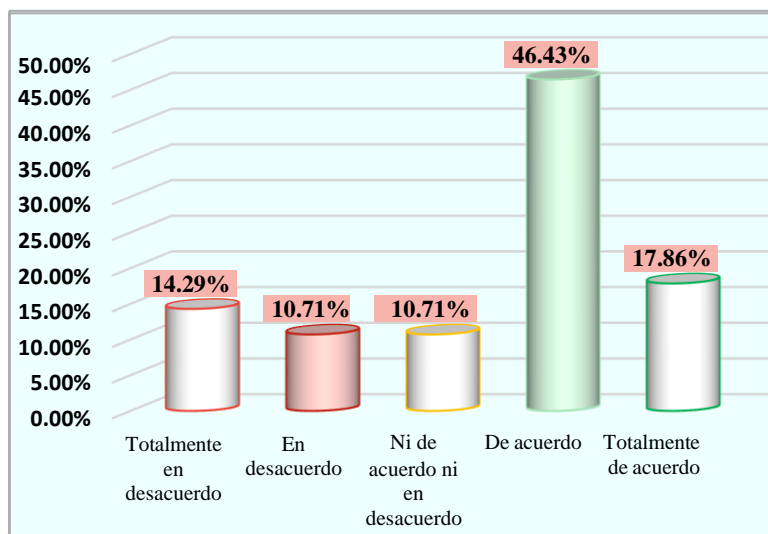
La comunicación efectiva es la escucha empática y es crucial dentro del proceso comunicativo en las organizaciones.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 31 los siguientes resultados: se tiene que el 7.14% está totalmente en desacuerdo, el 10.71% está en desacuerdo, el 3.57% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 64.29% está de acuerdo y el 14.29% está totalmente de acuerdo con que la comunicación realizada de una forma efectiva, así como la escucha empática, mejoran los procesos en la organización; si bien es cierto, más del 70% está de acuerdo con ello; sin embargo, se tiene que más del 15% no considera importante a la comunicación dentro de la organización.

Figura 32

La comunicación efectiva permite el intercambio efectivo de información e interacción, respetando el grado de mando dentro de las entidades.



Con la aplicación de la encuesta, se aprecia en la figura 32 los siguientes resultados: se tiene que el 14.29% está totalmente en desacuerdo, el 10.71% está en desacuerdo, el 10.71% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 46.43% está de acuerdo y el 17.86% está totalmente de acuerdo con que la comunicación efectiva en la entidad, permite el intercambio correcto de la información respetando el rango jerárquico en la organización ; si bien es cierto, más del 60% está de acuerdo con ello; sin embargo, se tiene que más del 20% no coincide con ello.

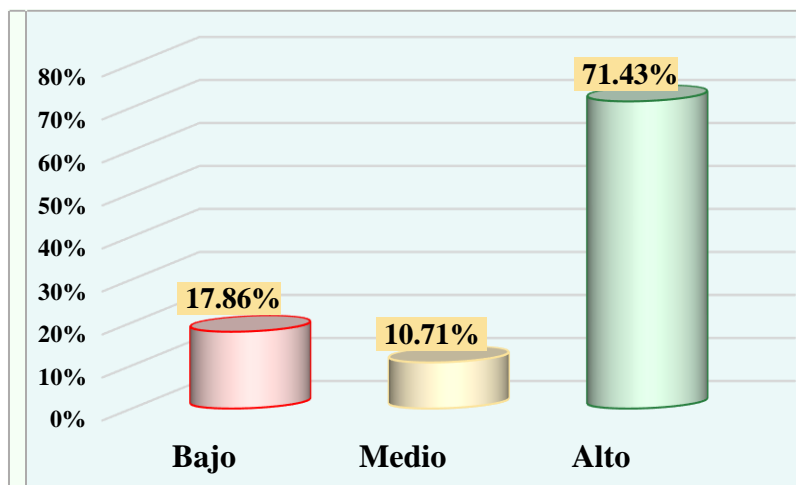
Tabla 7

Escala de baremo de la dimensión Relaciones interpersonales

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[4 - 9]	5	17.86%
Medio	[10 - 14]	3	10.71%
Alto	[15 - 19]	20	71.43%

Figura 33

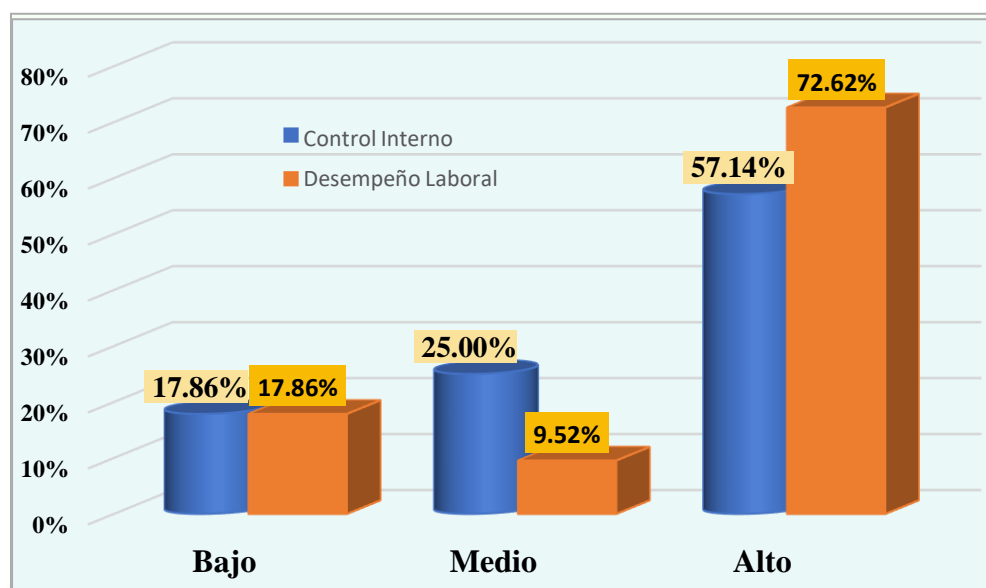
Distribución del baremo de la dimensión Relaciones interpersonales



Mediante la aplicación del baremo se aprecia en la figura 33 los siguientes resultados relacionados con la dimensión relaciones interpersonales, donde el 17.86% está en el nivel bajo, el 10.71% está en el nivel medio y el 71.43% está en el nivel alto; debido a que existe predisposición para trabajar con un equipo de trabajo, considerando las actitudes y aptitudes, la comunicación en el equipo de trabajo, así como la escucha empática dentro de la entidad.

Figura 34

Distribución del baremo de las variables de estudio Control Interno y Desempeño Laboral



Mediante la aplicación del baremo se aprecia en la figura 34 los siguientes resultados relacionados las variables de estudio: Control Interno y Desempeño Laboral, donde se muestra que el control interno predomina el nivel Alto, aunque solo representa el 57.14%, por otro lado el desempeño laboral tiene un mayor nivel con el 72.62%; en ambos casos existe un nivel bajo del 17.86%, lo cual indica que existe aspectos por mejorar tanto en el control como en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad, partiendo del compromiso que estos deben de tener para el cumplimiento de su funciones y también para colaborar con los procedimientos de control interno, debido a que este último es tarea de todos.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Prueba de Hipótesis General

A. Prueba de normalidad de la hipótesis general. Dentro de la parte estadística, corresponde aplicar la prueba de normalidad, para ver la distribución de datos de la hipótesis general y luego aplicar la prueba estadística correcta; para este caso, tengo a 28 encuestados, por lo que al ser menor que 50, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, la cual se muestra en la siguiente Tabla.

Tabla 8

Prueba de Normalidad de Shapiro – Wilk

Descripción	Estadístico	gl	Sig.
V1 Control Interno	0.850	28	0.001
V2 Desempeño Laboral	0.815	28	0.000

Se observa en la tabla 8, que el nivel de significancia para la variable 1 y para la variable 2 que el nivel de significancia es menor al 0.05, por lo tanto, no tiene una distribución normal, en consecuencia, se tiene que usar una prueba estadística no

paramétrica para la contratación de la hipótesis general, en ese sentido se usa la prueba estadística de Rho de Spearman.

B. Contraste de la hipótesis general. Para determinar este contraste, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman:

H1. El control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

H0. El control interno no tiene una relación significativa con el desempeño laboral con el personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.

Tabla 9
Correlación de Rho de Spearman

Descripción		Variable 1	Variable 2
Variable 1	Coeficiente de correlación	1.00	0,773
	Sig. (bilateral)	-	0.00
	N	28.00	28.00
Variable 2	Coeficiente de correlación	0,773	1.00
	Sig. (bilateral)	0.00	-
	N	28.00	28.00

**La correlación es significativa en el nivel 0.00 (bilateral).

Se aprecia en la Tabla 9, que existe un nivel de correlación positiva alta de 0.773 entre la variable control interno y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota; así mismo, se tiene que el nivel de significancia para ambas variables es de 0.00, por lo que este resultado es menor al 0.05; por lo tanto, se rechaza la *H0: Hipótesis Nula, El control interno no tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023*, aceptándose *H1: hipótesis alterna. El control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023*.

5.2.2. Prueba de hipótesis específicas

A. Prueba de normalidad de las hipótesis específicas. Se aplica la prueba de normalidad, para ver la distribución de datos de las hipótesis específicas y luego aplicar la prueba estadística correcta para el contraste de las mismas; para este caso, tengo a 28 encuestados, por lo que al ser menor que 50 encuestados, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, la cual se muestra en la siguiente Tabla.

Tabla 10

Prueba de Normalidad para las hipótesis específicas

Descripción	Estadístico	G1	Sig.
V1 Control Interno	0.850	28	0.001
productividad	0.766	28	0.000
Factores del desempeño laboral	0.808	28	0.000
Relaciones interpersonales	0.827	28	0.000

Se observa en la tabla 10, que el nivel de significancia para la variable 1 y para las dimensiones que conforman las hipótesis específicas, se tiene que el nivel de significancia es menor al 0.05, por lo tanto, no tiene una distribución normal, en consecuencia, se tiene que usar una prueba estadística no paramétrica para la contratación de las hipótesis específicas se usa la prueba estadística de Rho de Spearman.

B. Contraste de las hipótesis específicas. Para el contraste de las hipótesis específicas se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman.

Tabla 11

Contraste de la hipótesis específica 1

Descripción			V1 Control Interno	productividad
V1 Control Interno	Control	Coefficiente de correlación	1.00	0,786
		Sig. (bilateral)	-	0.00
		N	28.00	28.00
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	0,786	1.00
		Sig. (bilateral)	0.00	-
		N	28.00	28.00

Se aprecia en la Tabla 11, que existe un nivel de correlación positiva alta de 0.786 entre la variable control interno y la dimensión productividad del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota; así mismo, se tiene que el nivel de significancia en el contraste es de 0.00, por lo que este resultado es menor que 0.05; en consecuencia se acepta la H1, confirmando con ello que existe una relación significativa alta entre el control interno y la productividad del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota en el año 2023.

Tabla 12
Contraste de la hipótesis específica 2

Descripción			V1 Control Interno	Factores del desempeño laboral
V1 Control Interno	Control	Coefficiente de correlación	1.00	0,648
		Sig. (bilateral)	-	0.00
		N	28.00	28.00
Factores del desempeño laboral	del	Coefficiente de correlación	0,648	1.00
		Sig. (bilateral)	0.00	-
		N	28.00	28.00

Se aprecia en la Tabla 12, que existe un nivel de correlación positiva moderada de 0.648 entre la variable control interno y la dimensión factores del desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota; así mismo, se tiene que el nivel de significancia en el contraste es de 0.00, por lo que este resultado es menor que 0.05; en consecuencia se acepta la H1, confirmando con ello que se presenta una relación significativa moderada entre el control interno y los factores del desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, en el año 2023.

Tabla 13
Contraste de la hipótesis específica 3

Descripción			V1 Control Interno	Relaciones interpersonales
V1 Control Interno	Control	Coefficiente de correlación	1.00	0,588
		Sig. (bilateral)	-	0.00
		N	28.00	28.00

Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	0,588		1.00
	Sig. (bilateral)		0.00	-
	N		28.00	28.00

Se aprecia en la Tabla 13, que existe un nivel de correlación positiva moderada de 0.588 entre la variable control interno y la dimensión relaciones interpersonales del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota; así mismo, se tiene que el nivel de significancia en el contraste es de 0.00, por lo que este resultado es menor que 0.05; en consecuencia se acepta la H1, confirmando con ello que se presenta una relación significativa moderada entre el control interno y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, en el año 2023.

5.3. Discusión de resultados

Respecto al objetivo General, relacionado con la determinación del nivel de relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota en el año 2023, se tiene que el control interno se implementa en una entidad con el objetivo de afrontar los riesgos en las transacciones u operaciones de la gestión con el fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales, minimizando los riesgos existentes; por lo que estos controles internos establecidos requieren de un cierto proceder y actuar por parte de los trabajadores de la entidad; los resultados obtenidos muestran que existe un nivel de correlación positiva alta del 0.773 entre la variable control interno y la variable desempeño laboral del personal, estos resultados encontrados, se relacionan con la investigación de López (2022), titulada control interno y desempeño laboral del personal administrativo de la agencia agraria chota 2023, es bajo con el 45.37%, el desempeño laboral es de nivel medio con el 65.74% y una correlación positiva del 0.535; por su parte Quiroz y Valerio (2022), indican que el control interno y el desempeño laboral tienen una relación

significativa 0.720; en ese mismo sentido, la investigación de Chambilla (2021), indica que el control interno es de nivel alto con el 75.71% y la correlación con el desempeño laboral es de 0.530; por otro lado la investigación de Salizar (2021), concluyó que el control interno se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Tacna con un coeficiente del 0.260; así mismo se relaciona con los resultados obtenidos, en la investigación de Sotomayor (2021), donde la relación entre el control interno y el desempeño laboral fue de 0.877 en Unidad de Abastecimiento del Ministerio de Trabajo, sede central Lima. Por lo tanto; se afirma según los resultados obtenidos y comparados con los resultados de los antecedentes que el control interno si influye o si tiene relación con el desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico 1, enfocado en describir la relación entre el control interno y la productividad del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, en el año 2023; al ser el control interno una herramienta que permite el cumplimiento de objetivos, es conveniente identificar la productividad del personal administrativo, el cual se enfoca en alcanzar las metas y no en esperar que pase el tiempo para percibir una remuneración; los resultados obtenidos, muestran que si existe un nivel de correlación positiva alta de 0.786 entre la variable control interno y la dimensión productividad del personal administrativo; estos resultados encontrados, se relacionan con la investigación de Chiriguaya (2023), donde muestra que el control interno y la producción tuvo un nivel alto con el 48.4% y por otro lado, se obtuvo una correlación positiva baja del 0.265 en los docentes en colegios de Guayaquil.

En cuanto al objetivo específico 2, enfocado con analizar la relación entre el control interno y los factores del desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, en el año 2023, los resultados obtenidos muestran que si existe un nivel de correlación positiva moderada de 0.648 entre la variable control interno y la dimensión

productividad del personal administrativo; estos resultados encontrados, se relacionan con la investigación de Benites (2020), donde se muestra que existe una relación entre el control interno y el desempeño laboral mediante 0.566 por parte de los trabajadores del área de Gestión Pedagógica de la UGEL Santiago de Chuco; así mismo Chonillo (2022), donde el 100% de encuestados ve como favorable la evaluación del control interno para mejorar el desempeño laboral; así mismo,

En cuanto al objetivo específico 3, relacionado con determinar la relación entre el control interno y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, en el año 2023, está enfocado a evaluar las buenas relaciones interpersonales a partir de la comunicación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos de la entidad; conforme a los resultados obtenidos se muestra que si existe un nivel de correlación positiva moderada de 0.588 entre la variable control interno y la dimensión relaciones interpersonales del personal administrativo; estos resultados encontrados, se relacionan con la investigación de Alarcón y Rojas (2022) el cual indica que el control interno tiene una relación significativa de 0.456 con las relaciones interpersonales mediadas mediante el intercambio de información y comunicación.

Conclusiones

Respecto al objetivo general, se determinó que existe un nivel de relación positiva alta de 0,773 entre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, en el año 2023, según la tabla 9, lo que nos indica que el control interno hace que el personal de la Agencia Agraria tenga un mejor desempeño laboral; también podemos determinar que un 17.86 % no conoce la importancia del control interno tienen un nivel bajo sobre la importancia del control interno 10.71% de nivel medio.

Respecto al objetivo específico 1, se determinó que existe una relación positiva alta de 0,786 entre el control interno y la productividad del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, en el año 2023 conforme a la prueba estadística aplicada mediante Rho de Spearman, tal como se muestra en la tabla 11; lo que significa que ha mayor control interno, hay mayor productividad por parte del personal que labora en esta entidad.

Respecto al objetivo específico 2, se determinó que existe una relación positiva alta de 0,648 entre el control interno y los factores del desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, en el año 2023, según la prueba estadística aplicada mediante Rho de Spearman, tal como se muestra en la tabla 12; en efecto, a mayor control interno, se mejora los factores que conducen a un mejor desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 3, se determinó que existe una relación positiva moderada de 0,588 según la prueba estadística aplicada mediante Rho de Spearman, entre el control interno y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, en el año 2023, tal como se muestra en la tabla 13; esto significa que, a mayor control interno, se mejora las relaciones interpersonales del personal administrativo de la entidad.

Recomendaciones

Se recomienda al director de la agencia agraria chota desarrollar cursos, charlas, con los trabajadores para potenciar el sistema de control interno de la entidad, en los trabajadores que si conocen la importancia del control interno y están identificados con la institución; y de manera especial para el personal que no tiene conocimiento de la importancia del control interno del código de ética no se identifica con la identidad y evitar ser amonestados, sancionados, y reducir las posibles ocurrencias que induzcan a error o fraude.

Se recomienda al director de la agencia agraria chota implementar cursos, charlas y focus group sobre liderazgo para fortalecer la productividad del personal y asuman compromiso institucional de manera especial para los trabajadores que tienen un nivel medio y un nivel bajo que permita que cada trabajador se involucre más en el logro de los objetivos institucionales.

Se recomienda al director de la agencia agraria chota, capacitar al personal con charlas, seminarios y desarrollar con focus group, para fortalecer el desempeño laboral en aspectos actitudinales, operativos, para que cada uno cumplan el rol asignado en sus puestos de trabajos el cual debe estar enfocado en el logro de los resultados institucionales.

Se recomienda al director de la agencia agraria chota, que para fomentar las buenas relaciones interpersonales entre los diferentes niveles jerárquicos de la entidad organice seminarios sobre valores, ética y comunicación interpersonal; de manera especial para los trabajadores que tienen un nivel medio y nivel bajo.

Referencias

- Alarcón, N., & Rojas, M. (2022). *Control interno y desempeño laboral en la empresa constructora ACDY Lanche SAC, Cutervo - Cajamarca 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio Institucional UNACH.
https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/336/Alarcon_Guivar_N%20y%20Rojas_Sober%c3%b3n_M.%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Albán, J., & Poma, A. (2019). Problemática del sistema de control interno para erradicar la corrupción en el estado peruano. *Yachaq, 01(02)*, 73-96.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46363/yachaq.v1i2.70>
- Álvarez, F. (21 de septiembre de 2016). *¿La calidad de tu trabajo se relaciona con la calidad de tu vida?* Desde la Trincherera:
<https://www.desdelatrinchera.com/productividad-y-eficiencia/la-calidad-trabajo-se-relaciona-la-calidad-vida/>
- Alvarez, O. (20 de agosto de 2021). *¿Qué es la productividad?* El Blog Salmón:
<https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad>
- Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica "Visión de Futuro", 11(1)*.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Andrés, E. (17 de agosto de 2022). *Qué es la Responsabilidad*. Significados:
<https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias*

Administrativas y Gerenciales [, 4(4), 132-147.

<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>

Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración* (1° ed.). AgoCursos.

Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1° ed.). Enfoques Consulting.

Benites, R. (2020). *Sistema de control interno y desempeño laboral en el área de Gestión Pedagógica de la UGEL Santiago de Chuco*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"]. Repositorio Institucional UCT.

http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/949/1/018200049E_M_2020.pdf

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3° ed.). Pearson Educación.

Bravo, E., Zambrano, M., & Bravo, M. (2020). Control interno en la administración del talento humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1312-1338.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1546>

Business School. (01 de marzo de 2018). *Cumplimiento de normas y procedimientos de trabajo*. IMF Blog de PRL: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/lectura-recomendada/cumplimiento-de-normas-y-procedimientos-de-trabajo/>

Campbell, J., Mc Henry, J., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-333.

Castro, J. (15 de julio de 2022). *¿Qué es el control interno de una empresa?* Corponet: <https://blog.corponet.com/que-es-el-control-interno-de-una-empresa>

- Chambilla, K. (2021). *Control interno y desempeño laboral del personal fiscal del distrito fiscal de Madre de Dios, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76655/Chambilla_CK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos* (1° ed.). McGraw - Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (8° ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3° ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9° ed.). Mc Graw Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chiriguaya, D. (2023). *Control interno y desempeño laboral docente en colegios de Guayaquil, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107691/Chiriguaya_VDI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chonillo, K. (2022). *El desempeño laboral y control interno del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4669/1/Chonillo%20Soledispa%20Katherine%20Nicole.pdf>

Coll, F. (16 de julio de 2020). *Productividad laboral*. Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>

Comisión Federal de Mejora Regulatoria [COFEMER]. (28 de septiembre de 2011). *¿Qué es un trámite?* COFEMER:

<https://www.conamer.gob.mx/contenido.aspx?contenido=22>

Constitución Política del Perú. (30 de diciembre de 1993). *Constitución Política del Perú. Congreso de la República*. Lima, Perú : Diario Oficial El Peruano. Congreso de la República.

Contraloría General de la República [CGR] . (1 de enero de 2016). *Control interno*. Apps Contraloría:

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html

Contraloría General de la República. (2016). *¿Qué es el sistema de Control Interno?* Lima.

https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorruccion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf

Contraloría General de la República. (05 de Agosto de 2016). *Control Interno*. Control Interno:

https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorruccion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf

Corvo, H. (10 de junio de 2022). *Desempeño laboral*. Lifeder:

<https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Directiva N° 006 - 2019 - CG/INTEF. Implementación del sistema de control interno en las entidades del estado. (15 de mayo de 2019). Contraloría General de la República [CGR]. Lima: Diario Oficial El Peruano.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679767/Directiva%20N%C2%BA%20006-2019-CG-INTEG.pdf.pdf?v=1641319442>

Duarte, G. (01 de octubre de 2008). *Definición de objetivo*. Definición ABC:

<http://www.definicionabc.com/general/objetivo.php#apa-abc>

Escuela Europea de Excelencia. (28 de agosto de 2015). *Qué es el liderazgo. Aspectos más relevantes*. Escuela Europea de Excelencia:

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/>

Federación Internacional de Contadores. (2012). *Evaluar y mejorar el Control Interno en las organizaciones. Guía internacional de buenas prácticas*.

https://www.ifac.org/_flysystem/azure-private/publications/files/Evaluar-y-mejorar-el-control-interno-en-las-organizaciones.pdf

Fernández, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo* (1° ed.). Díaz Santos.

Fuster, F. (2001). Archivística, archivo, documento de archivo . *Biblios*(9), 1-21.

<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/283200.pdf>

García, J. (2008). *Remuneración del trabajo* (1° ed.). Universidad Católica Andrés Bello.

Gordillo, A. (2015). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. En A. Gordillo, *Marchas y contramarchas en economía y derecho administrativo* (1° ed.). FDA.

https://gordillo.com/pdf_tomo11/secc6/ca1.pdf

Guerrero, F., Neira, L., Vásconez, H., & Vásconez, V. (2019). *Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales*. *Ciencia Latina*,

5(9), 536-549. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>

- Hanco, M. S., Carpio, A., Laura, Z. J., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 3(12), 186-194.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1° ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: MC Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2° ed.). Wiley.
- Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina*, 6(2), 2316-2335.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Izquierdo, A., Baque, L., & Álvarez, L. (2021). Diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Agencia Vélez Carriel Quevedo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 13(53), 319-325.
<https://doi.org/https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2483>
- Joblers. (16 de marzo de 2016). *Productividad laboral*. Joblers:
<http://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- Leiva, D. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno* (1° ed.). Contraloría General de la República.

Ley N° 28716. Ley de Control Interno de las Entidades del Estado. (16 de abril de 2006).

Congreso de la República. *Ministerio de Economía y Finanzas*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. https://www.inia.gob.pe/wp-content/uploads/Comite/SCI/MarcoNormativo/Ley_28716-2006.pdf

Ley Nro. 27785. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Controloría

General de la República. (22 de julio de 2002). Ministerio de Economía y Finanzas. *Contraloría General de la República [CGR]*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/CC74D70DD8ACDE09052586DC00550933/\\$FILE/LEY-27785.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/CC74D70DD8ACDE09052586DC00550933/$FILE/LEY-27785.pdf)

Lopez, D. (2022). *Control interno en el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque 2022*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103421/Lopez_SDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendivil , Y., & Erro, L. (2021). El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora. *Investigación Académica Sin Frontera*, 36(14), 1-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.40>

Mendoza, W., Delgado, M., Barreiro, & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Oficina Internacional del Trabajo [OIT]. (2016). *El recurso humano y la productividad* (1° ed.). Oficina Internacional del Trabajo [OIT]. Oficina Internacional del Trabajo [OIT]: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores [INTOSAI]. (2001). Código de Ética Y Normas de Auditoría. Seul.
http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_cod_eti_y_aud.pdf
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Peiró, R. (7 de mayo de 2020). *Trabajo en equipo*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Polania, L. (1997). Teoría del control. *Paideia*, 1(1), 77-81.
<https://journalusco.edu.co/index.php/paideia/article/download/985/1912>
- Prieto, A. (14 de marzo de 2016). *Importancia y cumplimiento en objetivos y metas*. Prezi:
<https://prezi.com/xpxyhkx8tejk/importancia-y-cumplimiento-en-objetivos-y-metas/>
- Quero, Y. M., Mendoza, F. M., & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>

- Quiroa, M. (01 de mayo de 2020). *Bienes y servicios*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/bienes-y-servicios.html>
- Quiroz, M., & Valerio, D. (2022). *El control interno y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Repositorio Institucional UCT.
https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/2729/1/211102100G_211102114H_M_2022.pdf
- Restrepo, M. (2022). Caracterización y evaluación de la función preventiva del control interno en Colombia. *Vniversitas*, 71(1), 1-13.
<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj71.cefp>
- Rincón, F. A. (2011). El control interno, responsabilidad de todos. *Revista Corporación Universitaria Rafael Núñez*, 1(2), 104-109.
<https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/download/875/704>
- Rodríguez, M., Piñeiro, C., & de Llano, P. (2013). Mapa de Riesgos: Identificación y Gestión de Riesgos. *Atlantic Review of Economics*, 2.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4744304.pdf>
- Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica* (1º ed.). Universidad de Ciencias y Humanidades.
https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas, E., Burke, C. S., & Cannon-Bowers, J. A. (2000). Teamwork: Emerging principles. *International Journal of Management Review*, 4(2), 339-356.
- Salizar, S. (2021). *Relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad

- Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2037/Salizar-Suarez-Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1° ed.). Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (05 de agosto de 2021). *Administración del tiempo*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/administracion-del-tiempo.html>
- Serrano, J. (2016). *El control interno de la Administración Pública: ¿Elemento de estancamiento o de desarrollo organizacional?* (1° ed.). D3 Ediciones SA de CV.
- Soriano, M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Proyecto Social* (9), 163-184. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/209932.pdf>
- Sotomayor, J. (2021). *Control interno y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Abastecimientos del Ministerio de Trabajo, sede central Lima, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/93f0379c-6a5b-45ff-b8a4-f9ec2257001d/download>
- Véliz, A. (2022). Reflexión crítica sobre la administración del desempeño laboral. *Tecno-Humanismo*, 2(6), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.53673/th.v2i2.136>

Apéndices

Apéndice A. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 14

Matriz de consistencia metodológica

Título: Control interno y desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
General ¿Cuál es la relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023?	General Determinar el nivel de relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.	General H ₁ . El control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023. H ₀ . El control interno no tiene una relación significativa con el desempeño laboral con el personal administrativo de la Agencia Agraria Chota, 2023.	CONTROL INTERNO	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control	Código de ética Políticas y procedimientos Responsabilidades Identificación de riesgos significativos Evaluación de riesgos identificados Ejecución de controles internos en operaciones diarias Monitoreo de los controles internos por parte de la gerencia	Cuestionario	Tipo Básica Nivel Descriptivo Relacional Diseño No experimental Transversal	La población y la muestra se encontrará conformada por 22 colaboradores de la Agencia Agraria Chota.
Específicas ¿Cómo se describe la relación entre el control interno y la productividad del personal	Específicos Encontrar la relación entre el control interno y la productividad del personal	Específicas H _{e1} . Existe una relación significativa entre el control interno y la productividad del	DESEMPEÑO LABORAL	Productividad	Cumplimiento de objetivos establecidos Factores actitudinales			

Apéndice B. Instrumento de recolección de datos

Universidad Nacional de Cajamarca
Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas
Escuela Académico Profesional de Contabilidad
Cuestionario

La presente encuesta tiene por finalidad recopilar información para la obtención de resultados de la Tesis titulada “CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA AGENCIA AGRARIA CHOTA, 2023”, la cual será analizada en forma anónima, agradeciendo de antemano su colaboración.

Instrucciones: Leer atentamente cada uno de los ítems y marque con (X) solo una de las alternativas que crea conveniente.

Variable 1: Control Interno

Dimensión: Ambiente de control

Ítem 1. *El código de ética establece exigencias elevadas de carácter general y específico para el cumplimiento del personal que labora en la entidad.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 2. *El personal de la entidad debe ser amonestado, sancionado o premiado según corresponda por sus acciones realizadas dentro del desempeño de sus labores dentro de la entidad en observancia del código de ética.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 3. *Existe políticas y procedimientos relacionados con el control interno, los cuales se han establecido para disminuir los riesgos y para alcanzar los objetivos de la entidad.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 4. *Las políticas y procedimientos relacionados con el control interno son de conocimiento y cumplimiento por parte del personal de toda la entidad.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 5. *El personal de la entidad es completamente responsable por las acciones que realiza dentro del desempeño de sus funciones como tal*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 6. *La responsabilidad es de carácter administrativo, civil y penal*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Dimensión: Evaluación de riesgos

Ítem 7. *La identificación de los riesgos significativos abarca a toda la entidad, esta*

identificación parte de trabajo interno de la organización, estos riesgos pueden estar relacionados con la identificación de hechos inusuales, análisis de las cantidades, ratios, tendencias y otros que pueden conducir al fraude o al error.

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 8. *La entidad cuenta con un inventario detallado de riesgos relacionados con el control interno.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 9. *La evaluación de riesgos es un proceso permanente a fin de que la entidad esté preparada y pueda enfrentar tales eventos, considerando que el riesgo es la posibilidad que un evento ocurra o no y que afecte adversamente los objetivos de la entidad.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 10. *La evaluación de riesgos se monitorea de forma permanente y se actualiza los lineamientos y procedimientos a fin de evitar los riesgos de control.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Dimensión: Actividades de control

Ítem 11. *La ejecución de controles internos en las operaciones diarias permite minimizar el riesgo de errores, fraudes, pérdidas y otros.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 12. *Los controles diarios o control de rutina se establecen a modo de instrucciones y/o procedimientos de ejecución cotidiana dentro de las entidades.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 13. *Existe o debe existir un monitoreo contante por parte de los responsables del control interno por parte de la entidad.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 14. *La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno, de una manera oportuna, a las partes responsables por realizar la acción correctiva.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Variable 2: Desempeño Laboral**Dimensión: productividad**

Ítem 15. *Ud. siente que en su trabajo es productivo y por lo tanto cumple con los objetivos asignados dentro del tiempo pertinente en la entidad.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 16. *El cumplir objetivos significa comprometerse con algo o alguien que se debería cumplir en determinado tiempo o a futuro de algo que se quiere lograr, esto sirve para prepararse antes de tener una proyección a futuro sin ningún problema.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 17. *La eficiencia en la realización de tareas asignadas es la capacidad que tiene un individuo o equipo para completar las tareas asignadas de manera efectiva en un período de tiempo adecuado.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 18. *la eficiencia implica lograr los objetivos de manera oportuna, con los recursos adecuados y con el mínimo de desperdicio en recursos y tiempo.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Dimensión: Factores del desempeño laboral

Ítem 19. *los Factores actitudinales son el conjunto de características que permiten, que una persona resulta útil, para poder desempeñarse competentemente en una determinada actividad.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 20. *Los factores actitudinales se encuentran referidos a la formación que tienen las personas ante la sociedad a la que sirven en el trabajo.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 21. *Los factores operativos son el conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una actividad determinada*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 22. *Los factores operativos de un colaborador están relacionados con el conocimiento del trabajo asignado, el conocimiento del trabajo, la calidad de sus labores, entro otros.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo

3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Dimensión: Relaciones interpersonales

Ítem 23. *El trabajo en equipo incluye un conjunto de conocimientos, principios y conceptos para la realización efectiva de tareas y para el funcionamiento del equipo.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 24. *En el trabajo en equipo es importante también considerar las actitudes y aptitudes apropiadas o pertinentes de cada integrante del equipo para que promueva el funcionamiento eficaz del equipo.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 25. *La comunicación efectiva es la escucha empática y es crucial dentro del proceso comunicativo en las organizaciones.*

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

Ítem 26. *La comunicación efectiva permite el intercambio efectivo de información e interacción, respetando el grado de mando dentro de las entidades y al mismo tiempo esta comunicación efectiva se realiza frente a frente en condiciones de*

apertura y confianza entre individuos.

1. () Totalmente en desacuerdo
2. () En desacuerdo
3. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. () De acuerdo
5. () Totalmente de acuerdo

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice C. Prueba de fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla 15
Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,978	26

Conforme se aprecia en la tabla 15, se tiene un coeficiente de 0.978, lo cual equivale a una fiabilidad Excelente, por lo tanto, el cuestionario aplicado, reúne las condiciones para la presente investigación.