



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS

**“EL CONTROL INTERNO EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DEL
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO; 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADORA PÚBLICO**

AUTORES:

Bach. ROJAS ZAPATA, RUBI YESVIL
Bach. TORRES ESPINO, ANA CECILIA

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. CHIRINOS GASTELU, TERESA GIOVANA

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Secretario

Dra. ANA CONSUELO TINEO MONTESINOS
Vocal

DEDICATORIA

Al forjador de mi camino, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo; al creador de mis padres y de las personas que más amo, con mi más sincero amor.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, en primer término, por permitirnos llegar hasta esta etapa de nuestra vida. A nuestros seres queridos por apoyarnos en todo momento. A nuestra asesora Giovanna Chirinos, por guiarnos y exigir lo mejor de nosotras para poder concretar este logro, y; a nuestra Universidad Privada TELESUP, por brindarnos las herramientas y educarnos a lo largo de estos años. A mi compañera de tesis por la dedicación compartida en esta gran meta, por la confianza y esfuerzo depositado.

RESUMEN

La presente investigación titulada el Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la unidad de logística del Hospital Regional de Ayacucho; en el período 2020; con la finalidad que el Control Interno es hacer que la gestión sea eficiente, especialmente en la Unidad de Logística, con el reporte de 18 personas de la Unidad Logística del Hospital Regional de Ayacucho; siendo el tipo de la Investigación Aplicada y su estudio descriptivo, correlacional, mediante un estudio no experimental transversal; donde se llegaron a las conclusiones siguientes:

Se determinó la influencia del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; porque, en la prueba de $t=12.0435$ valor- $P=0$, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W=324.0$ valor- $P=0$, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha=0.05$.

Se determinó la influencia de los principios del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; porque, en la prueba de $t=10.9154$ valor- $P=0$, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W=319.5$ valor- $P=0$, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha=0.05$.

Se determinó la influencia de los elementos de Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; porque, en la prueba de $t=9.56174$ valor- $P=0$, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W=311.0$ valor- $P=0$, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha=0.05$.

Se determinó la eficiencia de la supervisión y monitoreo del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; porque, en la prueba de $t=12.6467$ valor- $P=0$, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W=3.0$ valor- $P=0$, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha=0.05$.

Palabras clave: control interno, desempeño laboral

ABSTRACT

The present investigation titled the internal control in the labor performance of the personnel of the logistics unit of the Regional Hospital of Ayacucho; in the period 2020; with the purpose that the Internal control is to make the management efficient, especially in the Logistics Unit, with the report of 18 personnel from the Logistics Unit of the Regional Hospital of Ayacucho; being the Type of Applied Research and its descriptive, correlational study, through a non-experimental cross-sectional study; where the following conclusions were reached:

The influence of Internal Control on the work performance of the staff of the Logistics Unit of the Regional Hospital of Ayacucho, 2020 was determined; because, in the test of $t=12.0435$ $P\text{-value}=0$, where the null hypothesis is rejected for $\alpha = 0.05$ and in the Wilcoxon test it has a value $W=324.0$ $P\text{-value}=0$, which allows rejecting the null hypothesis for $\alpha =0.05$.

There is the influence of the principles of Internal Control in the work performance of the staff of the Logistics Unit of the Regional Hospital of Ayacucho, 2020; because, in the t test $=10.9154$ $P\text{-value}=0$, where the null hypothesis is rejected for $\alpha =0.05$ and in the Wilcoxon test it has a value $W=319.5$ $P\text{-value}=0$, which allows rejecting the null hypothesis for $\alpha=0.05$.

The influence of the elements of Internal Control in the work performance of the personnel of the Logistics Unit of the Regional Hospital of Ayacucho, 2020 was determined; because, in the test of $t=9.56174$ $P\text{-value}=0$, where the null hypothesis is rejected for $\alpha=0.05$ and in the Wilcoxon test it has a value $W=311.0$ $P\text{-value}=0$, which allows rejecting the null hypothesis for $\alpha =0.05$.

If there is the efficiency of the supervision and monitoring of the Internal Control in the work performance of the personnel of the Logistics Unit of the Regional Hospital of Ayacucho, 2020; because, in the test of $t=12.6467$ $P\text{-value}=0$, where the null hypothesis is rejected for $\alpha =0.05$ and in the Wilcoxon test it has a value $W=3.0$ $P\text{-value}=0$, which allows rejecting the null hypothesis for $\alpha=0.05$.

Keywords: Internal control, Job performance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación del estudio.....	21
1.3.1. Justificación teórica.....	21
1.3.2. Justificación práctica.....	21
1.3.3. Justificación metodológica.....	22
1.3.4. Justificación social.....	22
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	25
2.2. Bases teóricas de las variables	28
2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente: control interno. ...	28

2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente: desempeño laboral.

34

2.3. Definición de términos básicos	44
III. MARCO METODOLÓGICO.....	50
3.1. Hipótesis de la investigación	50
3.1.1. Hipótesis general.	50
3.1.2. Hipótesis específicas.	50
3.2. Variables de estudio	50
3.2.1. Definición conceptual.....	50
3.2.2. Definición operacional.....	51
3.3. Tipo y nivel de la investigación	51
3.3.1. Tipo de investigación.	51
3.3.2. Nivel de investigación.	52
3.4. Diseño de la investigación	52
3.5. Población y muestra de estudio.....	53
3.5.1. Población.	53
3.5.2. Muestra.	53
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	54
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.	54
3.7. Métodos de análisis de datos	54
3.8. Aspectos éticos	55
IV. RESULTADOS	56
4.1. Resultados de la validación del instrumento de la investigación	56
4.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.	56
4.2. Resultados de la Estadística Descriptiva.....	59
4.2.1. Estadística descriptiva de la variable independiente: Control Interno.....	59
4.2.2. Estadística descriptiva de la variable dependiente: Desempeño Laboral.....	89
4.3. Resultados de la Estadística Inferencial para la contrastación de las hipótesis	115
4.3.1. Resultado de la contrastación de las hipótesis específicas. ...	115

4.3.2. Resultado de la contrastación de la hipótesis general.	126
V. DISCUSIÓN.....	131
5.1. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva	131
5.1.1. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva de la variable independiente: Control Interno.	131
5.1.2. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva de la variable dependiente: Desempeño Laboral.	131
5.2. Discusión de los resultados de la estadística inferencial.....	132
5.2.1. Discusión de la contrastación de las hipótesis específicas.	132
5.2.2. Discusión de la Contrastación de la hipótesis general.....	133
VI. CONCLUSIONES.....	134
VII. RECOMENDACIONES.....	135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	136
ANEXOS.....	139
Anexo 1. Matriz de consistencia	140
Anexo 2. Matriz de operacionalización	141
Anexo 3. Instrumento.....	143
Anexo 4. Validación de instrumento.....	146
Anexo 5. Matriz de datos	150
Anexo 6. Propuesta de valor.....	153
Anexo 7. Tabla de T de dos colas.....	155

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la validación de expertos en la variable independiente control interno y variable dependiente desempeño laboral	57
Tabla 2. Suma de las Validaciones para la variable control interno	58
Tabla 3. Suma de las Validaciones para la variable desempeño laboral	58
Tabla 4. Frecuencia de los resultados del ítem 1	59
Tabla 5. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 1	60
Tabla 6. Frecuencia de los resultados del ítem 2	61
Tabla 7. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 2	62
Tabla 8. Frecuencia de los resultados del ítem 3	63
Tabla 9. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 3	64
Tabla 10. Frecuencia de los resultados del ítem 4	65
Tabla 11. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 4	66
Tabla 12. Frecuencia de los resultados del ítem 5	67
Tabla 13. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 5	68
Tabla 14. Frecuencia de los resultados del ítem 6	69
Tabla 15. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 6	70
Tabla 16. Frecuencia de los resultados del ítem 7	71
Tabla 17. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 7	72
Tabla 18. Frecuencia de los resultados del ítem 8	73
Tabla 19. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 8	74
Tabla 20. Frecuencia de los resultados del ítem 9	75
Tabla 21. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 9	76
Tabla 22. Frecuencia de los resultados del ítem 10	77
Tabla 23. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 10	78
Tabla 24. Frecuencia de los resultados del ítem 11	79
Tabla 25. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 11	80
Tabla 26. Frecuencia de los resultados del ítem 12	81
Tabla 27. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 12	82
Tabla 28. Frecuencia de los resultados del ítem 13	83
Tabla 29. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 13	84

Tabla 30. Frecuencia de los resultados del ítem 14	85
Tabla 31. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 14	86
Tabla 32. Frecuencia de los resultados del ítem 15	87
Tabla 33. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 15	88
Tabla 34. Frecuencia de los resultados del ítem 16	89
Tabla 35. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 16	90
Tabla 36. Frecuencia de los resultados del ítem 17	91
Tabla 37. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 17	92
Tabla 38. Frecuencia de los resultados del ítem 18	93
Tabla 39. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 18	94
Tabla 40. Frecuencia de los resultados del ítem 19	95
Tabla 41. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 19	96
Tabla 42. Frecuencia de los resultados del ítem 20	97
Tabla 43. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 20	98
Tabla 44. Frecuencia de los resultados del ítem 21	99
Tabla 45. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 21	100
Tabla 46. Frecuencia de los resultados del ítem 22	101
Tabla 47. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 22	102
Tabla 48. Frecuencia de los resultados del ítem 23	103
Tabla 49. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 23	104
Tabla 50. Frecuencia de los resultados del ítem 24	105
Tabla 51. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 24	106
Tabla 52. Frecuencia de los resultados del ítem 25	107
Tabla 53. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 25	108
Tabla 54. Frecuencia de los resultados del ítem 26	109
Tabla 55. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 26	110
Tabla 56. Frecuencia de los resultados del ítem 27	111
Tabla 57. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 27	112
Tabla 58. Frecuencia de los resultados del ítem 28	113
Tabla 59. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 28	114
Tabla 60. Comparación de las variables Nivel del Desempeño Laboral & Principios de control.....	116

Tabla 61. Comparación de las variables Desempeño Laboral & Elementos del Control Interno.....	120
Tabla 62. Comparación de las variables Supervisión y monitoreo Control Interno & Desempeño Laboral	123
Tabla 63. Comparación de las variables Desempeño Laboral & Control Interno	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfica de los resultados del ítem 1	59
Figura 2. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 1	60
Figura 3. Gráfica de los resultados del ítem 2	61
Figura 4. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 2	62
Figura 5. Gráfica de los resultados del ítem 3	63
Figura 6. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 3	64
Figura 7. Gráfica de los resultados del ítem 4	65
Figura 8. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 4	66
Figura 9. Gráfica de los resultados del ítem 5	67
Figura 10. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 5	68
Figura 11. Gráfica de los resultados del ítem 6	69
Figura 12. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 6	70
Figura 13. Gráfica de los resultados del ítem 7	71
Figura 14. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 7	72
Figura 15. Gráfica de los resultados del ítem 8	73
Figura 16. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 8	74
Figura 17. Gráfica de los resultados del ítem 9	75
Figura 18. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 9	76
Figura 19. Gráfica de los resultados del ítem 10	77
Figura 20. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 10	78
Figura 21. Gráfica de los resultados del ítem 11	79
Figura 22. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 11	80
Figura 23. Gráfica de los resultados del ítem 12	81
Figura 24. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 12	82
Figura 25. Gráfica de los resultados del ítem 13	83
Figura 26. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 13	84
Figura 27. Gráfica de los resultados del ítem 14	85
Figura 28. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 14	86
Figura 29. Gráfica de los resultados del ítem 15	87
Figura 30. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 15	88

Figura 31. Gráfica de los resultados del ítem 16	89
Figura 32. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 16	90
Figura 33. Gráfica de los resultados del ítem 17	91
Figura 34. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 17	92
Figura 35. Gráfica de los resultados del ítem 18	93
Figura 36. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 18	94
Figura 37. Gráfica de los resultados del ítem 19	95
Figura 38. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 19	96
Figura 39. Gráfica de los resultados del ítem 20	97
Figura 40. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 20	98
Figura 41. Gráfica de los resultados del ítem 21	99
Figura 42. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 21	100
Figura 43. Gráfica de los resultados del ítem 22	101
Figura 44. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 22	102
Figura 45. Gráfica de los resultados del ítem 23	103
Figura 46. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 23	104
Figura 47. Gráfica de los resultados del ítem 24	105
Figura 48. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 24	106
Figura 49. Gráfica de los resultados del ítem 25	107
Figura 50. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 25	108
Figura 51. Gráfica de los resultados del ítem 26	109
Figura 52. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 26	110
Figura 53. Gráfica de los resultados del ítem 27	111
Figura 54. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 27	112
Figura 55. Gráfica de los resultados del ítem 28	113
Figura 56. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 28	114
Figura 57. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de las dos variables Nivel del Desempeño Laboral y Principios de control	119
Figura 58. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de las dos variables Desempeño Laboral y Elemento de Control Interno.....	122
Figura 59. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de las dos variables Desempeño Laboral y Supervisión y monitoreo Control Interno	126

Figura 60. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de las dos variables
Desempeño Laboral y Control Interno..... 130

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada el Control interno en el desempeño laboral del personal de la unidad de logística del Hospital Regional de Ayacucho; 2020; a fin de evaluar las variables de control interno y sus dimensiones e indicadores Principios de control y sus indicadores responsabilidad delimitada, instrucciones por escrito; elementos de control y sus indicadores recurso humano, ética y moralidad; supervisión y monitoreo y sus indicadores estratégico, conocimiento; y la variable dependiente desempeño laboral y sus dimensiones e indicadores capacidad y sus indicadores liderazgo, producción; motivación y sus indicadores desarrollo de carrera, metas y expectativas; ambiente y sus indicadores equipos y materiales, diseño de puestos; permitieron establecer los siguientes objetivos:

Determinar la influencia del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

Determinar la influencia de los principios del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

Determinar la influencia de los elementos de Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

Determinar la eficiencia de la supervisión y monitoreo del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

El contenido del informe está estructurado en siete capítulos, de la siguiente manera:

Capítulo I, contiene el planteamiento del problema, abarcando la caracterización de la problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia y delimitación del problema de la investigación el Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad

de Logística del Hospital Regional de Ayacucho; 2020.

Capítulo II, guarda relación con el desarrollo del marco teórico, comprendiendo los antecedentes de la investigación, teoría científica que fundamenta el estudio, y el marco teórico conceptual.

Capítulo III, abarca la parte metodológica de la investigación, en la que incluye el tipo y nivel, el método y diseño de investigación, población y muestra, procedimientos de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Capítulo IV, detalla el análisis e interpretación de los resultados del control interno en el desempeño laboral del personal de la unidad de logística del Hospital regional de Ayacucho.

Finalmente, en los capítulos V, VI y VII se han establecido las respectivas discusiones, conclusiones y recomendaciones obtenidas.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En estos últimos acontecimientos internacionales de Estados en emergencia, se ha evidenciado que una de las debilidades que enfrentan diferentes organizaciones es el vulnerable sistema de control interno deficiente, ya que la mayoría de los casos no han ayudado a menguar los estragos y la deficiente competitividad, organización y registros de capacidades laborales. Para disminuir los riesgos de desabastecimiento de equipos e insumos y compras sobrevaluadas e inadecuadas, suscitándose así eventos de fraude ocasionado grandes inconvenientes económicos, políticos y sociales en plena crisis sanitaria que afecta a las personas y a las organizaciones.

Por otro lado, esta pandemia sitúa al personal sanitario en situaciones de exigencia lo cual están sometidos a un enorme volumen de trabajo, en ocasiones se ven en situaciones traumáticas y frente a decisiones difíciles; con una tasa de letalidad sin precedentes, además deben convivir con el temor de contraer la enfermedad y propagarla entre sus familiares y allegados. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT ,1 de abril de 2020). Christiane Wiskow (especialista en el sector de la salud), Maren Hopfe (oficial técnica, sector de la salud) enfatiza que se debe tener en cuenta no solo la seguridad y salud en el trabajo, sino también otras condiciones contractuales, como la protección social, la remuneración, los períodos de descanso y las disposiciones con respecto a las horas extras de trabajo, la pandemia causada por el COVID-19 vuelve a poner de manifiesto la alarmante necesidad de una fuerza de trabajo sanitaria fuerte, como elemento de todo sistema de salud resiliente.

Tanto es así que, las Naciones Unidas ha creado un Observatorio Regional de Precios de Medicamentos en América Latina para evitar irregularidades en la compra de medicamentos e insumos médicos durante la pandemia, los países han implementado políticas de acción en torno a tres áreas: la protección de los trabajadores en su lugar de trabajo, la protección de la actividad económica y de la demanda de mano de obra, y el apoyo al empleo y al mantenimiento de los ingresos

(OIT, 2020; CEPAL, 2020).

A nivel nacional según el Ministerio de Economía y Finanzas, 2020 la inversión para el sector salud es el 2,2 % del PBI que equivalen a 18,495 millones siendo uno de los más bajos en inversión en América Latina nuestro problema es de gran importancia, ya que hoy en día vivimos constantemente insatisfechos por falta de infraestructura, equipos médicos, especialistas, insatisfacción en las remuneraciones e incentivos todo esto suscita a un mal servicio por parte del sector salud. Desplegándose un estado de emergencia sanitaria remarcando la problemática ya existente. El 9 de abril, el decano de Colegio Médico del Perú Miguel Palacios informa en un medio de prensa, la falta de equipos de protección y la falta de gestión del control interno para adquirir los equipos de protección (EPP), lo cual resalta una gran deficiencia en el sector y la falta de compromiso del Decreto Supremo N° 008-2020-SA.

Sin embargo, se observa que en el Hospital Regional de Ayacucho no otorga la suficiente importancia al control interno institucional, ya que se ha determinado que el mismo no es un facilitador de la eficiencia y eficacia, por cuanto no cumple con las condiciones de ser un proceso efectuado por todo el personal, ni contribuye a la consecución de los objetivos específicos. La desarticulación del control y la gestión se manifiesta en la falta de eficiencia y eficacia de las operaciones, falta de fiabilidad de la información administrativa, financiera y económica e incluso en la falta de cumplimiento en las leyes y normas aplicables al sector.

Por lo tanto, esta investigación busca fortalecer los puntos débiles para el mejor desempeño laboral a través del control interno y su gestión.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

PG. ¿De qué manera influye el Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

- PE 1. ¿Cómo influyen los Principios del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?
- PE 2. ¿Cómo influye los Elementos de Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?
- PE 3. ¿Cómo la Supervisión y Monitoreo del Control Interno influye en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?

1.3. Justificación del estudio

La investigación busca obtener un mejor Desempeño Laboral y tiene como propósito profundizar los procesos del Control Interno, dentro del Hospital Regional de Ayacucho, ya que en la actualidad ha quedado demostrado la vital importancia del sistema de control interno en esta pandemia y la verificación de los procedimientos que efectúan dentro de la entidad.

1.3.1. Justificación teórica.

Desde el punto de vista teórico este estudio analizara las teorías referentes al Control Interno y Desempeño Laboral, este trabajo se justifica en base a las teorías que se menciona.

1.3.2. Justificación práctica.

Desde el punto de vista práctico, en base a los hallazgos se obtendrán las recomendaciones, se diseñarán aportes en las áreas y funciones que se sean necesarias y así se realicen buenos niveles de eficiencia, ya que es estrechamente significativo la contribución del área del Control Interno puesto que de ello dependerá la obtención de los objetivos propuestos por la institución. El desempeño laboral es uno de los factores que define el carácter de una institución, ya que el bienestar de los trabajadores, su compromiso y nivel de rendimiento están en relación directa con la buena gestión y técnicas para estimular a los servidores y convertirlos en pro activos, crear un buen clima laboral y organizacional en los diferentes servicios para un buen desempeño laboral.

1.3.3. Justificación metodológica.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación será descriptivo correlacional; con el cual se constatará la hipótesis para comprobar la influencia entre ambas variables las cuales serán de utilidad.

1.3.4. Justificación social.

Permitirá una mejor eficiencia en el desempeño laboral para una mejor atención y servicio a la comunidad cumpliéndose el derecho básico y por ende, el bienestar del paciente a través de la facilidad del trabajo producido por el control interno.

La elaboración de esta investigación permite superar las deficiencias presentes y alcanzar los objetivos trazados con soluciones concretas al problema del Hospital Regional de Ayacucho con lo cual se proyecta tener indicadores que sustenten una mejora en el control interno y el desempeño laboral.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

OG. Determinar la influencia del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos.

OE 1. Determinar la influencia de los principios del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

OE 2. Determinar la influencia de los elementos de Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

OE 3. Determinar la eficiencia de la supervisión y monitoreo del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Melo (2017), de la Universidad Nacional del Altiplano; en su trabajo de investigación *“Influencia del control interno en el desempeño laboral del personal Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Puno, periodos 2015 – 2016”*; Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Teniendo como objetivo principal Determinar la influencia del control interno en el desempeño laboral de la Unidad Administrativa y Finanzas de la Corte Superior Justicia de Puno, períodos 2015-2016, en esta investigación estuvo enfocada cuantitativamente, siendo de tipo explicativo descriptivo, el trabajo fue no experimental, la muestra estuvo constituido 20 servidores públicos; concluyendo que en la entidad no existe una adecuada implementación del Control Interno, además de que los factores de clima organizacional no son practicados, por lo tanto el control interno influye negativamente en el desempeño del personal administrativo. En esta investigación en mención no existe una adecuada implementación del Control Interno, por lo que se debería buscar un método o técnica adecuado para la implementación del Control Interno para la mejora del desempeño laboral, en aras para el buen funcionamiento de la entidad.

Simón (2018), de la Universidad de Huánuco, en su trabajo de investigación: *“Control Interno en la evaluación del desempeño laboral en los colaboradores de las Subgerencias de la Administración Financiera de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Acomayo - 2017”*, Tesis para optar el título profesional de Contador Público, teniendo el objetivo principal fue determinar de qué manera el control interno influye en la evaluación del desempeño laboral en los colaboradores de las Subgerencias de la Administración Financiera de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Acomayo durante el periodo 2017, se usó el método de diseño descriptivo correlacional, aplicándose la muestra en 20 colaboradores Municipalidad Distrital de Chinchao, Acomayo; concluyendo que el control interno influye significativamente en la evaluación del desempeño laboral en los

colaboradores de la municipalidad distrital de Chinchao, Acomayo. En esta investigación sugiere que debería siempre existir una evaluación al personal, para así incentivar y mejorar el desempeño del personal

El antecedente nos permitirá corroborar los resultados obtenidos puesto que su objetivo principal fue determinar de qué manera el control interno influye en la evaluación del desempeño laboral en los colaboradores de las Subgerencias de la Administración Financiera de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Acomayo durante el periodo 2017, al finalizar el presente estudio se realizará comparaciones, discusiones para finalmente formular las conclusiones.

Baldera e Idrogo (2019), de la Universidad Señor de Sipán, en su trabajo de investigación; *“Propuesta de implementación de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en la empresa KOREA MOTOS S.R.L.-Chiclayo 2018”*; Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Teniendo como objetivo principal, demostrar que con la propuesta de implementación de un sistema de control interno mejorara la rentabilidad en la empresa Korea Motos S.R.L. Chiclayo 2018, esta investigación es de tipo cuantitativa, el diseño de la investigación es no experimental, transversal y descriptivo, concluyendo que La propuesta de la implementación de un control interno para incrementar la rentabilidad permite que Korea Motos S.R.L refuerce sus capacidades y se consolide para solucionar los problemas económicos de endeudamiento que tiene la organización. Por lo que se debería buscar implementar un plan de Control Interno para así mejorar la rentabilidad de las empresas.

En esta investigación mencionan que es de suma importancia la implementación de un control interno, para así incrementar la rentabilidad de las empresas, en aras del crecimiento de la empresa.

Munive (2020), de la Universidad Señor de Sipán, en su trabajo de investigación: *“Diseño de control interno para mejorar el desempeño de los trabajadores del Área de Tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque”*; Tesis para optar el título profesional de Contador Público, cuyo objetivo general principal fue elaborar una propuesta de Control Interno para mejorar el desempeño de los trabajadores del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque,

esta investigación fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, aplicándose la muestra en 28 trabajadores, se concluyó que los factores influyentes en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque son la eficiencia administrativa y la eficiencia personal. En esta investigación se demuestra que es de vital importancia la eficiencia administrativa y la eficiencia del personal puesto que van de la mano, para el buen funcionamiento de la Entidad.

Salome (2020), de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, en su trabajo de investigación *“Control Interno y Desempeño Laboral en el personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” Huánuco, 2020*; Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Teniendo como objetivo determinar la correlación que existe entre el nivel de control interno y nivel de desempeño laboral del personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” Huánuco, 2020; esta investigación de tipo básica no experimental, es de nivel descriptivo con diseño correlacional, la muestra estuvo constituida por 51 trabajadores, conformada por personal médico, asistencial y administrativo; concluyendo que existe una relación significativa entre el nivel del control interno y el desempeño laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” Huánuco, 2020, por lo tanto, se afirma que se comprueba la hipótesis general.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Solis (2015) de la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, en su trabajo de investigación: *“El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A.”*, trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría; con el objetivo general de analizar los procesos de control interno para determinar las consecuencias en la Disminución de la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL, S.A, esta investigación es de tipo descriptiva, la muestra estuvo constituida por 35 personas como parte de los resultados de esta investigación, concluyendo que el control interno realizado en la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. aunque es continuo no es de calidad, ya que existen llamados de atención por el órgano de control por no dar un servicio adecuado. En esta investigación se puede visualizar que el Control Interno carece de eficiencia

puesto que, a pesar de haber realizado llamadas de atención, la atención no es de calidad, por ello se debería buscar nuevas formas o mecanismos para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

Aguirre (2016), de la Universidad de Guayaquil – Guayaquil, en su trabajo de investigación: “*Desarrollo de un proceso de Control Interno para mejorar el desempeño laboral en la empresa CREMER S.A.*”, tesis para optar por el Título de Ingeniero Comercial; teniendo como objetivo determinar los factores que afectan el desempeño laboral de los empleados en la empresa CREMER S.A. dedicada a la importación y venta de repuestos alternativos para maquinaria pesada, es una investigación de proceso inductivo que nos permita conocer la situación del personal en la empresa y poder determinar la incidencia de proponer un proceso de control interno en el desempeño laboral de los empleados. concluyendo que la empresa no tiene diseñada su misión, visión, manuales, políticas y procesos de control interno que sirvan de guía para los empleados y altos mandos de la empresa. En esta investigación se puede visualizar que la empresa carece de misión, visión, manuales, por lo que los trabajadores no tienen una meta un propósito por el cual esforzarse, por lo debería la empresa debería Consolidar Primeramente un buen equipo de gestión para el manejo y la implementación de todo cuanto necesite la empresa para su crecimiento y mejor desempeño de personal.

Salinas (2016) de la Universidad Nacional de Loja – Ecuador, en su trabajo de investigación: “*Implementación de un Sistema de Control Interno para la estación de servicios “LA ARGELIA” de la ciudad de Loja*”, Tesis para optar el Título y Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público-Auditor; con objetivo general de Implementar un sistema de control interno para la estación de servicios “LA ARGELIA” de la ciudad de Loja; el método que guio el trabajo es descriptivo, como instrumento para medir el control interno se utilizó cuestionarios, concluyendo que la empresa al no contar con un sistema de control interno no permite el funcionamiento y cumplimiento adecuado de las actividades que se desarrolla en cada una de las áreas de la estación de servicios. En esta investigación podemos observar que es necesario la implementación de un Control Interno, para así mejorar el funcionamiento y cumplimiento adecuado de las

diferentes actividades encomendadas, esto ayudara al desarrollo y crecimiento tanto del personal como de la empresa.

Alvarado y Pillco (2018), de la Universidad Estatal de Milagro - Ecuador, en su trabajo de investigación: “*El Control Interno y el desempeño empresarial de las pymes comerciales*”; trabajo de titulación de grado previo a la obtención del título de Ingeniero (a) en Contaduría Pública y Auditoría – C.P.A; tuvo como objetivo principal identificar como el control interno incide en el desempeño empresarial de las Pymes comerciales, se empleó el método de tipo documental, cualitativo teórico. Concluyendo que un adecuado control interno es sumamente importante tanto para el desempeño empresarial como para la mejora de resultados, y así logrando alcanzar metas y objetivos además de cumplir con la misión y visión. Esta tesis enriquece a nuestra investigación en el ámbito de Control Interno, por que menciona la importancia del Control Interno en el desempeño empresarial, el cual tiene conexión con mi investigación.

Villalta y Vega (2018) de la Universidad de Guayaquil – Guayaquil, en su trabajo de investigación: “*Propuesta Control Interno para optimizar la gestión de talento humano en Disinagro*”, tesis para optar el Título de Contador Público Autorizado; con el objetivo de proponer un control interno para la optimización de la gestión del departamento de talento humano en la empresa Disinagro S.A., es una investigación descriptiva, la aplicación se realizó en el personal que conforma la empresa Disinagro S.A. integrado por 10 colaboradores, concluyendo; se observó que el personal posee conocimientos sobre la relevancia de un departamento de talento humano con controles internos adecuados y personal capacitado para su gestión, adicionalmente se evidenció la ausencia de noción sobre disposiciones emitidas por los organismos de control. Esta tesis aporta de manera directa a mi investigación ya que contiene las dos variables, a pesar que los objetivos son.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente: control interno.

2.2.1.1. Definiciones de control interno.

Contraloría (2014), manifiesta que:

El Control Interno es un proceso continuo, dinámica integral de gestión, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad prudente de que se alcancen los objetivos institucionales; de esta forma se contribuye a prevenir irregularidades y actos de corrupción en las Entidades Públicas. Ejecutado por el titular, funcionarios y servidores de una Entidad. (p. 11)

Entre sus objetivos el control interno busca:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Proteger y conservar los recursos y bienes públicos contra cualquier pérdida, malversación, uso indebido, acto irregular o ilegal como mecanismo de lucha contra la corrupción.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales
- Adaptarse a los cambios del entorno y lograr efectos sustantivos sobre los resultados de la entidad mediante la mejora continua. (p. 11)

Según Leiva y Soto (2015),

El Control Interno se define como el conjunto de acciones de cautela que se realiza antes, durante y después de la ejecución de los procesos u operaciones en una entidad, con el fin de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta, eficaz y eficientemente, y coadyuve con el logro de los objetivos y misión institucional. El desarrollo e implementación del control interno es responsabilidad de las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades del Estado. (p. 9)

Isaza (2018) manifiesta que: El sistema de control interno es una metodología o normativa dentro de una empresa pública o privada, incluyendo los estándares de orden, responsabilidad del gerente y del auditor a cargo.

Apaza (2015), manifiesta que:

El Control Interno comprende un plan de organización, métodos y procedimientos que son adoptados por un negocio para salvaguardar sus activos, verificar con precisión y seguridad la Información Financiera, proporcionando eficiencia operativa y provocando la adherencia a las Políticas determinadas por la administración. (p. 418)

Meléndez (2016), dijo que:

El Control tiene directa relación con el avance que debe mantener la Entidad hacia sus objetivos, logros y metas. Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se acogen o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para el resguardo y protección de sus activos y patrimonio. (p. 22)

2.2.1.2. Dimensiones del control interno.

2.2.1.2.1. Principios de control interno.

Según Meléndez (2016, pp. 28-29)

Son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura de control interno; entre los principios fundamentales de control interno tenemos lo siguiente:

- Es necesario establecer responsabilidades.
- Es preciso utilizar las pruebas de que se dispongan para comprobar la exactitud de las operaciones efectuada.
- Las tareas de los diferentes puestos de trabajo deben figurar siempre por escrito.

- La selección adecuada del personal debe considerarse fundamental.
- Los períodos vacacionales no deben ser únicamente al personal de menos responsabilidades, por el contrario, han de disfrutarlos de igual modo las personas de máxima autoridad y responsabilidad.
- En los ascensos debe actuarse con justicia y sin favoritismo.

Los principios de control interno se dividen en tres grandes grupos:

a) Aplicables a la estructura orgánica

La estructura orgánica necesita ser definida con bases firmes, partiendo de una adecuada separación de funciones de carácter incompatible, así como la asignación de responsabilidades y autoridad a cada puesto o persona, para lo cual son aplicables los siguientes principios de control interno:

- **Responsabilidad delimitada.** Permite fijar con claridad las funciones por las cuales adquiere responsabilidad una Unidad Administrativa o un servidor público, para que se desenvuelva y cumpla con su responsabilidad en el campo de su competencia.
- **Separación de funciones de carácter incompatible.** Evita que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público ejecute las mismas funciones dentro de un mismo proceso, para así evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción.
- **Instrucciones por escrito.** Deben ser dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, de esta forma garantizan que sean entendidas y cumplidas de manera diligente por todo empleado, ejecutivo o servidor público.

b) Aplicables a los procesos y sistemas.

Todos los sistemas integrados o no, deben ser diseñados para salvaguardar los recursos del que dispone la organización, destinados a la ejecución de sus operaciones.

c) Aplicables a la administración de personal.

Requiere de criterios básicos para fijar técnicamente sus responsabilidades, para lo cual se aplicarán los siguientes principios de control interno:

- **Selección de personal hábil y capacitado.** Las unidades administrativas encargadas de esta actividad, deberán coordinar con las unidades solicitantes, para que el proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la organización, esto permitirá que cada puesto de trabajo disponga del personal idóneo
- **Capacitación continua.** La Entidad deberá programar capacitaciones para su personal en los distintos campos para así fortalecer el conocimiento y garantizar eficiencia en los servicios que brinda.
- **Vacaciones y rotación de personal.** Las vacaciones generan la recuperación de las energías perdidas durante el trabajo, por lo que, es importante para que los trabajadores de los distintos niveles de la organización convivan con armonía; la rotación de personal permite el descubrimiento de nuevas ideas de trabajo y eventuales malos manejos
- **Cauciones (pólizas de seguro).** La aplicación de este principio, está en directa relación al riesgo que representa el trabajador para la organización en el sector que ha sido colocado, especialmente en las áreas que tienen que ver con el manejo y custodia de bienes y valores, donde es prudente promover el uso de cauciones o pólizas de seguros contra siniestros, de tal manera que se eviten pérdidas innecesarias, y se asegure la recuperación del bien.

2.2.1.2.2. Elementos de control interno.

Según Meléndez (2016, p. 32)

Entre los elementos de control interno que estamos considerando para nuestro estudio, entre otras son las siguientes: organización, procedimientos, personal o recursos humanos, supervisión y/o monitoreo.

- a) **Organización.** Entre los elementos que intervienen en la organización:
- **Dirección o Gerencia.** Cuando se trata de la planificación existe la necesidad de establecer objetivos y planes claramente definidos en todas las áreas de una Entidad.
 - **Coordinación y Estructura de una Organización Sólida:**
 - La coordinación. Son Operaciones que se adaptan a las obligaciones y necesidades de las empresas a un todo homogéneas y armónicas, así prevé los conflictos propios de funciones e interpretaciones contrarias a las asignaciones de responsabilidad y autoridad.
 - La estructura de una organización adecuada. Su estructura varía de acuerdo con el tipo de empresa, actividad o giro del negocio, con su tamaño. Por tanto, se define la estructura de una empresa cuando se determina el campo de acción de todos y cada uno de los componentes de la misma, al mismo tiempo que se establecen las relaciones de unos y otros de una manera determinada.
- b) **Asignación de Responsabilidades.** Que establezca con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización congruentes con las responsabilidades asignadas, consiste en que no se realice transacción alguna sin la aprobación de alguien específicamente autorizado para ello. Debe, en todo caso existir constancia de esta aprobación.
- c) **Recursos Humanos o Personal.** La eficacia de un sistema de control interno depende básicamente de la calidad del personal empleado de la empresa; Por ello, las políticas de personal deben dar énfasis al ingreso de personal calificado en experiencia, habilidad, conocimientos actualizados e integridad, para lograr la mayor eficiencia en sus funciones.

Los elementos de esta área que intervienen en el control interno son:

- 1) **Entrenamiento.** Mientras mejores programas de entrenamiento y capacitación se encuentran en eficacia, más apto será el personal encargado de los diversos aspectos del negocio.

- 2) **Eficiencia.** Después del entrenamiento, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad.
- 3) **Ética y moralidad.** Los principios éticos y la moralidad del personal es una de las columnas sobre las que descansa la estructura del control interno. Las vacaciones periódicas y un sistema de rotación de personal deben de ser obligatorios hasta donde lo permitan las necesidades del negocio.
- 4) **Retribución.** Es incuestionable que un personal retribuido adecuadamente presta sus servicios con entusiasmo y concentra mayor atención a cumplir con eficiencia que en hacer planes para desfalcarse el negocio. Los sistemas de retribución al personal, planes de incentivos y permisos, pensiones y oportunidad que se le brinda para plantear sus necesidades y problemas personales constituyen elementos importantes de control interno. (p. 37-38)

2.2.1.2.3. Supervisión y monitoreo.

Según Meléndez (2016, p. 32)

No es únicamente necesario el diseño de una buena organización, sino también la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo, de acuerdo con los planes de la organización. La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por diferentes funcionarios y empleados y en formas directa e indirecta

Los requisitos de un sistema de control interno son los siguientes:

- Los controles deben ser comprensibles.
- Los controles han de adaptarse a la forma de organización.
- Los controles han de registrar las desviaciones y las evidencias de manera rápida.
- Los controles han de ser apropiados.
- Los controles han de ser flexibles.
- Los controles han de ser económicos.
- Los controles han de tender a una acción correctiva.

2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente: desempeño laboral.

2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral.

Trujillo (2017), menciona que:

Para que una empresa contribuya con eficiencia a sus obligaciones con los empleados, accionistas y la sociedad, sus directivos deben generar una relación entre la organización y sus trabajadores que satisfaga las necesidades siempre cambiantes de ambas partes. Como mínimo la organización espera que los empleados desempeñen de manera confiable las tareas que se les asignen y con los estándares que se les fijen, que sigan las normas establecidas para administrar el sitio de trabajo. Con frecuencia, la dirección espera más: que tomen iniciativas, que se supervisen por sí mismos, que continúen desarrollando nuevas habilidades y que se respondan a las necesidades comerciales. Por su parte, los empleados también esperan como mínimo que la organización le proporcione una paga equitativa, condiciones seguras de trabajo y un trato justo. Igual que la dirección, los empleados también esperan más, dependiendo de la magnitud de sus necesidades de seguridad, situación laboral y económica, entorno, retos, oportunidades, poder y responsabilidad. De esta forma, la pretensión de las expectativas que tenga cada una de las partes variará de organización a organización y de persona a persona, el reto es alinear los objetivos e intereses organizacionales con los particulares (p. 161).

Bohlander, Snell y Morris (2017), afirman:

El desempeño de una persona es la función de varios factores, pero tal vez pueda reducirse en tres temas principales: capacidad, motivación y ambiente. Cada persona tiene un patrón único de fortalezas y debilidades que influyen en su desempeño. Es probable que los empleados talentosos con poca motivación influyan en el desempeño. (p. 331)

Cuesta (2018), confirma que:

El logro de los procesos de evaluación del desempeño es todo un desafío actual la cual obliga a la planificación estratégica de estas, así como el

control de su gestión a través de indicadores tangibles e intangibles en la evaluación del desempeño tales indicadores son más preponderantes ante la importancia del desarrollo de la economía donde el sentido de compromiso de los empleados representa un indicador de relevancia estratégica vinculado particularmente con el desarrollo humano. Siendo el aprovechamiento de la jornada laboral la base para el mejor desempeño a la productividad del trabajo. (p. 9-10)

Álvarez (2018), afirma que:

Para fortalecer la competitividad generando sistemas de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de capacidades, cualidades, destrezas, habilidades y/o aptitudes, que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño laboral y otro con un nivel inferior, entendiendo que todo sujeto tiene definida sus emociones sociales y comprendiendo las capacidades de creatividad y flexibilidad de las situaciones que se definen en su entorno de trabajo, motivada por la experiencia laboral y el desenvolvimiento en el cargo mediante su potencial de desarrollo en una organización con la finalidad de valorar el desempeño laboral del talento humano y así poder darle la importancia a los sin números de elementos que se constituyen como parte esencial a la hora de definir los aspectos o puntos clave para el desarrollo de la evaluación de desempeño laboral. (p. 1)

Chiavenato (2020), sostiene que:

Siempre, en todo momento y en toda circunstancia evaluamos lo que sucede en todo nuestro alrededor. Las personas dan vida a la organización y son la piedra angular de su dinámica. La organización moderna ya no tiene tiempo para remediar un desempeño apenas tolerable o por debajo de la medida. Para que la organización tenga una actuación competitiva. El esquema burocrático ha cedido su lugar a la innovación y a la necesidad de agregar valor a la organización, para las personas que trabajan en ella y para los clientes a los que sirven (p. 244-245)

2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral.

2.2.2.2.1 Capacidad.

Bohlander, et. al. (2017), afirman:

Cada Individuo tiene Capacidades Distintas y es por ello que es necesario una evaluación y así reforzar sus deficiencias, mediante capacitaciones que se brinda a los empleados para obtener de forma positiva un mejor desempeño laboral.

A. Evaluación del Desempeño

Propósito de la evaluación se ha dicho que lo que se mide se hace. Los buenos sistemas de administración del desempeño tienen la capacidad de influir en el comportamiento de los empleados y mejorar el desempeño de una organización. Un estudio demostró que las organizaciones con sistemas solidos de administración de desempeño tienen de 40 a 50 % más probabilidades de superar a sus competidores en los aspectos de crecimiento de los ingresos, productividad, rentabilidad y valor de mercado (Bohlander, et. al., 2017, p. 300)

B. Propósito administrativo

- Documentar las decisiones del personal.
- Promover a los empleados
- Determinar transferencias y asignaciones
- Identificar problemas de desempeño y desarrollar formas para corregirlos
- Decidir los despidos, la retención o la separación
- Validar los criterios de selección.
- Cumplir los requerimientos legales.
- Evaluar los programas y el progreso de la capacitación.
- Ayudar en la planeación de recursos humanos.
- Tomar decisiones sobre recompensas/compensación

Proporcionar información que se pueda utilizar en todos los rangos de las actividades de los recursos humanos, como promociones, transferencias, despidos y decisiones salariales. Para defenderse en caso de posibles acusaciones de discriminación que se relacione con promociones y despidos.

C. Propósito de desarrollo.

- Proporcionar retroalimentación del desempeño.
- Identificar las fortalezas o las debilidades individuales.
- Reconocer los logros del desempeño individual.
- Ayudar a identificar metas.
- Evaluar el logro de las metas de los empleados.
- Identificar las necesidades individuales de capacitación.
- Determinar las actividades de capacitación de la organización.
- Reforzar la estructura de autoridad.
- Permitir a los empleados analizar sus preocupaciones.
- Mejorar la comunicación.
- Proporcionar un foro para que los directivos ayuden a los empleados.

Brindar a los gerentes un marco de referencia para recabar información sobre el empleado, ofrecerle retroalimentación y analizar sus objetivos y la forma de alinearlos con los de la organización. Espera cambiar el rol del gerente, de “juez” a “coach”. (Bohlander, et. al., 2017, pp. 301 - 302)

D. Métodos de Evaluación.

Aunque por lo general los investigadores y gerentes de recursos humanos consideran que los métodos que son más sofisticados y requieren más tiempo ofrecen información más útil, esto no siempre es el caso. Para evaluar a los empleados se ofrece una lista, enfoques de rasgos, el conductual y el de resultados para evaluar a los empleados. (Bohlander, et. al., 2017)

- Métodos de Rasgos. Evalúa el desempeño, y mide la confiabilidad, reacción, iniciativa y liderazgo. (p. 317)
- Métodos conductuales. Desarrollado para describir de manera específica las acciones y actitudes que se deben o no, exhibir en el puesto. (p. 320)
- Métodos de resultados. Evalúa los logros de los empleados, cifras de ventas y de resultados de producción. (p. 322)

Después de evaluar con efectividad a los empleados utilizando unos o más de los métodos de evaluación en gran medida por el propósito de conocer sus limitaciones y capacidades en su desempeño laboral para considerarlos en la fase de motivaciones. (p. 327)

2.2.2.2. Motivación.

Bohlander, et. al. (2017), afirman:

Para que un plan de incentivos tenga éxitos, los empleados deben creer en él. En parte, esta convicción puede ser influida por el nivel de éxito que tenga la administración en introducir el plan y convencer a los empleados de sus beneficios. Alentarlos a participar en el desarrollo y administración del plan puede incrementar su disposición a aceptarlo.

Los empleados deben constatar una clara conexión entre los pagos de incentivos que reciben y el desempeño de sus puestos, esto requiere confianza y comprensión mutuas entre los empleados y sus supervisores.

La gerencia nunca debe permitir que los planes de incentivos se consideren un derecho, en su lugar se deben ver como recompensa que debe ganarse con esfuerzo. Esta percepción se puede reforzar si el dinero de los incentivos se distribuye mediante un cheque por separado.

Comunicar lo que se está haciendo es esencial para el éxito. Todos necesitan saber cuáles son las metas y cuáles son las recompensas para lograrlas.

A. Iniciativa de desarrollo de la carrera.

En un estudio que realizó la firma de consultoría de recursos humanos Drake Beam Morin, las seis prácticas más exitosas de administración de carrera que utilizan las organizaciones son las siguientes:

- Asegurarse de que los empleados saben lo que se espera de ellos durante su carrera en la organización.
- Dar a los empleados la oportunidad de ser transferidos a otras oficinas, nacionales e internacionales.
- Proporcionar a los empleados un plan de sucesión claro y minucioso.
- Estimular el desempeño por medio de recompensar y reconocimientos.
- Dar a los empleados el tiempo y los recursos que necesiten para considerar las metas de carrera a corto y largo plazos.
- Alentar a los empleados a valorar de manera continua sus habilidades y dirección de carrera.

B. Metas y expectativas.

El personal de recursos humanos, los gerentes y los supervisores o consultores externos pueden hacerlo y con frecuencia forma parte de la evaluación del desempeño, se puede analizar la forma de alcanzar sus metas y alinearlas con las de la organización y establecer un plan de acción de desarrollo profesional para el empleado. Algunas empresas han instituido programas de “autoadministración de carrera” con la finalidad de ayudar a los empleados a aprender a obtener información y retroalimentación sobre su persona y carrera. (p. 196)

Un programa de desarrollo de carrera debe visualizarse como un proceso dinámico que ajusta las necesidades de la organización con las de los empleados a medida que estas cambian. Cada parte tiene un papel diferente en el proceso. (p. 188)

C. Percepción de justicia.

La teoría de la equidad. También llamada justicia distributiva, es una teoría de la motivación que explica cómo responden las personas a las situaciones en las cuales sienten que han recibido menos (o más) de lo que merecen, estas comparaciones influyen en su motivación. Además, establece que las personas relacionan lo que aportan (capacidades, habilidades, experiencias) con sus resultados (sueldo, beneficios).

Si el valor de su relación iguala el valor de la otra persona, perciben la situación como equitativa y no surge tensión alguna. Sin embargo, si perciben que su relación aportación/resultado no es equitativa respecto de otros, se origina una situación de tirantez que los motiva a eliminar o reducir la desigualdad. (p. 349)

Para los empleados, la equidad de pago se logra cuando la compensación que recibes es igual al valor del trabajo que realizan. Existen tres clases de equidad de pagos:

- *Equidad externa:* las personas en puestos similares se comparan con lo que otros hacen en diferentes organizaciones.
- *Equidad interna:* la persona se compara con sus compañeros en diferentes puestos en la misma organización.
- *Equidad individual:* las personas se comparan con otros con el mismo puesto en su organización. (p. 350)

2.2.2.2.4. Ambiente o entorno.

Bohlander, et. al. (2017), afirman:

Junto con mejorar las condiciones de trabajo que sean peligrosas para la salud de los empleados, las empresas son más conscientes de la salud física y emocional de sus empleados y, por lo tanto, implementan programas para mantener y mejorar sus hábitos de salud. Las empresas lo hacen no solo para reducir sus costos de salud, sino porque reconocen que los empleados que no están distraídos por problemas de salud son capaces de operar con mayor seguridad. Una mejor salud reduce el ausentismo, incrementa la

eficiencia y la creatividad de los empleados y conduce a un mejor estado de ánimo y trabajo en equipo entre ellos. Una organización con una fuerza laboral saludable, segura y creativa sin duda está en una mejor posición para competir que otra cuyos trabajadores no gozan de buena salud, también pueden ayudar a los trabajadores con sus problemas de relaciones personales, familiares y matrimoniales, la ira, la depresión, la ansiedad, el estrés y las exigencias del cuidado de adultos mayores. Los temas laborales, la adicción y la superación personal son otras áreas en las que los EAP proporcionan ayuda a los trabajadores. Si la situación de un empleado lo requiere, el EAP lo remite con consejeros internos o profesionales externos. A continuación, se revisarán algunos de los problemas que enfrentan los empleados en términos de su salud física y emocional que los EAP y otros programas laborales pueden abordar. (p. 484)

A. Equipos y materiales.

Una forma de ayudar a eliminar riesgos para la salud en el lugar del trabajo es por medio de la ergonomía. Se enfoca en garantizar que los puestos estén diseñados para realizar un trabajo de forma segura y eficiente, al tiempo que se mejora la seguridad, la comodidad y el desempeño del usuario, en función de sus complejidades físicas, género, edad y otros factores. (p. 478)

B. Diseño de puestos.

Extensión del análisis de puestos que los mejora por medio de consideraciones tecnológicas y humanas para incrementar la eficiencia de la organización y la satisfacción laboral del empleado. El propósito de estos dos enfoques es diseñar puestos que motiven más a las personas a desempeñarlos de forma correcta. Motivar a las personas es especialmente importante cuando se considera que son ellas, y no las máquinas, el activo más estratégico con el que cuentan las empresas en la actualidad a continuación, elementos Claves de un Programa exitoso de Ergonomía:

Las empresas con programas premiados de ergonomía enumeran lo siguiente como elementos habituales del éxito.

- Proporcione aviso y capacitación a los empleados. Implemente una política

ergonómica bien difundida, o bien, presente la información ergonómica en las políticas de seguridad o en los programas de capacitación. Capacite a los empleados, supervisores y gerentes en la ergonomía básica del lugar de trabajo.

- Lleve a cabo evaluaciones de peligros antes de que ocurran las lesiones. Inspeccione el lugar de trabajo y sus procesos para identificar los peligros potenciales y adoptar las medidas para disminuir la exposición a los factores de riesgo ergonómico. Responda la pregunta ¿son ciertas áreas de trabajo más propensas a peligros ergonómicos que otras?
- Involucre a los empleados. Incluya a los empleados en la evaluación del riesgo, el reconocimiento de los síntomas de los trastornos musculoesqueléticos, el diseño de las herramientas y el equipo de trabajo específicos y el establecimiento de las reglas y lineamientos para desempeñar el trabajo.
- Planee y realice. Integre las responsabilidades ergonómicas en los planes de desempeño de todo el personal. Exija responsabilidad para el éxito del programa.
- Archive los expedientes de lesiones. Aliente a los empleados a informar a tiempo sobre los síntomas o lesiones de los trastornos musculoesqueléticos. Envíelos a las instalaciones médicas de la empresa o a su médico personal para su tratamiento.
- Evalúe y valore el programa ergonómico. Revise con periodicidad la efectividad del programa ergonómico. Si parece no ser efectivo, determine las causas subyacentes del fracaso y proponga cambios correctivos. (p. 481)

C. Sindicato.

La palabra sindicato a la mayoría de persona les trae una opinión positiva o negativa. Para algunas la palabra evoca imágenes de descontento entre los obreros y la empresa: quejas, huelgas, organizaciones de mítines y boicot. Para otros la palabra representa la democracia industrial, la justicia, la oportunidad, y la representación igualitaria. Muchos piensan que lo único que los sindicatos hacen es crear una relación de confrontación entre los empleados y sus gerentes. En la

actualidad, los sindicatos mantienen el interés por su influencia en la productividad de las organizaciones, la competitividad de los países, el desarrollo de la ley laboral y las políticas y prácticas de los recursos humanos.

Hay cosas que las empresas puedan hacer para reducir las posibilidades de que sus empleados quieran formar un sindicato.

- primera práctica. Se vincula con el goce de sueldo, pagar salarios y beneficios por el encima del mercado.
- Segunda práctica. Consiste en promover con frecuencia, al personal le gusta sentir que progresa y que tiene oportunidad para crecer y desarrollarse y que se reconozca a los empleados que hacen un buen trabajo y se les brinde oportunidades para mejorar sus posiciones en la organización.
- Tercera práctica. Se encuentra en la realización de auditorías culturales las cuales proporciona a los gerentes una fotografía de las necesidades de la empresa lo que sucede en ella y la calidad del ambiente laboral. Aprovechar esta información y enfocarse en su necesidad y corregir los problemas, proporcionan un medio para que los empleados se sientan escuchados.
- Cuarta práctica. Ofrecer programas de capacitación y rotación de puestos. Dicha rotación ayuda a reducir el burnout que puede llevar a la persona a sentirse atrapado y sin esperanza. Si la variedad es la sal de la vida la rotación de puestos es la sal del trabajo.
- Quinta práctica. Consiste en compartir información de los empleados sobre el estado de la organización. Las empresas que practican la administración de libro abierto son más propensas a ganar la confianza y el compromiso de sus empleados. Cuando surge momentos difíciles, el personal puede estar más dispuesto a aceptar reducciones si puede ver todos que padecen lo mismo. (p. 538-539)

Apoyo de la administración. Los trabajadores tienen cierta expectativa acerca de la relación laboral que entablan con sus empleadores, incluida las obligaciones mutuas que tienen entre sí. Entre esas expectativas hay un cierto grado de privacidad y un trato justo y equitativo durante el trabajo. Sin embargo, las

empresas tienen la responsabilidad de supervisar las actividades de sus empleados con el fin de proporcionar un lugar de trabajo seguro y libre de actos perjudiciales que estos puedan cometer. Cuando los derechos percibidos por los empleados difieren de las responsabilidades razonables de la gerencia, puede surgir el conflicto. (p. 528)

Leyes y regulaciones. Las leyes, las decisiones de los organismos oficiales y de los tribunales afectan todos los aspectos del proceso empleo, reclutamiento, selección, evaluación del desempeño, seguridad y salud, relaciones laborales. Los gerentes deben cumplir las disposiciones gubernamentales para promover un ambiente libre de litigio. Muchas organizaciones cuentan con su propio código de ética que regula las relaciones con los empleados y el público en general este código escrito centra su atención en los valores éticos y proporciona las bases para que la organización y el gerente evalúen sus planes y acciones. A los departamentos de recursos humanos se les ha otorgado la importante función de comunicar a los empleados los valores y estándares de la organización, de monitorear su conformidad con su código de ética y de hacer que las normas establecidas se cumplan en toda la organización. (p. 527)

2.3. Definición de términos básicos

Actividades de prevención. “Llevar a cabo acciones de prevención y monitoreo con el fin de asegurar la consecución de los objetivos del control interno” (Leiva y Soto, 2015, p. 47).

Administración del desempeño. Bohlander, et. al. (2017), afirman: “es el proceso de crear un ambiente o entorno de trabajo en el que las personas pueden desempeñarse al máximo de sus capacidades” (p. 300).

Administración por objetivos. Bohlander, et. al. (2017), afirman que: “es la filosofía de la administración que evalúa el desempeño con base en el logro del empleado de los objetivos establecidos por mutuo acuerdo entre él y el gerente” (p. 323).

Ámbito de aplicación. “Las normas de control interno se aplican en todas las empresas e instituciones públicas y privadas, bajo la supervisión de la gerencia y/o

titulares o funcionarios responsables de la administración empresarial”. (Meléndez, 2016, p. 27)

Burnout. Bohlander, et. al. (2017) afirman que “es la etapa grave del distrés que se manifiesta como depresión, frustración y pérdida de la productividad” (p. 486).

Capacitación. “Consiste generar o fortalecer las capacidades, impartir conceptos, características y demás aspectos necesarios sobre Control Interno, Gestión por Procesos y Gestión de Riesgos, a través de cursos, talleres o similares, para una adecuada implementación del SCI” (Contraloría, 2014, p. 7).

Clima de confianza en el trabajo. El titular y los funcionarios deben fomentar un apropiado clima de confianza que asegure el adecuado flujo de información entre los empleados de la entidad. La confianza permite promover una atmósfera laboral propicia para el funcionamiento de los controles internos. (Meléndez. 2016, p. 63)

Confiabilidad. Bohlander, et. al. (2017) afirman que “es el Grado en que las entrevistas, pruebas y otros procedimientos de selección generan datos comparables en el tiempo y medidas alternas” (p. 226).

Control interno total. “Se dice que el control interno es total cuando la evaluación de control interno se aplica a la entidad en forma total y general, por ejemplo, todo el ambiente de control y todo el estado financiero” (Meléndez. 2016, p. 46).

Control Interno. El Control tiene directa relación con el avance que debe mantener la Entidad hacia sus objetivos, logros y metas. Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se acogen o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para el resguardo y protección de sus activos y patrimonio. (Meléndez, 2016, p. 22)

Definición de Control Interno. El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento, (Meléndez 2016, p. 23).

Diagnostico. Es un medio de análisis para determinar el estado situacional del SCI, que consiste en identificar las brechas existentes a través de la recopilación de información, su ordenamiento, análisis y la obtención de resultados que permitan formular propuestas para implementar y fortalecer el SCI. (Contraloría, 2014, p. 7)

Diseño de puestos. Bohlander, et. al. (2017) afirman que “es la extensión del análisis de puestos que los mejora por medio de consideraciones tecnológicas y humanas para incrementar la eficiencia de la organización” (p. 143).

Distres o estrés. Bohlander, et. al. (2017) afirman que “es el estrés dañino caracterizado por pérdida de sentimientos de seguridad y suficiencia” (p. 486).

El ambiente de control. Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. (Contraloría, 2014, p. 35)

Enlace sindical. Bohlander, et. al. (2017) afirman que “el empleado que, como delegado sindical ad honorem, representa los intereses de los miembros en sus relaciones con la administración” (p. 539).

Entorno de Control. El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top”, con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. (Meléndez. 2016, p. 47).

Equidad de pago. Bohlander, et. al. (2017) afirman que “la percepción de un empleado de que la remuneración que recibe es igual al valor del trabajo que desempeña” (p. 350).

Ergonomía. Bohlander, et. al. (2017) afirman que “es el proceso que implica estudiar y diseñar equipos y sistemas que los empleados puedan usar de manera fácil y eficiente” (p. 144)

Escala de evaluación basada en el comportamiento (BARS). Bohlander, et. al.

(2017) afirman que “es el enfoque conductual para evaluar el desempeño que consta de una serie de escalas verticales, una para cada dimensión importante del desempeño de puesto” (p. 321).

Escala de observación de comportamiento (BOS). Bohlander, et. al. (2017) afirman que “es el enfoque conductual para evaluar el desempeño que mide la frecuencia del comportamiento observado” (p. 321).

Ética y moralidad. Es obvio que los principios éticos y la moralidad del personal es una de las columnas sobre las que descansa la estructura del control interno. Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son, en efecto, ayudas importantes al control. Las vacaciones periódicas y un sistema de rotación de personal deben de ser obligatorios hasta donde lo permitan las necesidades del negocio. El complemento indispensable de la ética y moral del personal como elemento del control interno se encuentra en las fianzas de fidelidad que deben proteger al negocio contra manejos indebidos. (Meléndez, 2016, pág. 38)

Evaluación del desempeño. Bohlander, et. al. (2017) afirman que: Es el resultado de un proceso anual o bianual en el que un gerente evalúa el desempeño de un empleado en relación con los requerimientos de su puesto y utiliza la información para mostrarle donde se necesitan mejoras y porqué. (p. 300)

Incidente Crítico. Bohlander, et. al. (2017) afirman que “es el acontecimiento inusual que indica a un desempeño superior o inferior del empleado en alguna parte del puesto” (p. 320).

Instrucciones por escrito. Las instrucciones por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, así como en los procedimientos para ponerlos en funcionamiento, garantizan que sean entendidas y cumplidas esas instrucciones, por todo empleado, ejecutivo o servidor público, conforme fueron diseñados. (Meléndez, 2016, p. 29).

La efectividad. “Tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programadas”. (Meléndez, 2016, p. 25).

OCI. “La Oficina de Control Institucional (OCI) es un órgano que se encuentra físicamente al interior de la entidad y que tiene como función promover y evaluar el control interno dentro de esta (no le corresponde implementar el control interno” (Leiva y Soto, 2015, p. 10).

Principios de Control Interno. Los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura de control interno, por lo tanto, los procedimientos de comprobación de control interno en cada área de funcionamiento varían en cada empresa. (Meléndez, 2016, p. 28)

Programa de asistencia al empleado (EAP). Bohlander, et. al. (2017) afirman que “los Servicios que proporcionan los empleadores para ayudar a los trabajadores a hacer frente a una amplia variedad de problemas que interfieren con la forma en que realizan su trabajo” (p. 429).

Responsabilidad delimitada. Permite fijar con claridad las funciones por las cuales adquiere responsabilidad una unidad administrativa o una persona en particular; definiéndole el nivel de autoridad correspondiente, para que se desenvuelva y cumpla con su responsabilidad en el campo de su competencia. (Meléndez, 2016, p. 29)

Rotación de Puestos. Bohlander, et. al. (2017) afirman que “es el proceso por el cual los empleados rotan dentro y fuera de puestos diferentes” (p. 146).

Seguimiento de resultados. “Revisar y verificar los logros de las medidas de control interno implementadas, así como de las recomendaciones formuladas por los órganos del Sistema Nacional de Control en sus informes” (Leiva y Soto, 2015, p. 47).

Sistema de Control Interno. “El Sistema de Control Interno es el conjunto de elementos organizacionales interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica” (Contraloría, 2014, p. 51).

Sistema. “Un sistema es un conjunto de partes ordenadas e interrelacionadas para llegar a un propósito o fin determinado” (Contraloría, 2014, p. 31).

Supervisión. Identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de

actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento; implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento. (Meléndez, 2016, pág. 90)

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general.

Hi: El Control Interno influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas.

H1: Los principios del Control Interno Influyen significativamente en el nivel del Desempeño Laboral en el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.

H2: Los elementos del Control Interno influyen significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.

H3: La supervisión y monitoreo del Control Interno influyen significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual.

3.2.1.1. Control Interno.

Meléndez (2016), dijo que

El Control tiene directa relación con el avance que debe mantener la Entidad hacia sus objetivos, logros y metas. Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se acogen o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para el resguardo y protección de sus activos y patrimonio. (p. 22)

3.2.1.2. Desempeño Laboral.

Chiavenato, (2020):

El Desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias, varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él, el valor de las recompensas y la percepción determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta hacer. (p. 246)

3.2.2. Definición operacional.

3.2.2.1. Control Interno.

La variable Control Interno, será medida con tres dimensiones: Principios de Control Interno (Indicadores: Responsabilidad delimitada e Instrucciones por escrito), Elementos de Control Interno (Indicadores: Recurso Humano y Ética y Moralidad) y Monitoreo y Supervisión (Indicador: Estratégico), los cuales serán evaluados por intermedio de un cuestionario de 15 ítems valorados en escala de Likert, teniendo los siguientes criterios: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

3.2.2.2. Desempeño Laboral.

La variable desempeño Laboral de una persona es la función de varios factores, en la cual se evaluará con tres dimensiones: Capacidad (Indicadores: Conocimiento y liderazgo), Motivación (Indicadores: Desarrollo de carrera y Metas y expectativas) y Ambiente (Indicadores: Producción, Equipos y materiales). los cuáles serán evaluados por intermedio de un cuestionario de 13 ítems, valorados en escala de Likert; teniendo los siguientes criterios: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación.

La presente tesis cuenta con un tipo de estudio aplicada, porque tiene por finalidad resolver problemas prácticos.

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). “La Investigación Aplicada tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico”.

3.3.2. Nivel de investigación.

De acuerdo a la naturaleza del estudio de investigación, reúne las características de un estudio Descriptiva – Correlacional. Cuyo propósito es describir la influencia que ejerce la variable Control Interno y el desempeño laboral, la unidad de investigación es el Hospital Regional de Ayacucho donde se obtuvieron los datos y analizaron la situación actual del Hospital.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que en las investigaciones descriptivas se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la redundancia describir lo que se investiga. (p. 71)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) también sostienen que los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (p. 72)

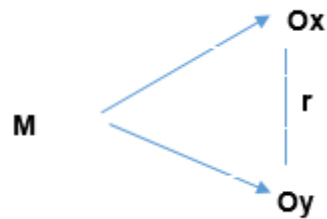
3.4. Diseño de la investigación

La investigación cuenta con un tipo de estudio no experimental transversal, porque busca determinar la relación entre dos variables, tomando en cuenta los hechos observados y la recolección de información de los trabajadores que trabajan en el hospital, ya que los datos son tomados tal cual sucede.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), un diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 245)

La investigación transversal recolecta datos en un solo momento en un

tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidente e interrelación en un momento dado.



Donde:

M: Es la muestra en la que se realiza el estudio

Ox: Variable independiente

Oy: variable dependiente

r: relación entre variables estudiadas

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, además, deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo. (p. 262).

La población está constituida por el personal de la Unidad de Logística del Hospital regional de Ayacucho, entre los cuales se encuentran Asistentes Administrativos, Secretarías y Contadores (18 personas).

3.5.2. Muestra.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), alega que la muestra suele ser definida como un subgrupo de la población, es decir un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (p. 263).

Considerando lo anterior la muestra ha sido censal, la muestra es similar a

la población, ya que al ser una cantidad menor no hay necesidad de generar una muestra.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan que:

El uso de encuestas como instrumento de recolección de datos brinda información valiosa para una investigación. Esta técnica se basa en preguntas que corresponden a las dimensiones de una variable de investigación, por lo que permiten valorar de forma numérica una variable para su posterior análisis. (p. 184)

La técnica que se utilizó son las encuestas en la presente investigación, la cual permitió recolectar datos de los mismos trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento para medir las variables control interno y desempeño laboral, para la presente investigación es un cuestionario de 29 ítems, 15 ítems respecto a la variable Control Interno y 13 ítems correspondiente a la variable Desempeño Laboral, la cual se aplicará mediante encuesta al personal de la unidad de logística del hospital regional de Ayacucho.

De esta forma, Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan que “la recolección de datos es entendida como la manera en la que los datos son recopilados de la fuente de información (muestra)” (p. 187).

3.7. Métodos de análisis de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Dice que el análisis de datos realiza análisis de estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego describe la relación entre éstas. Los tipos o métodos de análisis son variados y se comentarán a continuación. Pero cabe señalar que, el análisis no es indiscriminado, cada método tiene su razón de ser y un propósito específico, no deben hacerse

más análisis de los necesarios. La estadística no es un fin en sí misma, es una herramienta para analizar los datos. (p. 375).

En esta tesis, los datos serán llevados al sistema estadístico SPSS. Para su posterior procesamiento a través de un análisis de regresión lineal simple, de modo que se pueda encontrar el nivel de influencia de las variables propuestas; con la finalidad de establecer nuestras conclusiones.

3.8. Aspectos éticos

Esta investigación fue ejecutada con responsabilidad y con criterios éticos que dan la seriedad y fiabilidad de los resultados de la investigación. Así mismo se deja constancia que para el desarrollo de este trabajo no se ocultó información, así como también los resultados de la misma. A continuación, se indica una serie de principios, que las investigadoras han tenido en cuenta al realizar la presente investigación.

Responsabilidad: los investigadores son responsables de los criterios éticos el cual se desarrolla este trabajo.

Sinceridad y Honestidad: los investigadores deben ser tan sinceros y honestos con todos los involucrados en este trabajo, no ocultando ningún tipo de información que afecte a los resultados.

Consentimiento: para realizar la investigación contamos con el consentimiento y autorización de los involucrados.

Confidencialidad: los datos de los informantes deben estar protegidos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la validación del instrumento de la investigación

4.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.

4.1.1.1. Instrumentos de la investigación.

Para la recopilación de datos durante el proceso de investigación, se han elaborado los siguientes instrumentos:

- Fichas: corresponden a la técnica de recolección de datos bibliográficos que se aplicó en la investigación, la técnica de fichaje se aplicó en el proceso de elaboración del marco teórico.
- La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde. Contraria a la entrevista, en la encuesta oral se realizan pocas y breves preguntas porque su duración es bastante corta. Sin embargo, esto permite al encuestador abordar una gran cantidad de personas en poco tiempo. Es decir, la encuesta oral se caracteriza por que se abordó 18 personales de la Unidad Logística del Hospital Regional de Ayacucho.

4.1.1.2. Validez de los instrumentos.

El instrumento sobre la medición en la tesis el Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho; en el período 2020 fue sometido a la validación de contenidos a través del juicio de expertos, utilizándose el formato de evaluación de los ítems en tabla de Evaluación de Instrumentos por expertos, el cual tuvo el resultado que se detalla a continuación:

Los expertos que participaron en la validación de contenidos fueron los profesores: Mg Chirinos Gastelú, Teresa Giovanna y Mg. Cruz Umbres, Miriam Liliana con el siguiente resultado:

Tabla 1.

Resultados de la validación de expertos en la variable independiente control interno y variable dependiente desempeño laboral

EXPERTO	Institución	Precisar si hay suficiencia
Mg. Chirinos Gastelú, Teresa Giovanna	Universidad Privada Telesup	Si hay suficiencia
Mg. Cruz Umbres, Miriam Liliana	Universidad Privada Telesup	Si hay suficiencia

La prueba para la validación en piloto se aplicó a 18 personales de la Unidad Logística del Hospital Regional de Ayacucho.

4.1.1.3. La confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad de la prueba del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho; en el período 2020, a los que se aplicó los test y luego se analizó la confiabilidad de los ítems, correspondiente a los ítems de prueba, y luego se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los ítems y la varianza de puntaje total, cuya fórmula es la siguiente:

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

Donde:

K: número de preguntas o ítems

S_i^2 : suma de varianzas de cada ítem

S_T^2 : varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta, es decir haya homogeneidad en la respuesta de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach. Para la prueba piloto se seleccionó 18 personas de la Unidad Logística del Hospital Regional de Ayacucho, fin de analizar la confiabilidad de los instrumentos y los resultados obtenidos.

Tabla 2.*Suma de las Validaciones para la variable control interno*

Validez	Coeficiente
Validez de contenido	0,985
Validez de criterio	0,990
Validez de constructo	0.985
Validez	0,986

Los resultados mostrados en tabla 2 anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

Tabla 3.*Suma de las Validaciones para la variable desempeño laboral*

Validez	Coeficiente
Validez de contenido	0,995
Validez de criterio	0,998
Validez de constructo	0,998
Validez	0,997

Los resultados mostrados en tabla 3 anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

4.2. Resultados de la Estadística Descriptiva

4.2.1. Estadística descriptiva de la variable independiente: Control Interno.

4.2.1.1. Dimensión: principios de control.

Ítem 1. ¿Considera que sus responsabilidades están definidas?

Tabla 4.

Frecuencia de los resultados del ítem 1

	Fa	%
Nunca	1	5,6%
Casi nunca	1	5,6%
A veces	7	38,9%
Casi siempre	4	22,2%
Siempre	5	27,8%
Total	18	100,0%

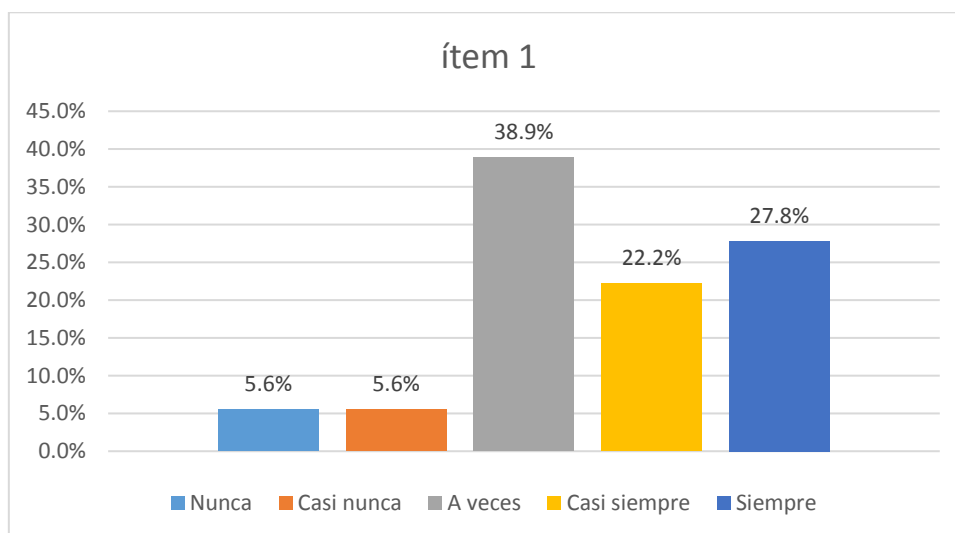


Figura 1. Gráfica de los resultados del ítem 1

Tabla 5.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 1

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 1	18	3,611	1,145	1,310	31,70	257,000	1,000	3,000	3,500
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 1	5,000	5,000	4,000	-0,44	-0,05				

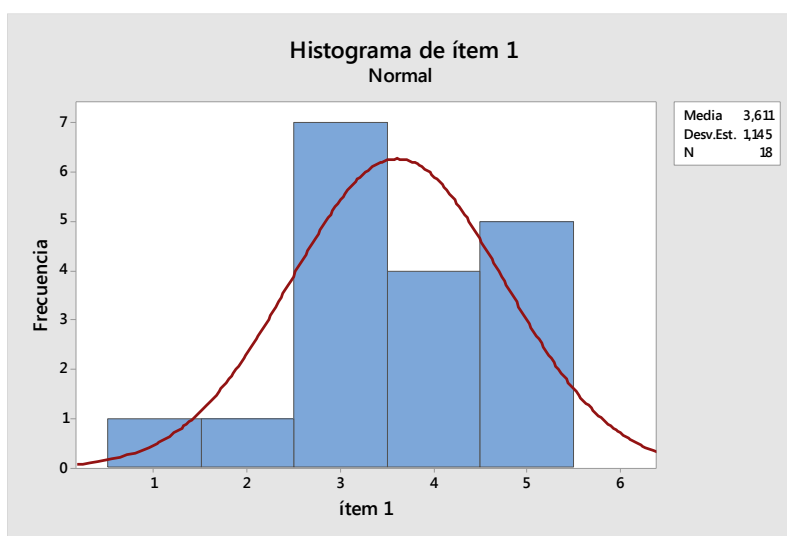


Figura 2. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 1

Variable independiente Control Interno su dimensión y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Baldera & Idrogo (2019), Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Melo (2017).

Ítem 2. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal nuevo contratado?

Tabla 6.

Frecuencia de los resultados del ítem 2

	Fa	%
Nunca	2	11,1%
Casi nunca	7	38,9%
A veces	7	38,9%
Casi siempre	2	11,1%
Siempre	0	0,0%
Total	18	100,0%

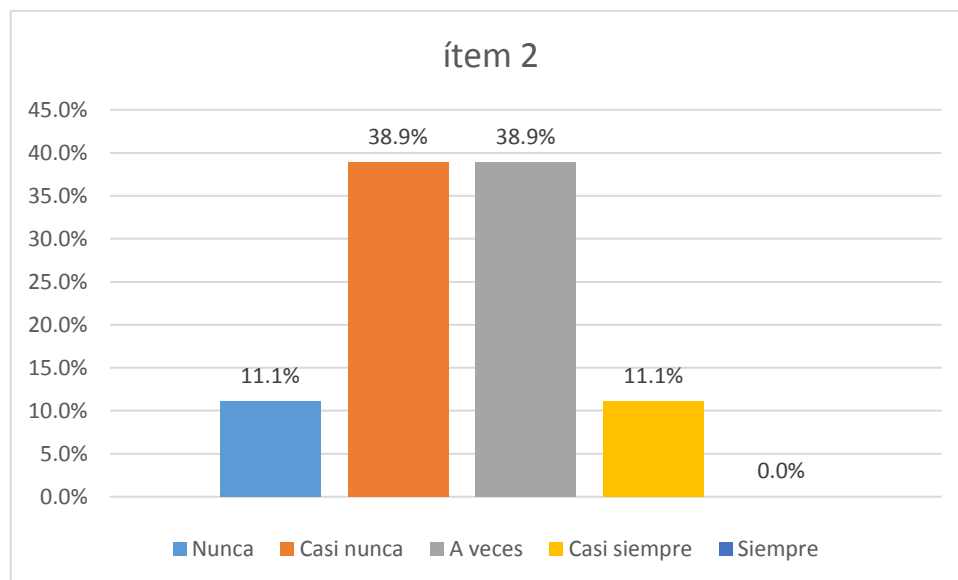


Figura 3. Gráfica de los resultados del ítem 2

Tabla 7.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 2

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 2	18	2,500	0,857	0,735	34,30	125,000	1,000	2,000	2,500
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 2	3,000	4,000	3,000	-0,00	-0,34				

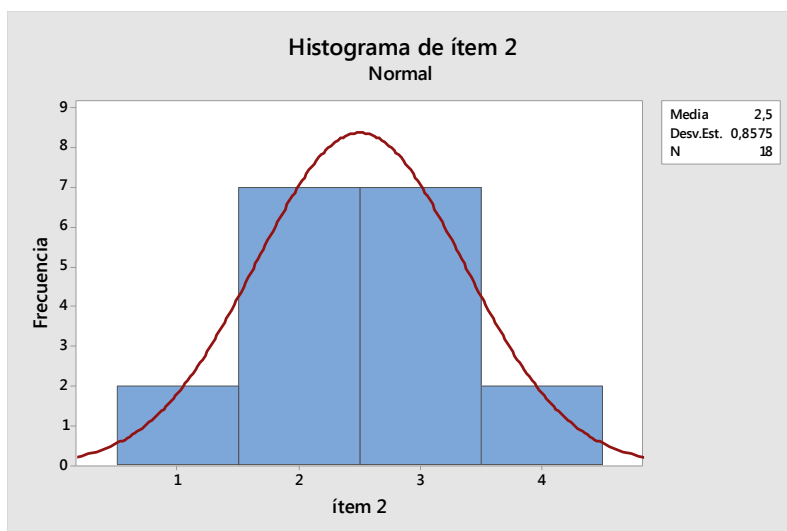


Figura 4. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 2

Variable independiente Control Interno su dimensión y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Melo (2017).

Ítem 3. ¿Se cuenta con personal suficiente para el adecuado desarrollo de las diferentes actividades?

Tabla 8.

Frecuencia de los resultados del ítem 3

	Fa	%
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	5	27,8%
A veces	9	50,0%
Casi siempre	3	16,7%
Siempre	1	5,6%
Total	18	100,0%

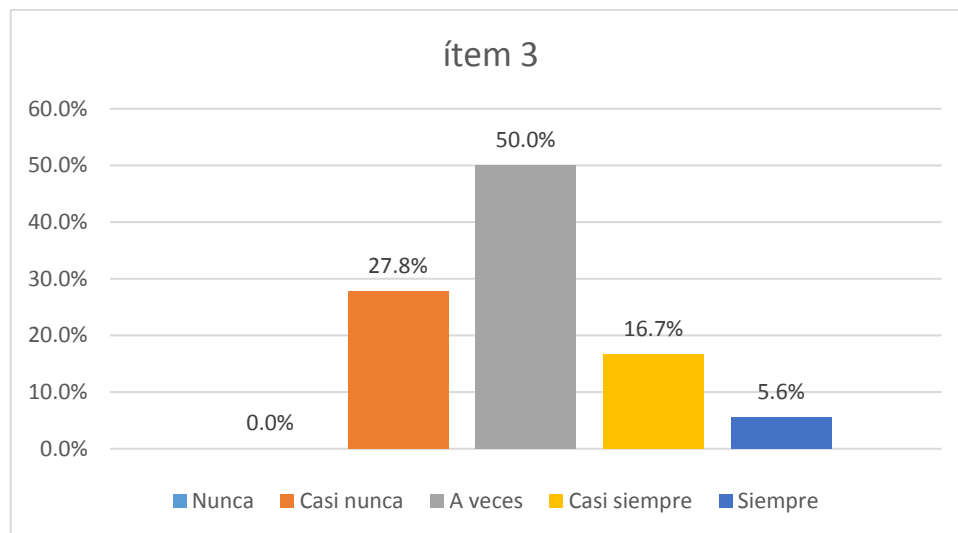


Figura 5. Gráfica de los resultados del ítem 3

Tabla 9.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 3

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 3	18	3,000	0,840	0,706	28,01	174,000	2,000	2,000	3,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 3	3,250	5,000	3,000	0,67	0,42				

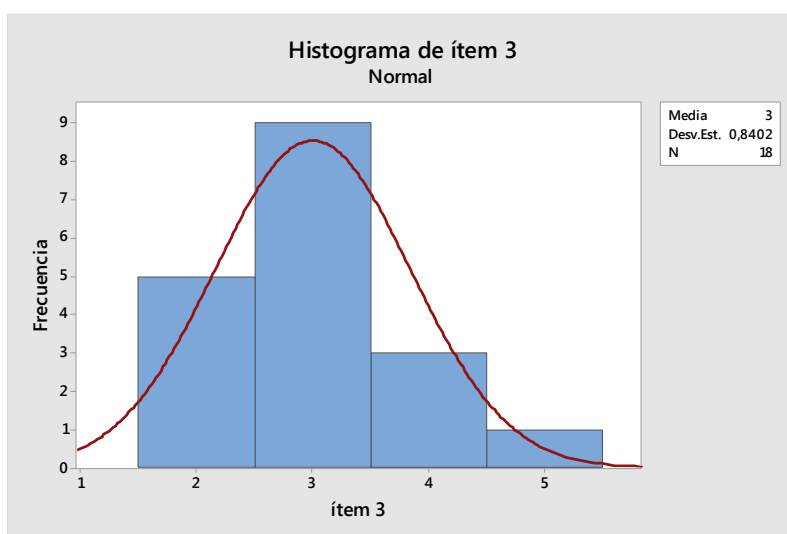


Figura 6. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 3

Variable independiente Control Interno su dimensión y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Baldera & Idrogo (2019), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Melo (2017).

Ítem 4. ¿Se define, asigna y limita las responsabilidades?

Tabla 10.

Frecuencia de los resultados del ítem 4

	Fa	%
Nunca	1	5,6%
Casi nunca	1	5,6%
A veces	9	50,0%
Casi siempre	4	22,2%
Siempre	3	16,7%
Total	18	100,0%

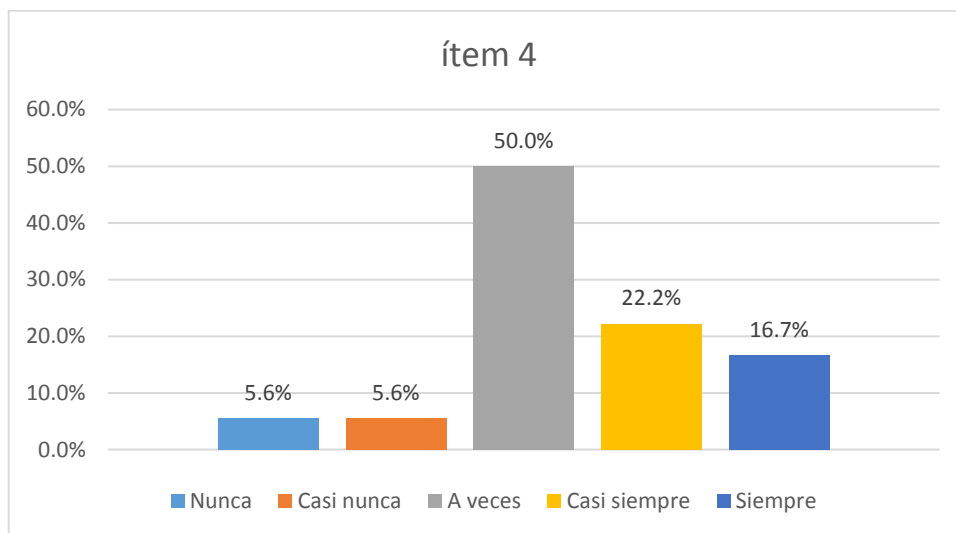


Figura 7. Gráfica de los resultados del ítem 4

Tabla 11.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 4

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 4	18	3,389	1,037	1,075	30,60	225,000	1,000	3,000	3,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 4	4,000	5,000	4,000	-0,20	0,54				

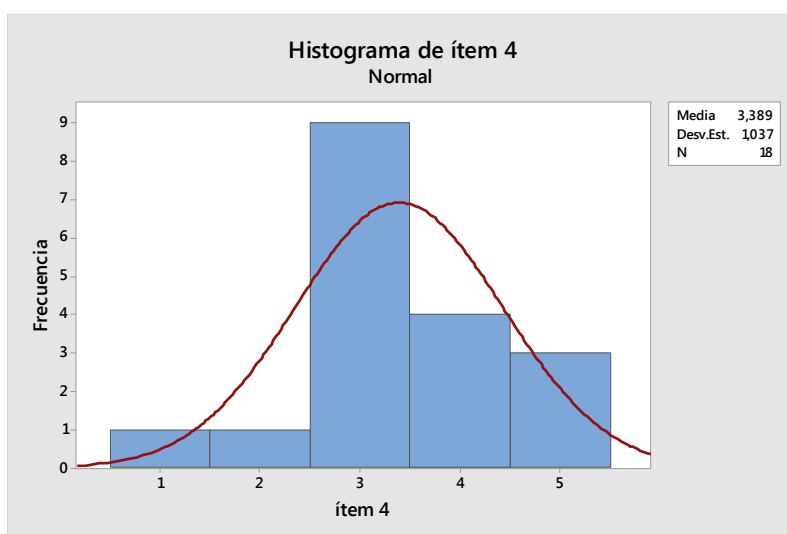


Figura 8. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 4

Variable independiente Control Interno su dimensión y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Baldera & Idrogo (2019), Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Melo (2017).

Ítem 5. ¿Los trabajos que realiza, son asignados por el jefe inmediato mediante memorando?

Tabla 12.

Frecuencia de los resultados del ítem 5

	Fa	%
Nunca	3	16,7%
Casi nunca	3	16,7%
A veces	6	33,3%
Casi siempre	3	16,7%
Siempre	3	16,7%
Total	18	100,0%

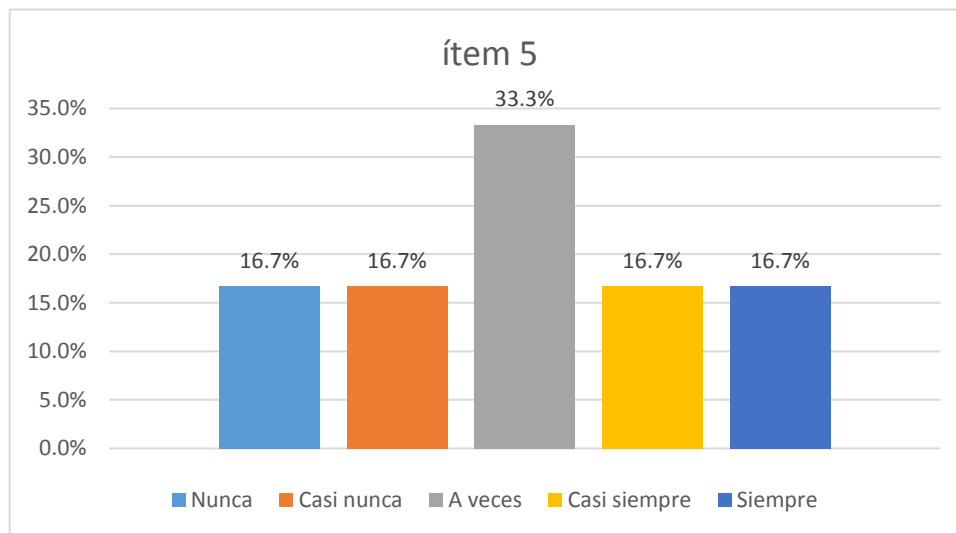
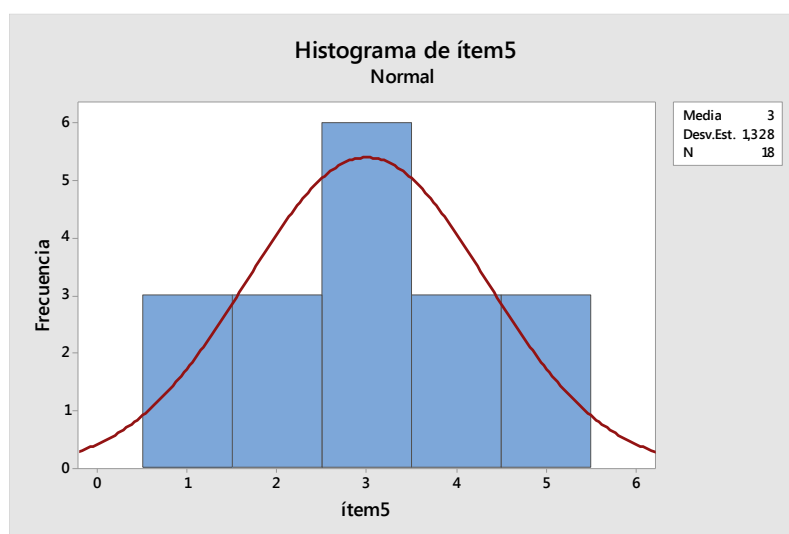


Figura 9. Gráfica de los resultados del ítem 5

Tabla 13.*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 5*

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem5	18	3,000	1,328	1,765	44,28	192,000	1,000	2,000	3,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem5	4,000	5,000	4,000	0,00	-0,87				

**Figura 10.** Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 5

Variable independiente Control Interno su dimensión y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Baldera & Idrogo (2019), Isaza (2018), Meléndez (2016) y Melo (2017).

4.2.1.2. Dimensión: elementos de control.

Ítem 6. ¿Cuándo hay una vacante, primero se busca dentro de la misma entidad para su ascenso?

Tabla 14.

Frecuencia de los resultados del ítem 6

	Fa	%
Nunca	6	33,3%
Casi nunca	8	44,4%
A veces	2	11,1%
Casi siempre	2	11,1%
Siempre	0	0,0%
Total	18	100,0%

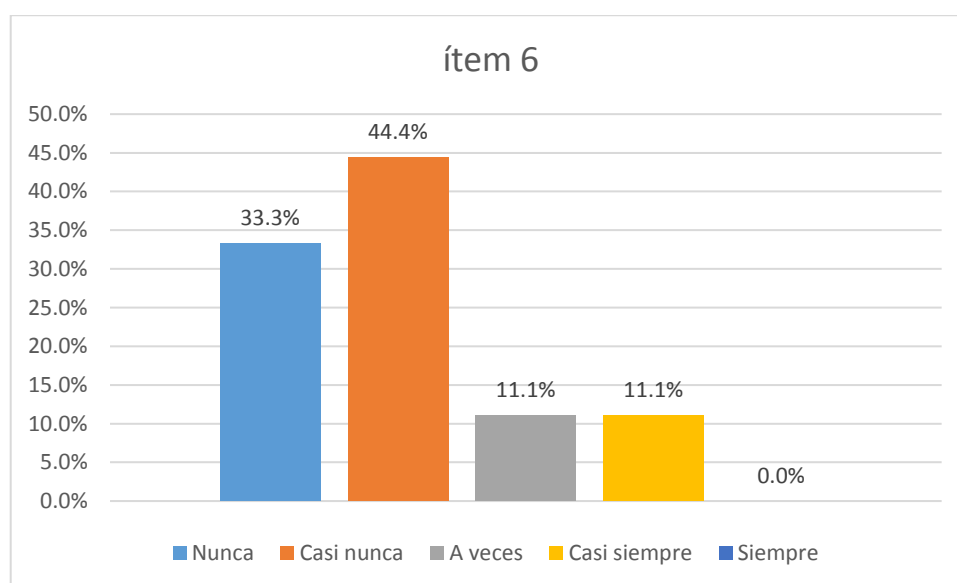


Figura 11. Gráfica de los resultados del ítem 6

Tabla 15.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 6

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 6	18	2,000	0,970	0,941	48,51	88,000	1,000	1,000	2,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 6	2,250	4,000	3,000	0,87	0,17				

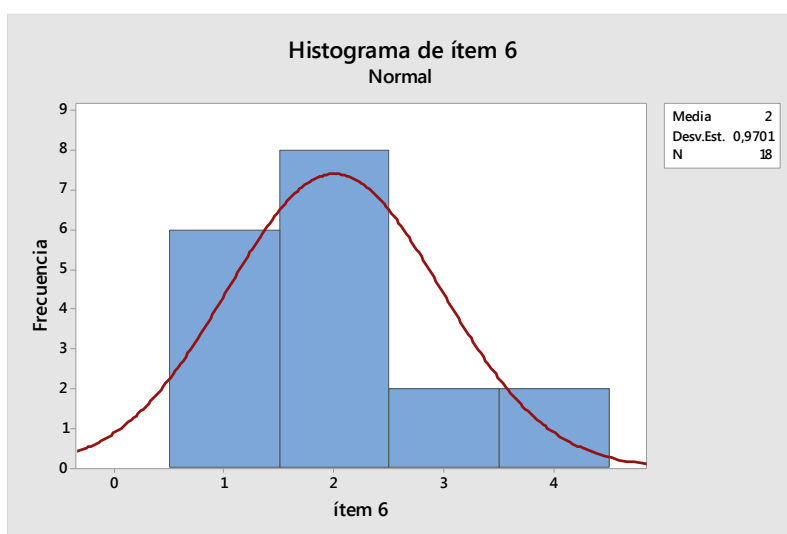


Figura 12. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 6

La tendencia de esta dimensión y su indicador son relevantes y coinciden con lo reportado por Alvarez, Alfonso & Indacochea (2018) Salome (2020) y Sánchez, Magda y García Vargas (2017).

Ítem 7. ¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para la selección y evaluación de personal para su contratación?

Tabla 16.

Frecuencia de los resultados del ítem 7

	Fa	%
Nunca	1	5,6%
Casi nunca	7	38,9%
A veces	7	38,9%
Casi siempre	2	11,1%
Siempre	1	5,6%
Total	18	100,0%

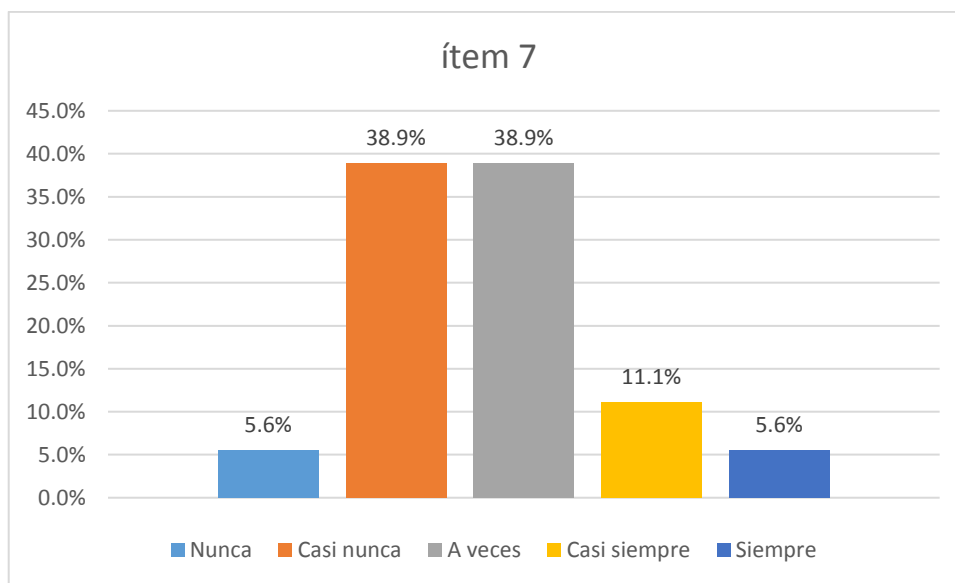


Figura 13. Gráfica de los resultados del ítem 7

Tabla 17.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 7

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 7	18	2,722	0,958	0,918	35,20	149,000	1,000	2,000	3,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 7	3,000	5,000	4,000	0,63	0,66				

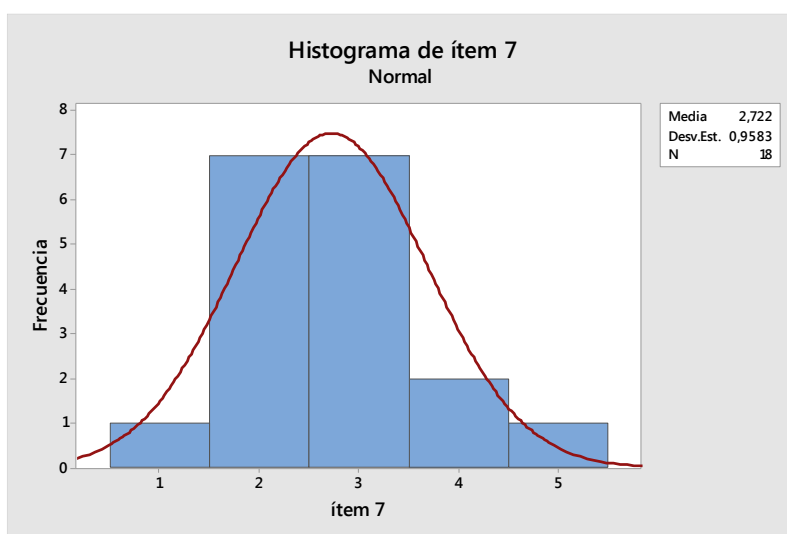


Figura 14. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 7

La tendencia de esta dimensión y su indicador son relevantes y coinciden con lo reportado por Alvarado & Pillco (2018), Alvarez, Alfonso & Indacochea (2018) Salome (2020) y Sánchez, Magda y García Vargas (2017).

Ítem 8. ¿Recibe capacitaciones y/o talleres por parte de la institución?

Tabla 18.

Frecuencia de los resultados del ítem 8

	Fa	%
Nunca	11	61,1%
Casi nunca	4	22,2%
A veces	2	11,1%
Casi siempre	1	5,6%
Siempre	0	0,0%
Total	18	100,0%

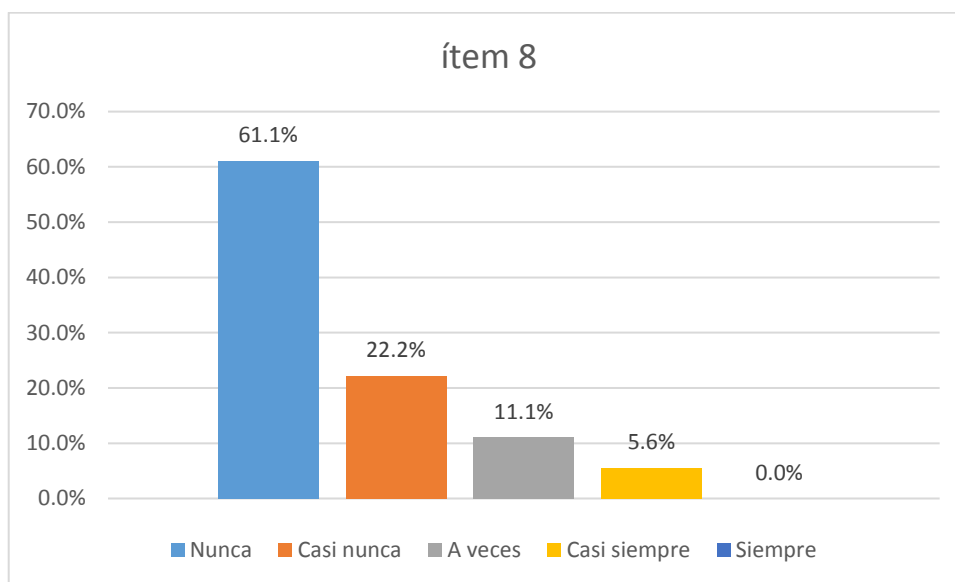


Figura 15. Gráfica de los resultados del ítem 8

Tabla 19.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 8

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 8	18	1,611	0,916	0,840	56,88	61,000	1,000	1,000	1,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 8	2,000	4,000	3,000	1,44	1,34				

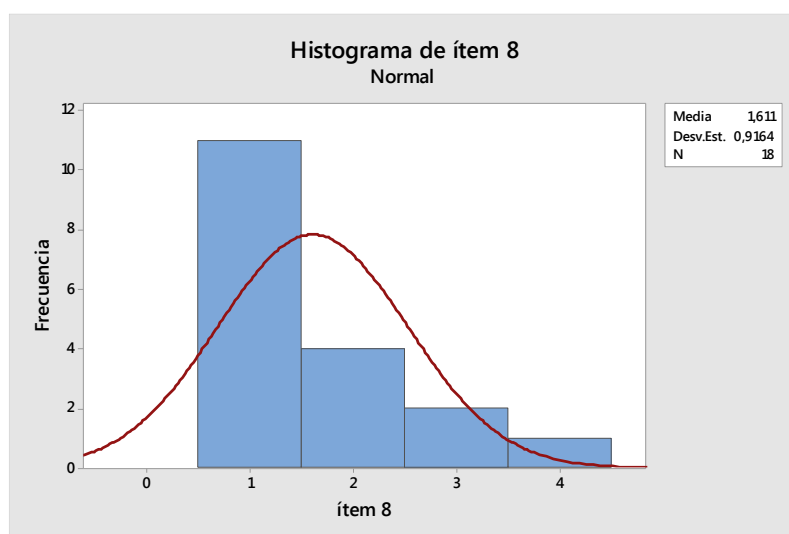


Figura 16. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 8

La tendencia de esta dimensión y su indicador son relevantes y coinciden con lo reportado por Salome (2020) y Sánchez, Magda y García Vargas (2017).

Ítem 9. ¿La administración ha difundido la Ley del código de Ética de la función pública?

Tabla 20.

Frecuencia de los resultados del ítem 9

	Fa	%
Nunca	3	16,7%
Casi nunca	11	61,1%
A veces	4	22,2%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	0	0,0%
Total	18	100,0%

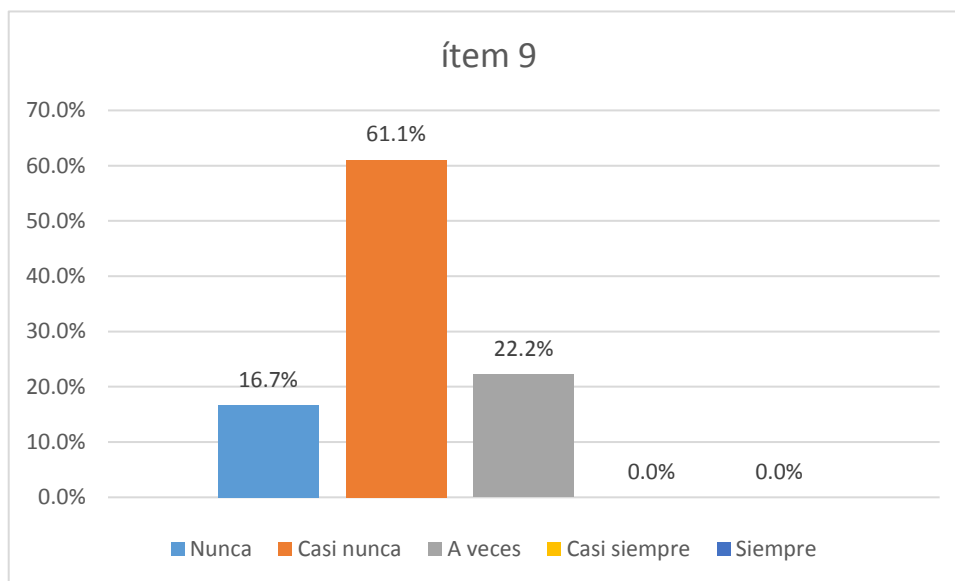


Figura 17. Gráfica de los resultados del ítem 9

Tabla 21.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 9

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 9	18	2,056	0,639	0,408	31,09	83,000	1,000	2,000	2,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 9	2,250	3,000	2,000	-0,04	-0,14				

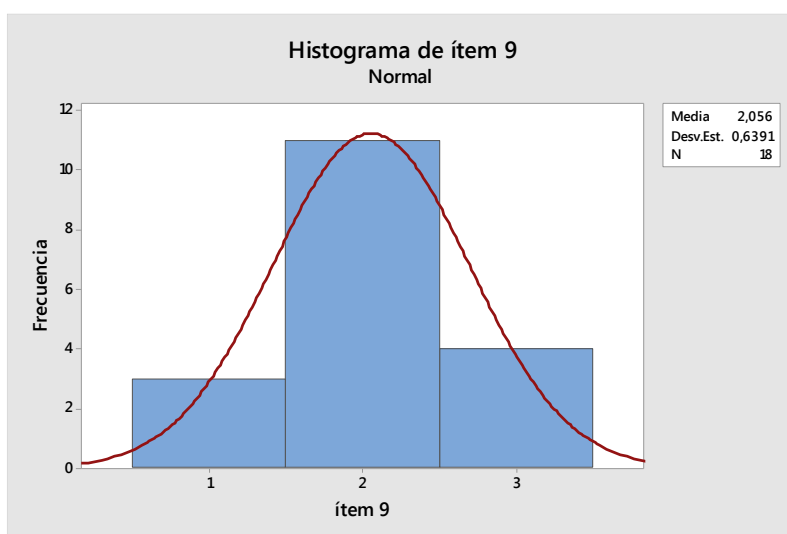


Figura 18. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 9

La tendencia de esta dimensión y su indicador son relevantes y coinciden con lo reportado por Alvarado & Pillco (2018), Alvarez, Alfonso & Indacochea (2018) Salome (2020) y Sánchez, Magda y García Vargas (2017).

Ítem 10. ¿La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?

Tabla 22.

Frecuencia de los resultados del ítem 10

	Fa	%
Nunca	4	22,2%
Casi nunca	9	50,0%
A veces	4	22,2%
Casi siempre	1	5,6%
Siempre	0	0,0%
Total	18	100,0%

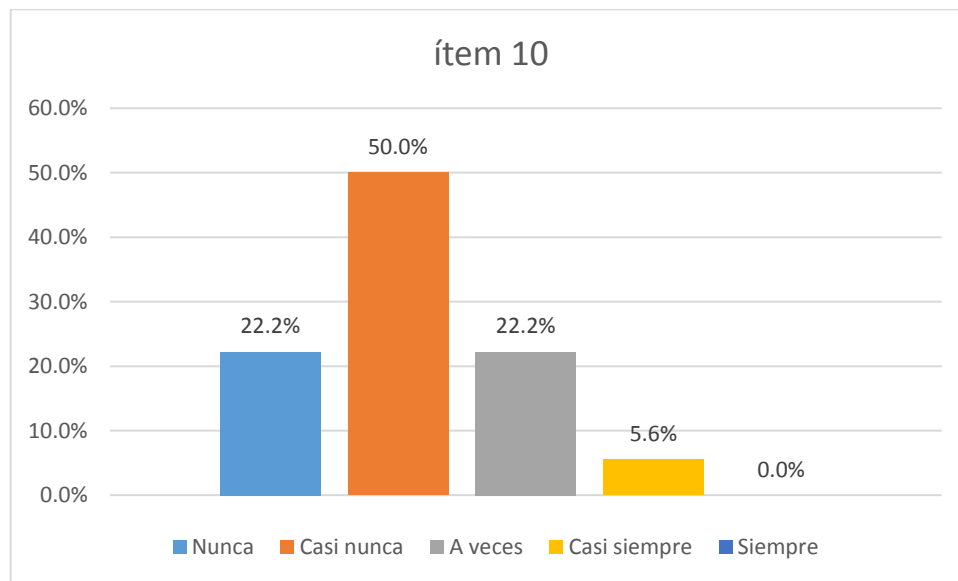


Figura 19. Gráfica de los resultados del ítem 10

Tabla 23.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 10

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 10	18	2,111	0,832	0,693	39,43	92,000	1,000	1,750	2,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 10	3,000	4,000	3,000	0,46	0,11				

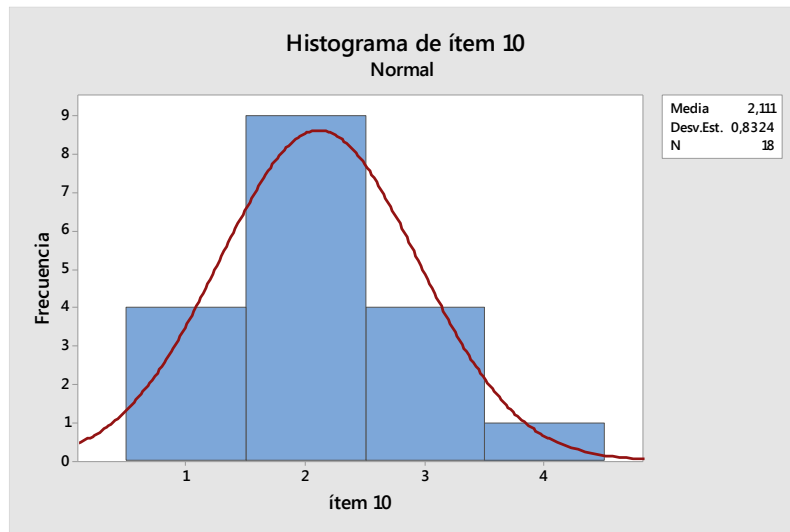


Figura 20. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 10

Los resultados de esta dimensión y su indicador guardan mucha relación y comportamiento como lo indican y reportan los autores (2020) y Sánchez, Magda y García Vargas (2017)

4.2.1.3. Dimensión: supervisión y monitoreo.

Ítem 11. ¿El OCI solicita expedientes, cumpliendo las normas y procedimientos adecuados?

Tabla 24.

Frecuencia de los resultados del ítem 11

	Fa	%
Nunca	2	11,1%
Casi nunca	3	16,7%
A veces	12	66,7%
Casi siempre	1	5,6%
Siempre	0	0,0%
Total	18	100,0%

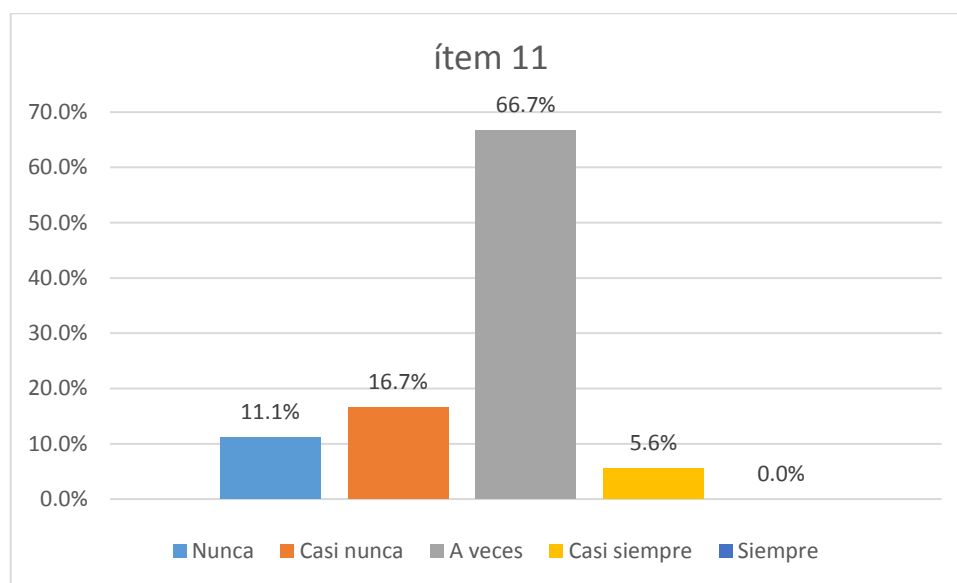


Figura 21. Gráfica de los resultados del ítem 11

Tabla 25.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 11

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 11	18	2,667	0,767	0,588	28,76	138,000	1,000	2,000	3,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 11	3,000	4,000	3,000	-1,08	1,07				

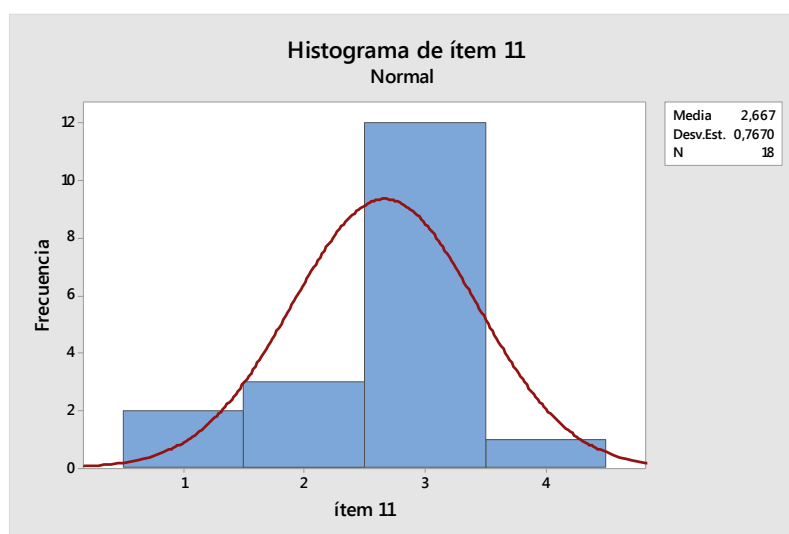


Figura 22. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 11

Los resultados de esta dimensión y su indicador guardan mucha relación y comportamiento como lo indican y reportan los autores Leiva (2014), Salinas (2016), Minuve (2020) y Sánchez, Magda y García Vargas (2017)

Ítem 12. ¿La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados?

Tabla 26.

Frecuencia de los resultados del ítem 12

	Fa	%
Nunca	2	11,1%
Casi nunca	7	38,9%
A veces	7	38,9%
Casi siempre	1	5,6%
Siempre	1	5,6%
Total	18	100,0%

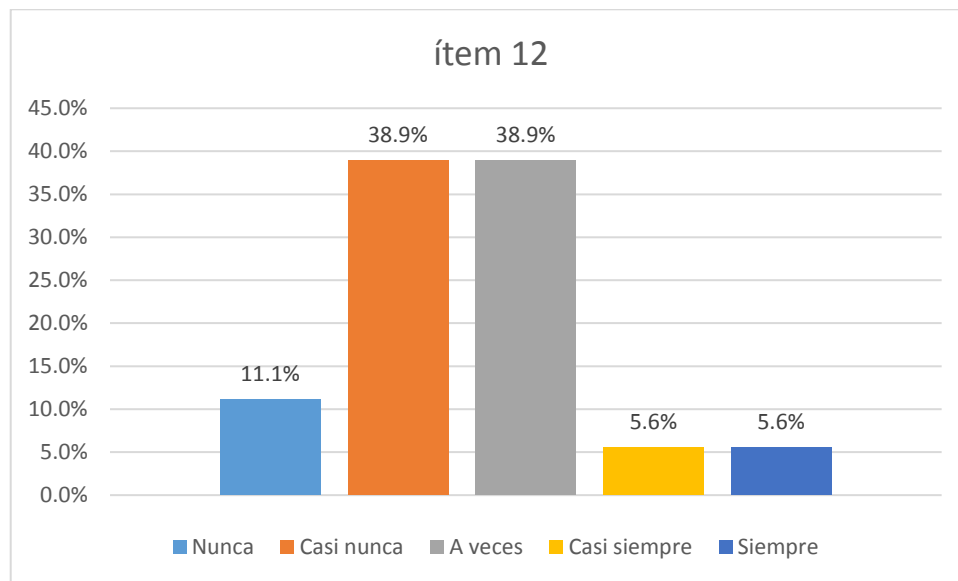


Figura 23. Gráfica de los resultados del ítem 12

Tabla 27.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 12

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 12	18	2,556	0,984	0,967	38,49	134,000	1,000	2,000	2,500
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 12	3,000	5,000	4,000	0,66	1,11				

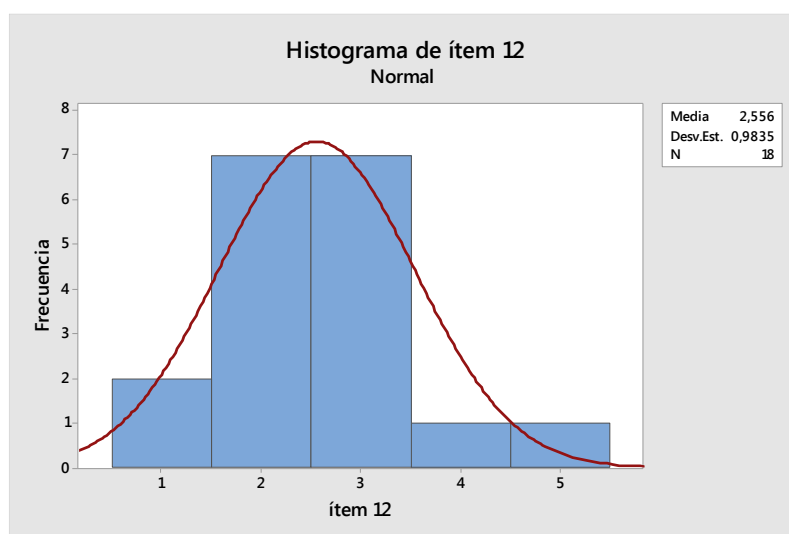


Figura 24. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 12

Los resultados de esta dimensión y su indicador guardan mucha relación y comportamiento como lo indican y reportan los autores Leiva (2014) y Sánchez, Magda y García Vargas (2017)

Ítem 13. ¿Debería realizarse una supervisión permanente al Órgano de Control Interno?

Tabla 28.

Frecuencia de los resultados del ítem 13

	Fa	%
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	2	11,1%
Casi siempre	1	5,6%
Siempre	15	83,3%
Total	18	100,0%

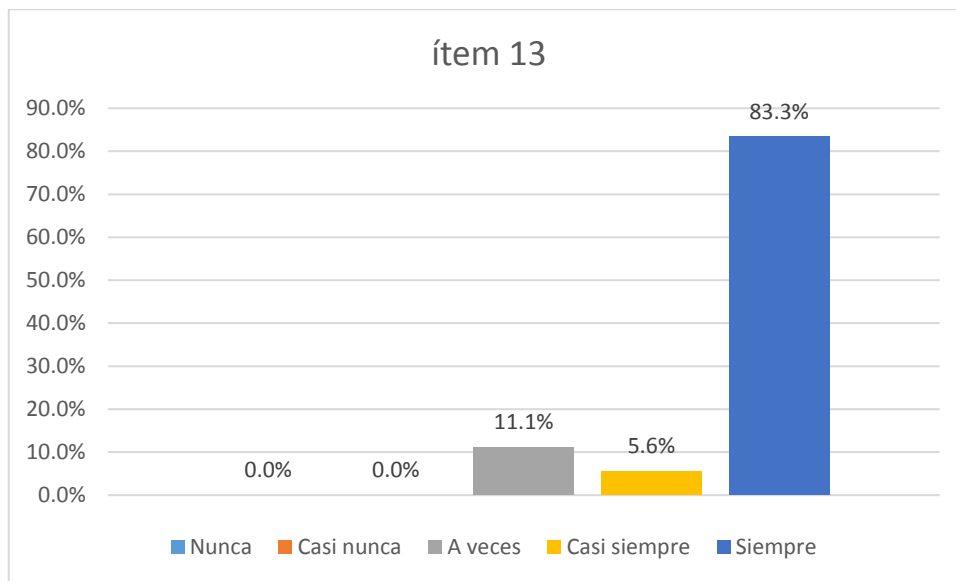
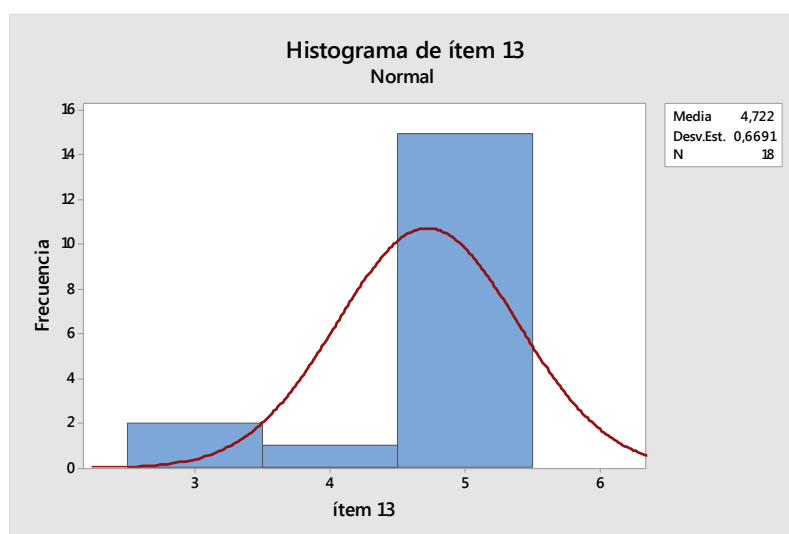


Figura 25. Gráfica de los resultados del ítem 13

Tabla 29.**Resultados estadísticos descriptivos del ítem 13**

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 13	18	4,722	0,669	0,448	14,17	409,000	3,000	5,000	5,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 13	5,000	5,000	2,000	-2,27	3,90				

**Figura 26.** Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 13

Variable independiente control interno su dimensión y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Baldera & Idrogo (2019), Isaza (2018), Leiva & Soto (2015) y Leiva (2014)

Ítem 14. ¿Considera que existen procesos y normas para llevar un proceso adecuado de Control Interno?

Tabla 30.
Frecuencia de los resultados del ítem 14

	Fa	%
Nunca	1	5,6%
Casi nunca	3	16,7%
A veces	6	33,3%
Casi siempre	7	38,9%
Siempre	1	5,6%
Total	18	100,0%

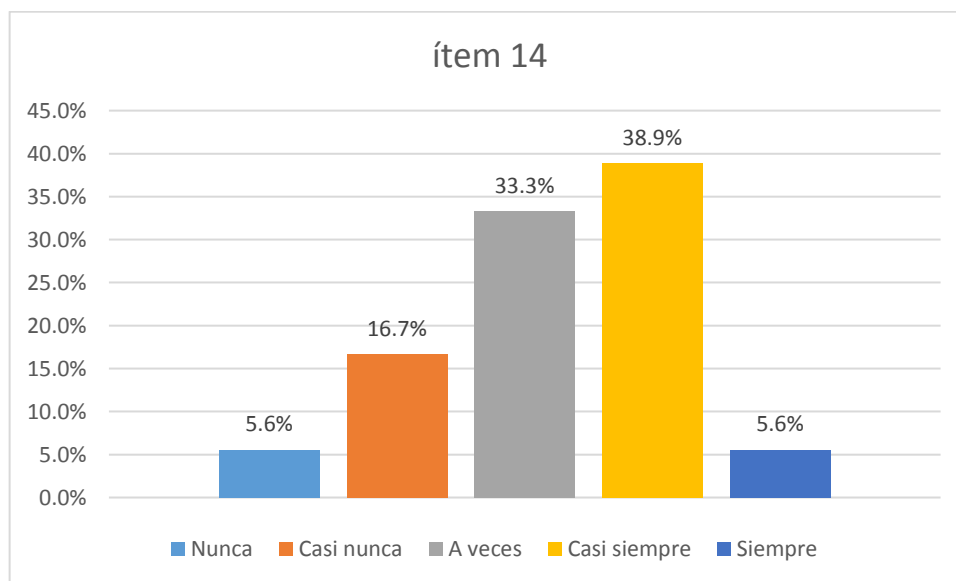
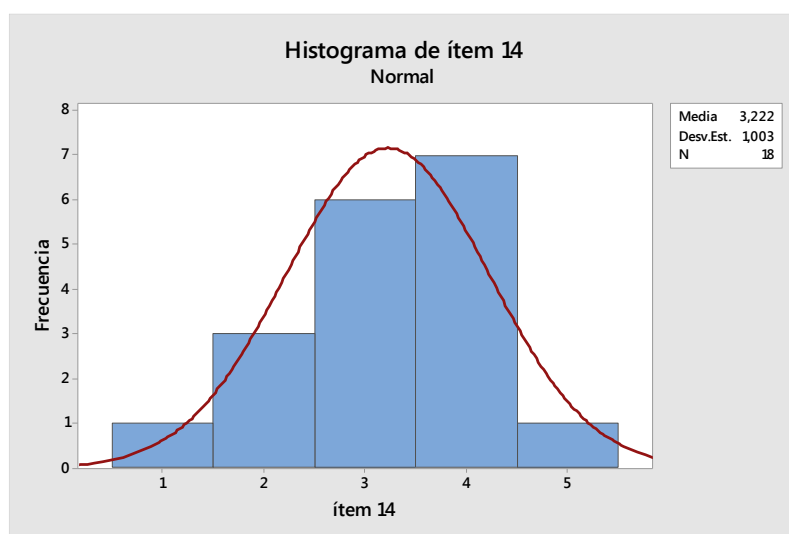


Figura 27. Gráfica de los resultados del ítem 14

Tabla 31.**Resultados estadísticos descriptivos del ítem 14**

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 14	18	3,222	1,003	1,007	31,14	204,000	1,000	2,750	3,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 14	4,000	5,000	4,000	-0,50	-0,00				

**Figura 28.** Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 14

Variable independiente Control Interno su dimensión y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Baldera & Idrogo (2019), Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Melo (2017).

Ítem 15. ¿El MOF y ROF están debidamente actualizados?

Tabla 32.

Frecuencia de los resultados del ítem 15

	Fa	%
Nunca	8	44,4%
Casi nunca	7	38,9%
A veces	2	11,1%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	1	5,6%
Total	18	100,0%

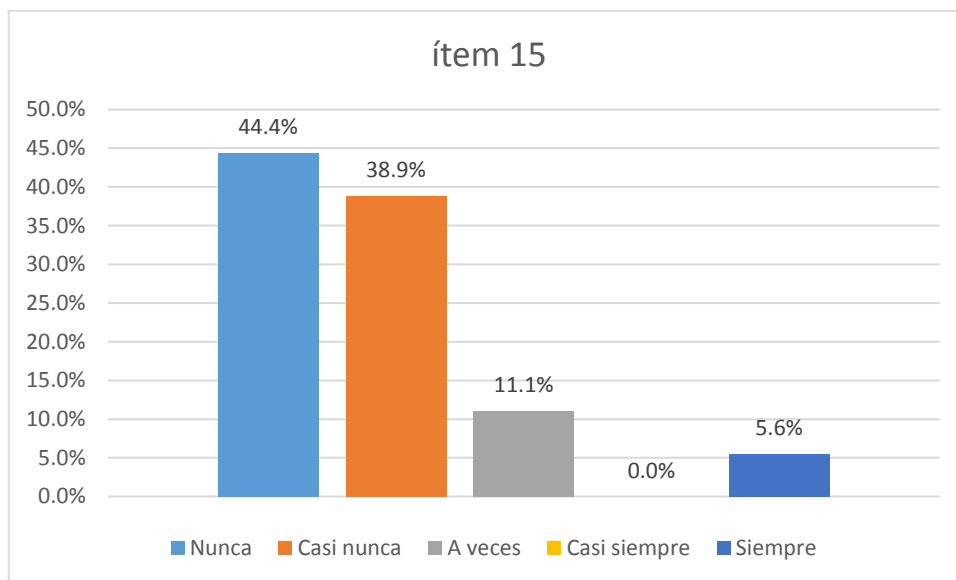
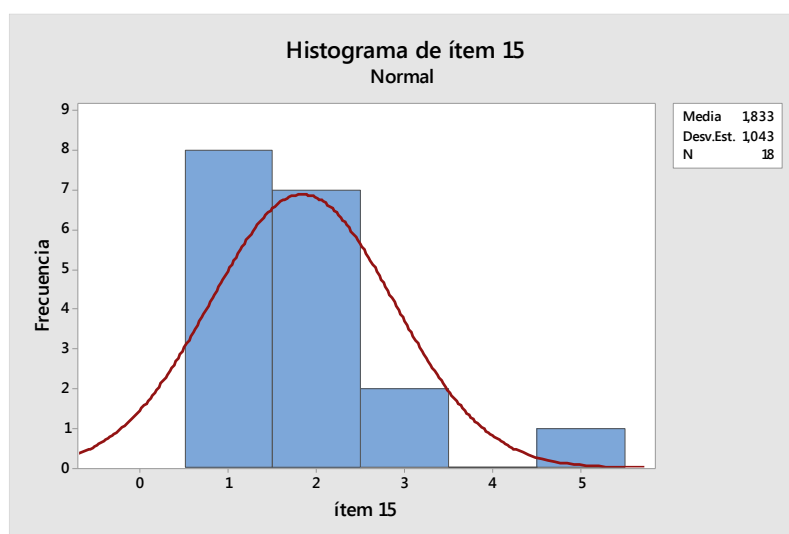


Figura 29. Gráfica de los resultados del ítem 15

Tabla 33.*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 15*

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 15	18	1,833	1,043	1,088	56,90	79,000	1,000	1,000	2,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 15	2,000	5,000	4,000	1,77	4,04				

**Figura 30.** Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 15

Variable independiente Control Interno su dimensión y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Baldera & Idrogo (2019), Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Melo (2017).

4.2.2. Estadística descriptiva de la variable dependiente: Desempeño Laboral.

4.2.2.1. Dimensión: capacidad.

Ítem 16. ¿El jefe o encargado ha difundido la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?

Tabla 34.

Frecuencia de los resultados del ítem 16

	Fa	%
Nunca	2	11,1%
Casi nunca	9	50,0%
A veces	6	33,3%
Casi siempre	1	5,6%
Siempre	0	0,0%
Total	18	100,0%

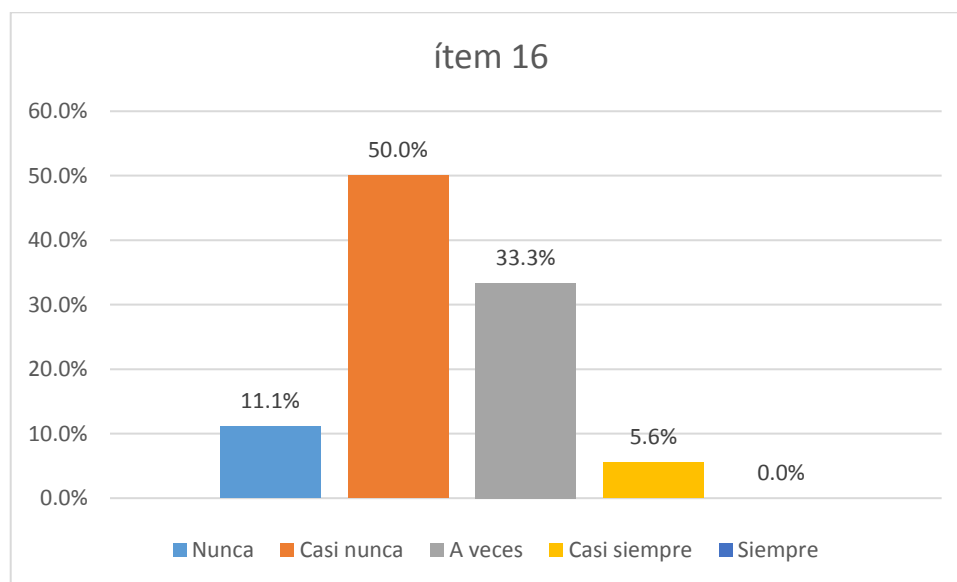
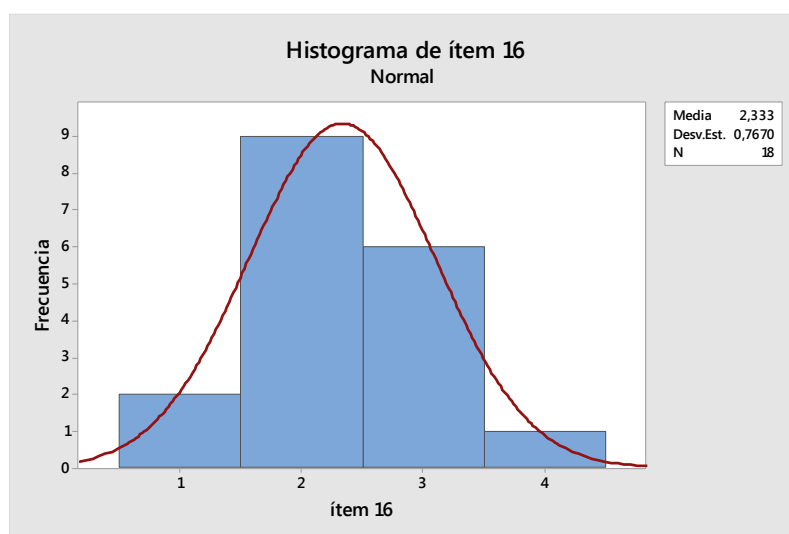


Figura 31. Gráfica de los resultados del ítem 16

Tabla 35.**Resultados estadísticos descriptivos del ítem 16**

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 16	18	2,333	0,767	0,588	32,87	108,000	1,000	2,000	2,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 16	3,000	4,000	3,000	0,20	0,10				

**Figura 32.** Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 16

Variable dependiente Desempeño Laboral y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Leiva (2014), Meléndez (2016) y Vega & Villalta (2016)

Ítem 17. ¿Mi jefe me brinda confianza para tratar problemas relacionados con el trabajo?

Tabla 36.

Frecuencia de los resultados del ítem 17

	Fa	%
Nunca	1	5,6%
Casi nunca	1	5,6%
A veces	5	27,8%
Casi siempre	3	16,7%
Siempre	8	44,4%
Total	18	100,0%

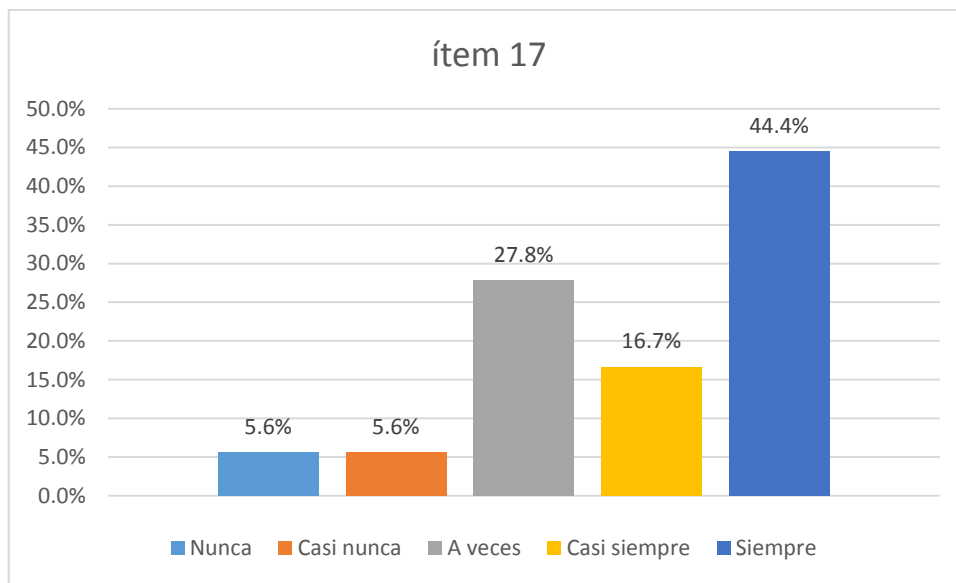
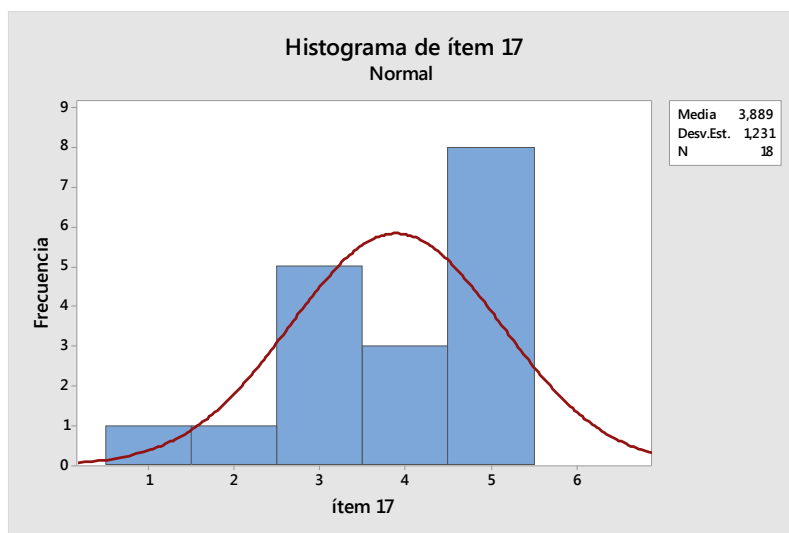


Figura 33. Gráfica de los resultados del ítem 17

Tabla 37.**Resultados estadísticos descriptivos del ítem 17**

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 17	18	3,889	1,231	1,516	31,66	298,000	1,000	3,000	4,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 17	5,000	5,000	4,000	-0,83	-0,05				

**Figura 34.** Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 17

Variable dependiente Desempeño Laboral y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Vega & Villalta (2016)

Ítem 18. ¿Realizan constantes reuniones para darles a conocer la situación actual de la institución?

Tabla 38.

Frecuencia de los resultados del ítem 18

	Fa	%
Nunca	4	22,2%
Casi nunca	1	5,6%
A veces	10	55,6%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	3	16,7%
Total	18	100,0%

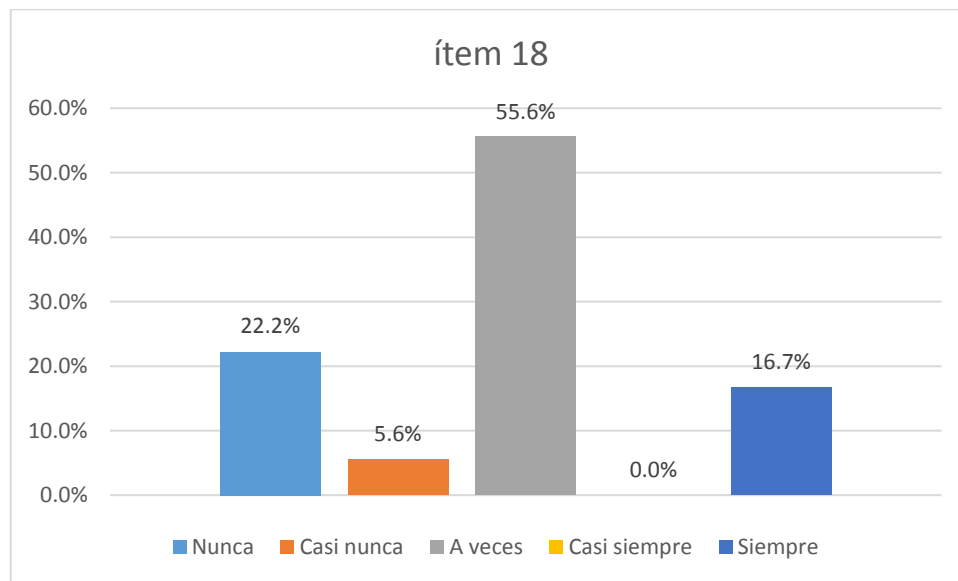


Figura 35. Gráfica de los resultados del ítem 18

Tabla 39.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 18

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 18	18	2,833	1,295	1,676	45,70	173,000	1,000	1,750	3,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 18	3,000	5,000	4,000	0,16	-0,28				

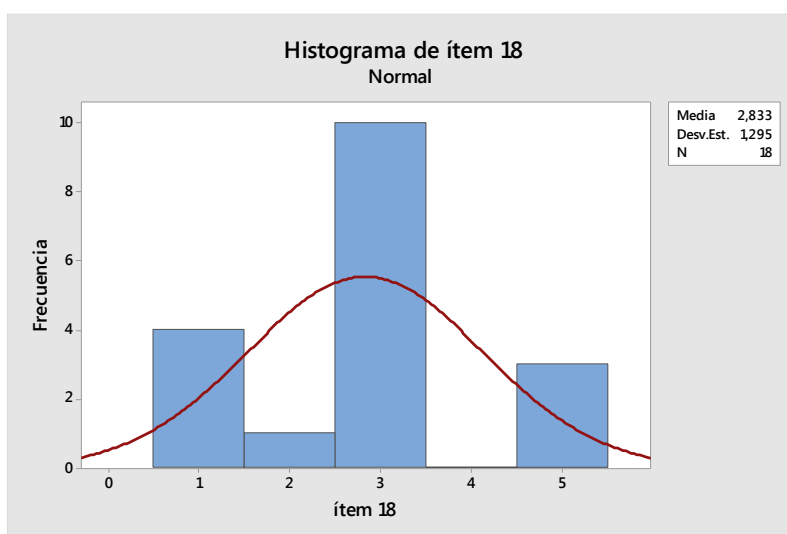


Figura 36. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 18

Variable dependiente Desempeño Laboral y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Vega & Villalta (2016)

Ítem 19. ¿Presento el Trabajo encomendado de forma puntual?

Tabla 40.

Frecuencia de los resultados del ítem 19

	Fa	%
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	2	11,1%
Casi siempre	11	61,1%
Siempre	5	27,8%
Total	18	100,0%

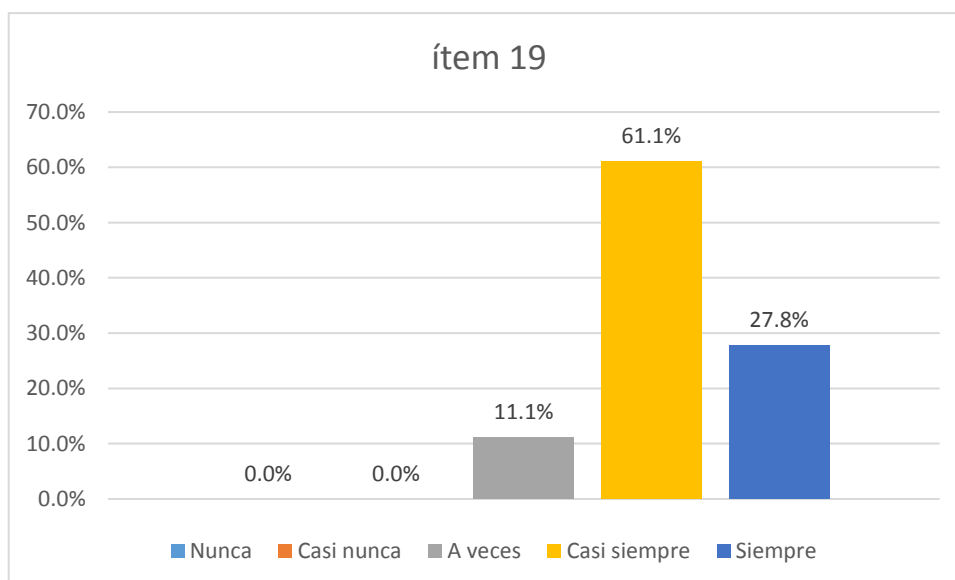


Figura 37. Gráfica de los resultados del ítem 19

Tabla 41.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 19

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 19	18	4,167	0,618	0,382	14,84	319,000	3,000	4,000	4,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 19	5,000	5,000	2,000	-0,09	-0,10				

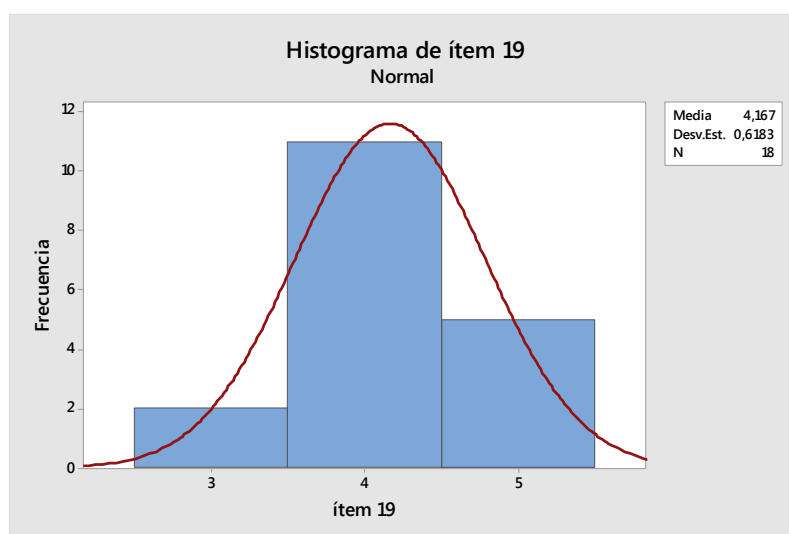


Figura 38. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 19

La tendencia de esta dimensión y su indicador son relevantes y coinciden con lo reportado por Apaza (2015), Baldera & Idrogo (2019), Isaza (2018) y Leiva & Soto (2015)

4.2.2.2. Dimensión: motivación.

Ítem 20. ¿Se desarrolla profesionalmente en el puesto de trabajo?

Tabla 42.

Frecuencia de los resultados del ítem 20

	Fa	%
Nunca	1	5,6%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	2	11,1%
Casi siempre	11	61,1%
Siempre	4	22,2%
Total	18	100,0%

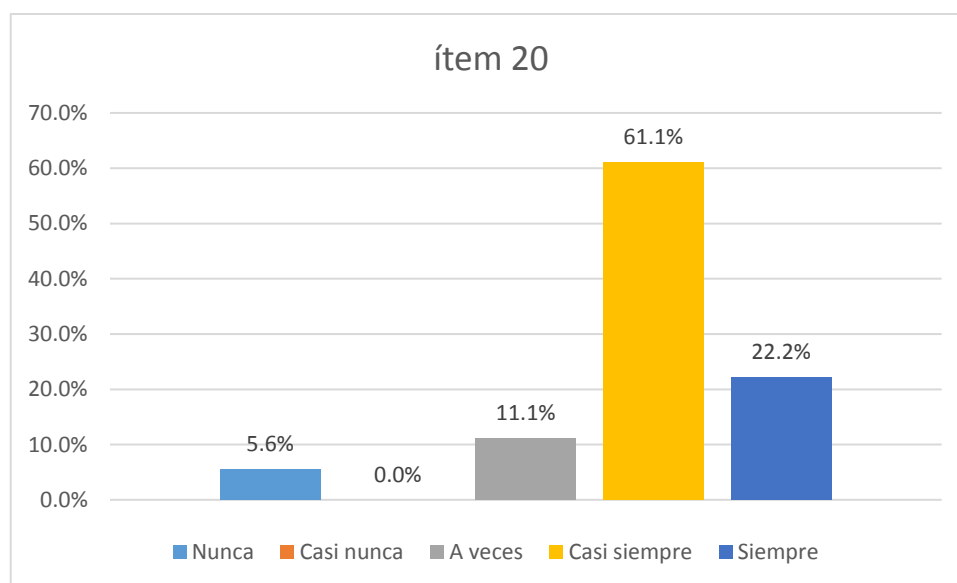


Figura 39. Gráfica de los resultados del ítem 20

Tabla 43.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 20

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 20	18	3,944	0,938	0,879	23,77	295,000	1,000	4,000	4,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 20	4,250	5,000	4,000	-1,81	5,25				

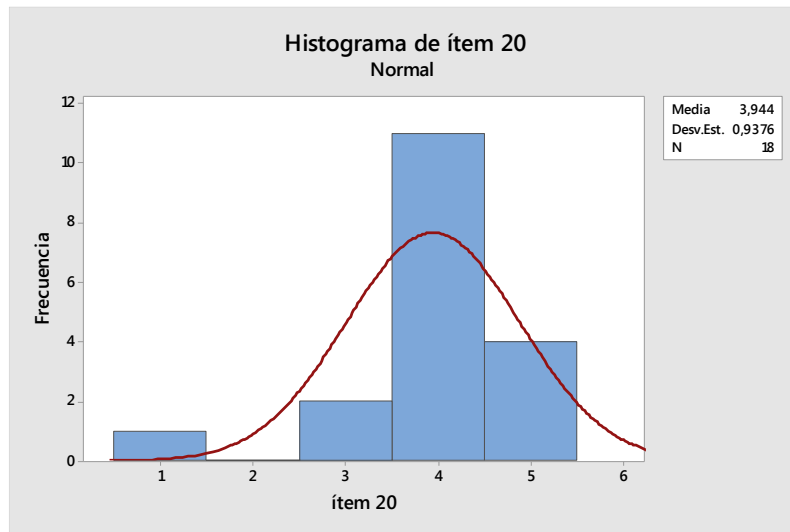


Figura 40. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 20

La tendencia de esta dimensión y su indicador son relevantes y coinciden con lo reportado por Isaza (2018) y Leiva & Soto (2015)

Ítem 21. ¿Las funciones que cumpla dentro de la Entidad son dinámicas y enriquecedoras?

Tabla 44.

Frecuencia de los resultados del ítem 21

	Fa	%
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi siempre	15	83,3%
Siempre	3	16,7%
Total	18	100,0%

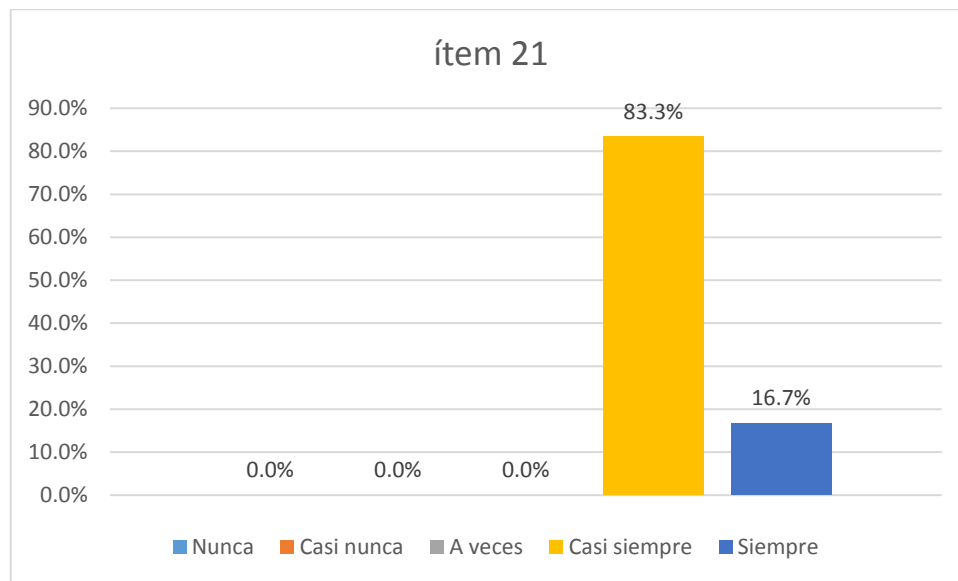
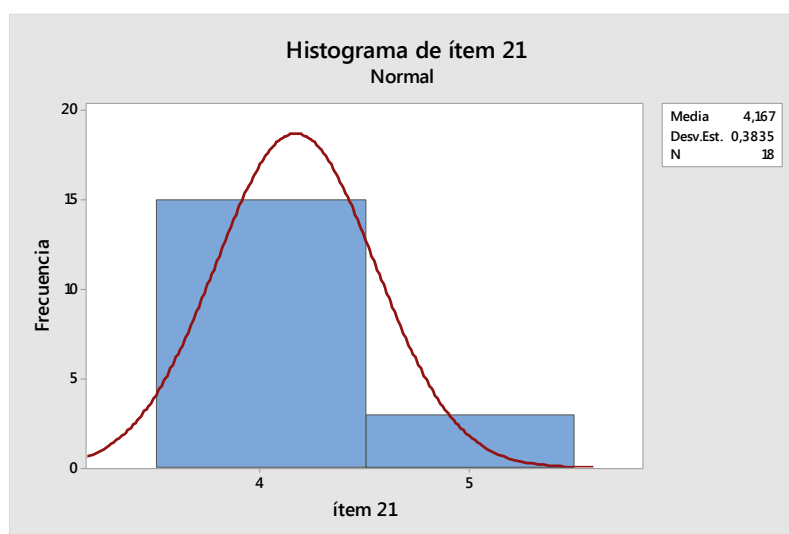


Figura 41. Gráfica de los resultados del ítem 21

Tabla 45.**Resultados estadísticos descriptivos del ítem 21**

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 21	18	4,1667	0,3835	0,1471	9,20	315,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 21	4,0000	5,0000	1,0000	1,96	2,04				

**Figura 42.** Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 21

Los resultados de esta dimensión y su indicador guardan mucha relación y comportamiento como lo indican y reportan los autores Minuve (2020), Salinas (2016) y Salome (2020)

Ítem 22. ¿Comparte sus metas y expectativas con su jefe?

Tabla 46.

Frecuencia de los resultados del ítem 22

	Fa	%
Nunca	1	5,6%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	4	22,2%
Casi siempre	11	61,1%
Siempre	2	11,1%
Total	18	100,0%

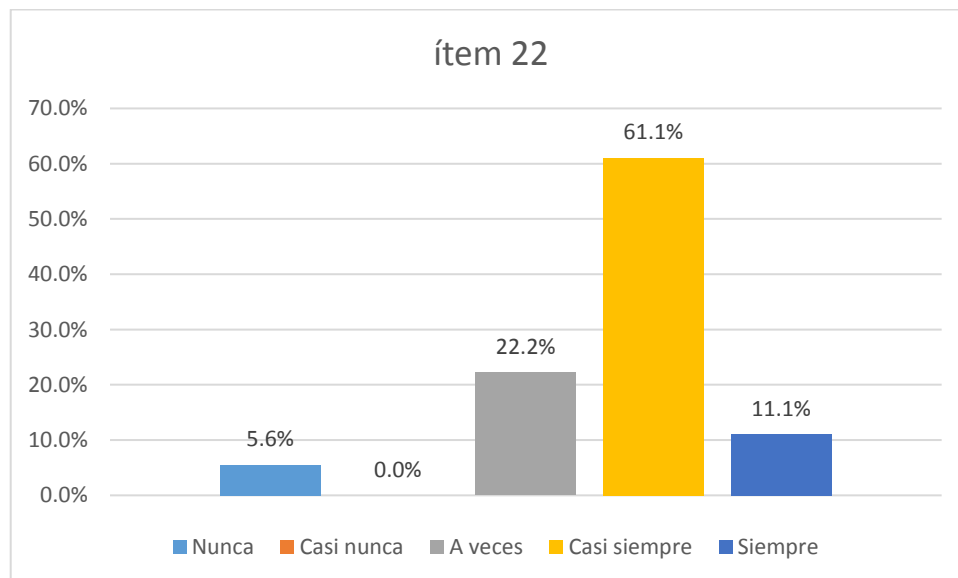


Figura 43. Gráfica de los resultados del ítem 22

Tabla 47.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 22

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 22	18	3,722	0,895	0,801	24,04	263,000	1,000	3,000	4,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 22	4,000	5,000	4,000	-1,60	4,42				

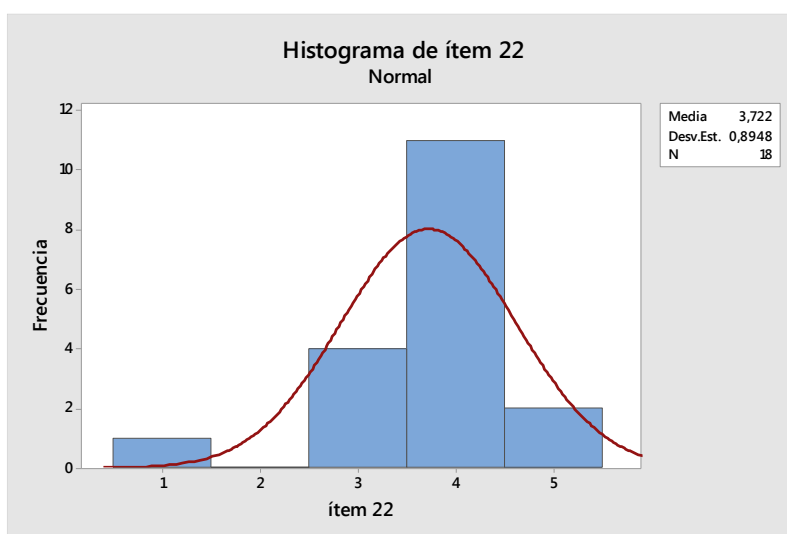


Figura 44. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 22

Los resultados de esta dimensión y su indicador guardan mucha relación y comportamiento como lo indican y reportan los autores Aguirre (2016), Alvarado & Pillco (2018), Minuve (2020), Salinas (2016) y Salome (2020)

Ítem 23. ¿Me siento motivado por hacer más de lo que mi puesto me exige?

Tabla 48.

Frecuencia de los resultados del ítem 23

	Fa	%
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	5	27,8%
Casi siempre	5	27,8%
Siempre	8	44,4%
Total	18	100,0%

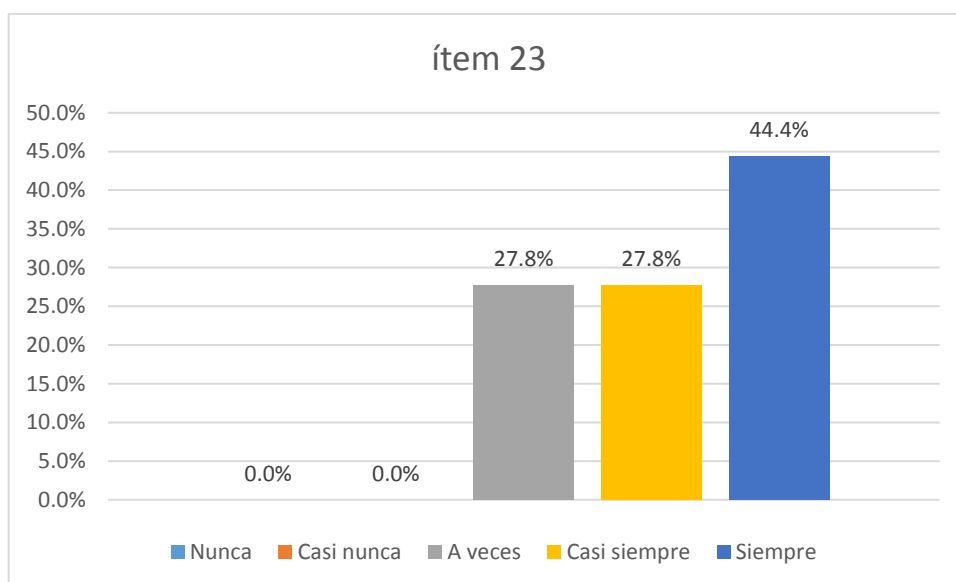
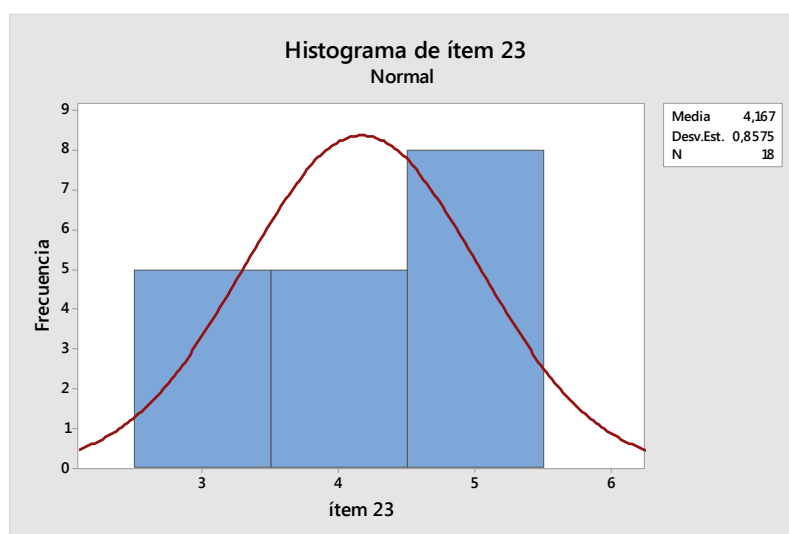


Figura 45. Gráfica de los resultados del ítem 23

Tabla 49.**Resultados estadísticos descriptivos del ítem 23**

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 23	18	4,167	0,857	0,735	20,58	325,000	3,000	3,000	4,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 23	5,000	5,000	2,000	-0,35	-1,58				

**Figura 46.** Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 23

La tendencia de esta dimensión y su indicador son relevantes y coinciden con lo reportado por Alvarado & Pillco (2018), Alvarez, Alfonso & Indacochea (2018) Salome (2020) y Sánchez, Magda y García Vargas (2017).

Ítem 24. ¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?

Tabla 50.

Frecuencia de los resultados del ítem 24

	Fa	%
Nunca	8	44,4%
Casi nunca	3	16,7%
A veces	5	27,8%
Casi siempre	1	5,6%
Siempre	1	5,6%
Total	18	100,0%

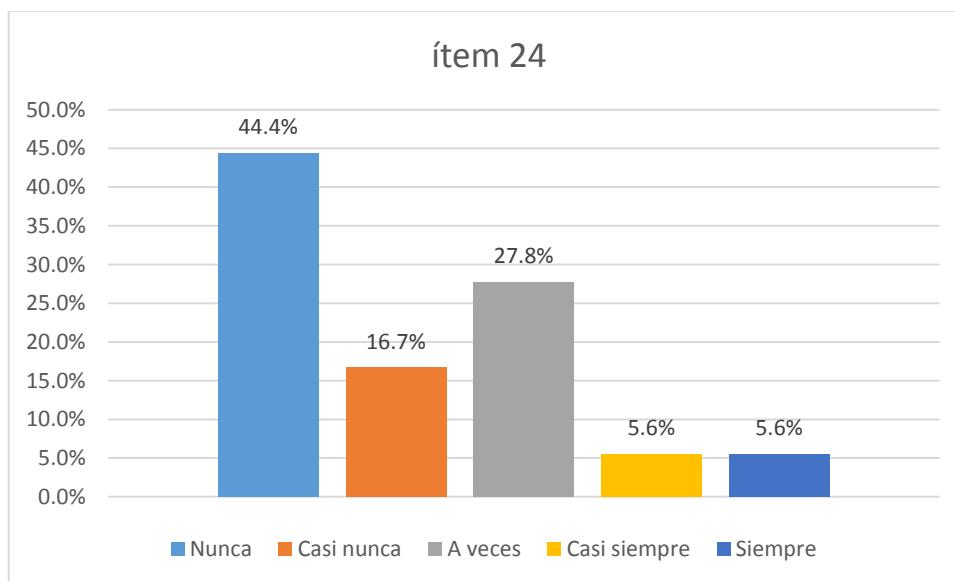


Figura 47. Gráfica de los resultados del ítem 24

Tabla 51.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 24

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 24	18	2,111	1,231	1,516	58,33	106,000	1,000	1,000	2,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 24	3,000	5,000	4,000	0,83	-0,05				

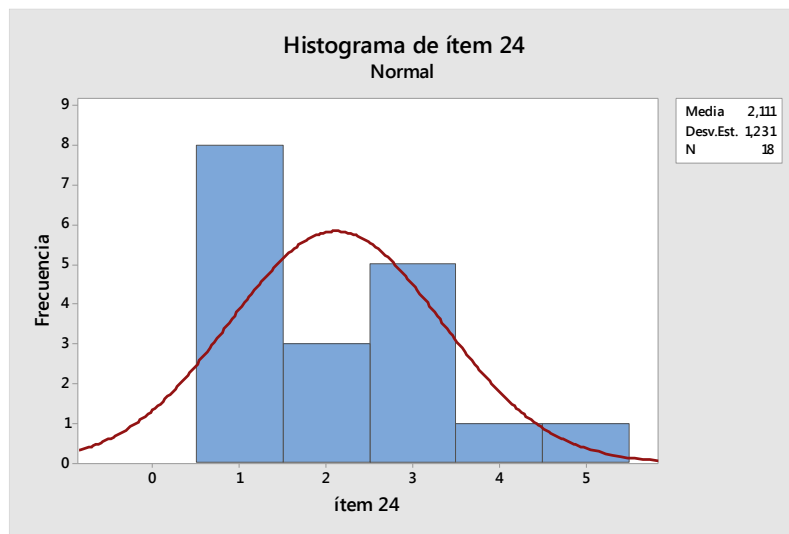


Figura 48. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 24

La tendencia de esta dimensión y su indicador son relevantes y coinciden con lo reportado Salome (2020) y Sánchez, Magda y García Vargas (2017).

4.2.2.3. Dimensión: ambiente.

Ítem 25. ¿La carga laboral dentro de mi área está distribuida equitativamente?

Tabla 52.

Frecuencia de los resultados del ítem 25

	Fa	%
Nunca	1	5,6%
Casi nunca	2	11,1%
A veces	7	38,9%
Casi siempre	6	33,3%
Siempre	2	11,1%
Total	18	100,0%

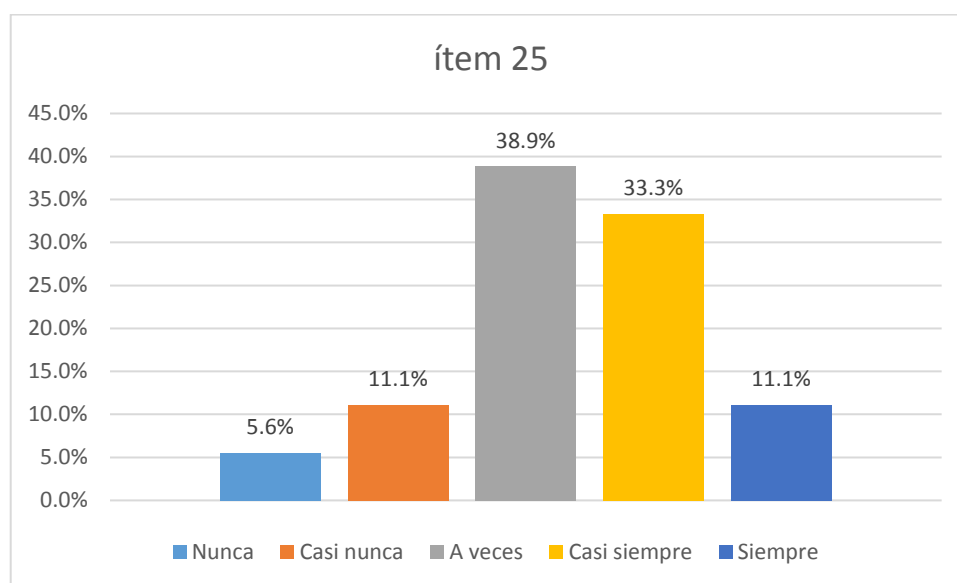


Figura 49. Gráfica de los resultados del ítem 25

Tabla 53.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 25

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 25	18	3,333	1,029	1,059	30,87	218,000	1,000	3,000	3,000

Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis
ítem 25	4,000	5,000	4,000	-0,40	0,33

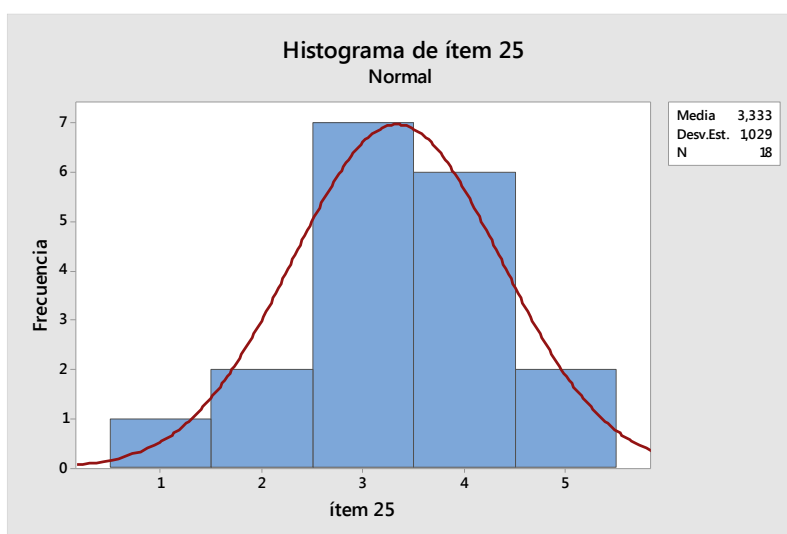


Figura 50. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 25

Variable dependiente Desempeño Laboral y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Isaza (2018), Leiva & Soto (2015) y Leiva (2014)

Ítem 26. ¿La entidad me brinda los recursos necesarios para desarrollar mis funciones?

Tabla 54.
Frecuencia de los resultados del ítem 26

	Fa	%
Nunca	1	5,6%
Casi nunca	2	11,1%
A veces	9	50,0%
Casi siempre	5	27,8%
Siempre	1	5,6%
Total	18	100,0%

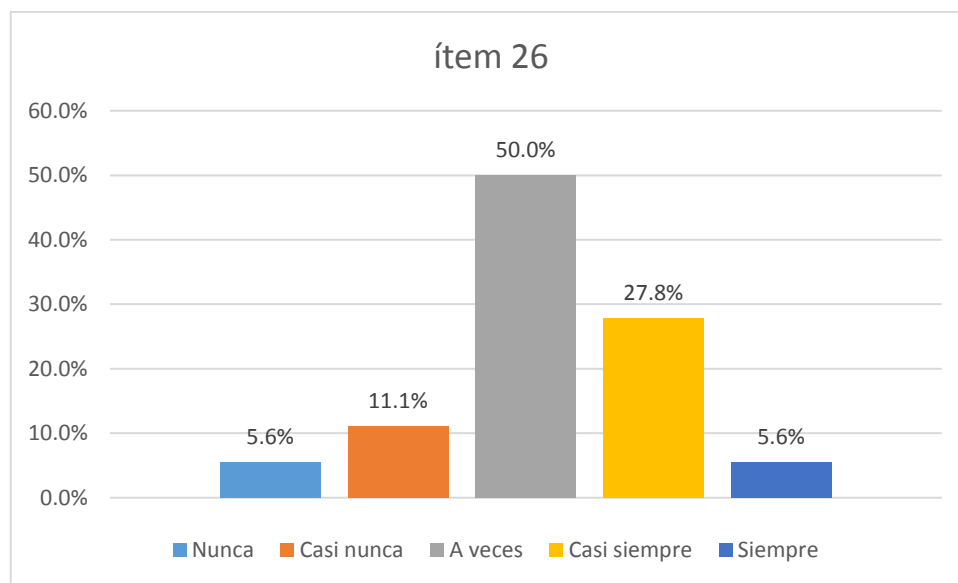
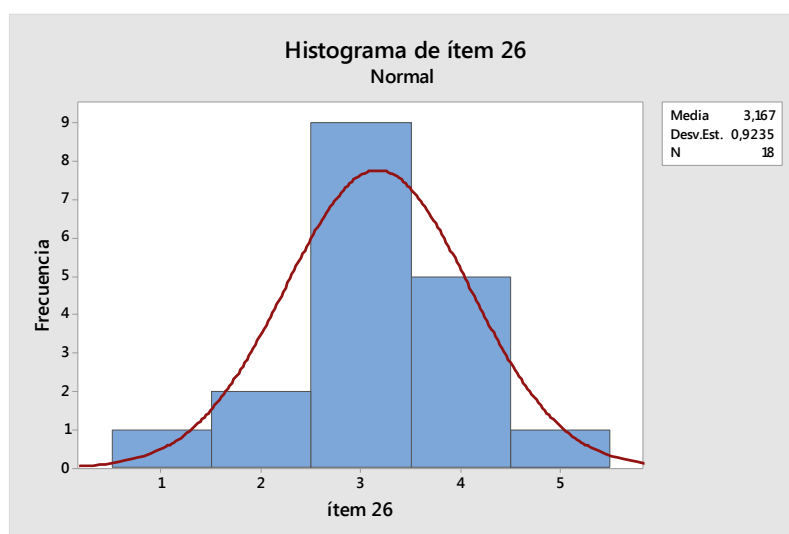


Figura 51. Gráfica de los resultados del ítem 26

Tabla 55.**Resultados estadísticos descriptivos del ítem 26**

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 26	18	3,167	0,924	0,853	29,16	195,000	1,000	3,000	3,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 26	4,000	5,000	4,000	-0,36	0,93				

**Figura 52.** Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 26

Variable dependiente Desempeño Laboral y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Vega & Villalta (2016)

Ítem 27. ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la Entidad?

Tabla 56.
Frecuencia de los resultados del ítem 27

	Fa	%
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	2	11,1%
A veces	13	72,2%
Casi siempre	3	16,7%
Siempre	0	0,0%
Total	18	100,0%

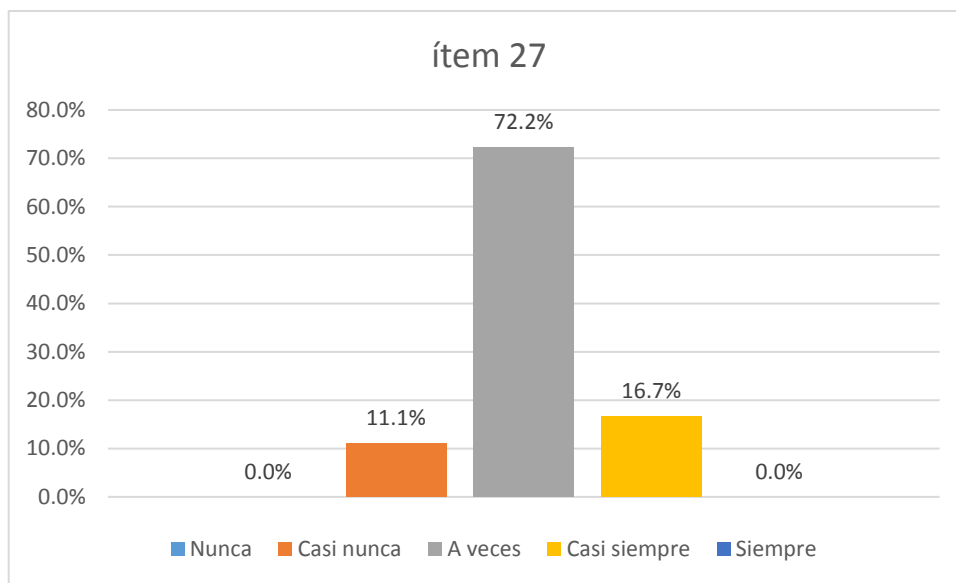


Figura 53. Gráfica de los resultados del ítem 27

Tabla 57.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 27

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 27	18	3,056	0,539	0,291	17,65	173,000	2,000	3,000	3,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 27	3,000	4,000	2,000	0,07	1,21				

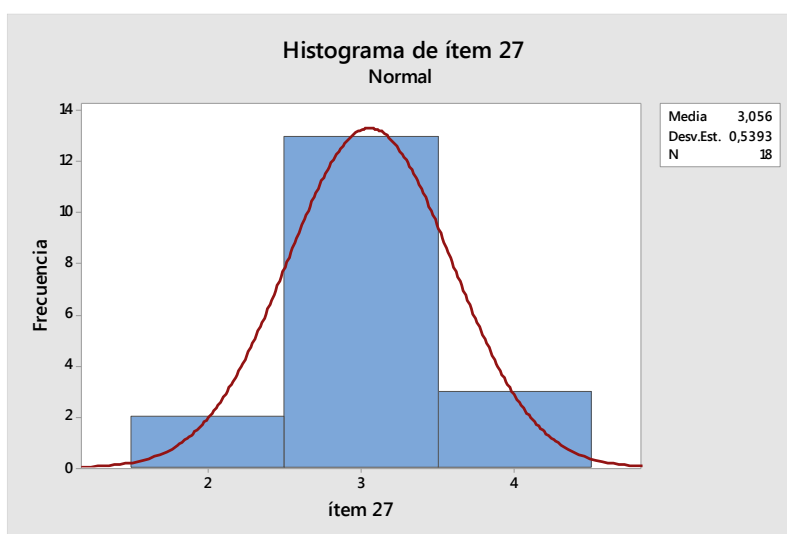


Figura 54. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 27

La tendencia de esta dimensión y su indicador son relevantes y coinciden con lo reportado por Apaza (2015), Baldera & Idrogo (2019), Isaza (2018) y Leiva & Soto (2015)

Ítem 28. ¿Siente satisfacción de laborar en el Hospital Regional de Ayacucho?

Tabla 58.

Frecuencia de los resultados del ítem 28

	Fa	%
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	1	5,6%
Casi siempre	4	22,2%
Siempre	13	72,2%
Total	18	100,0%

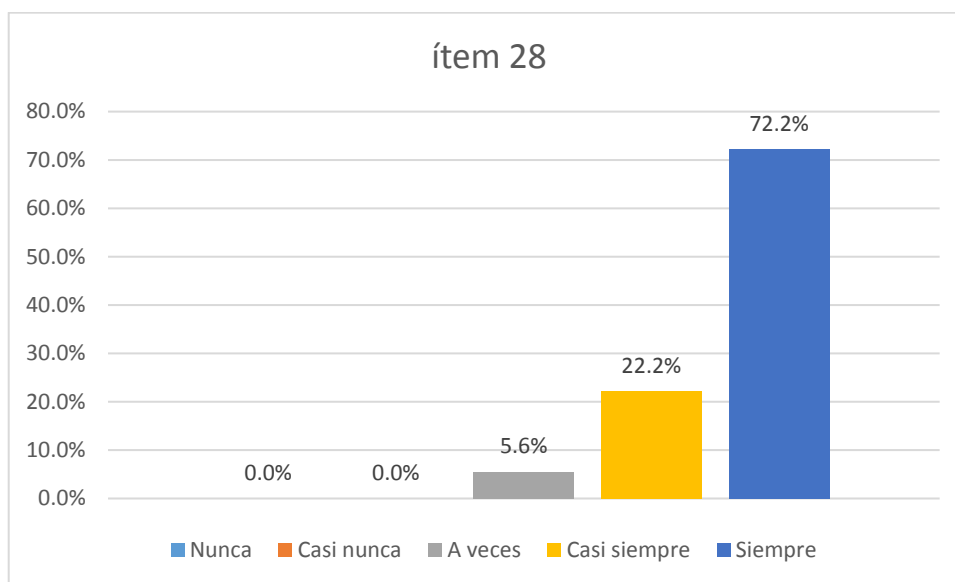


Figura 55. Gráfica de los resultados del ítem 28

Tabla 59.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 28

Variable	N	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 28	18	4,667	0,594	0,353	12,73	398,000	3,000	4,000	5,000
Variable	Q3	Máximo	Rango	Asimetría	Curtosis				
ítem 28	5,000	5,000	2,000	-1,68	2,22				

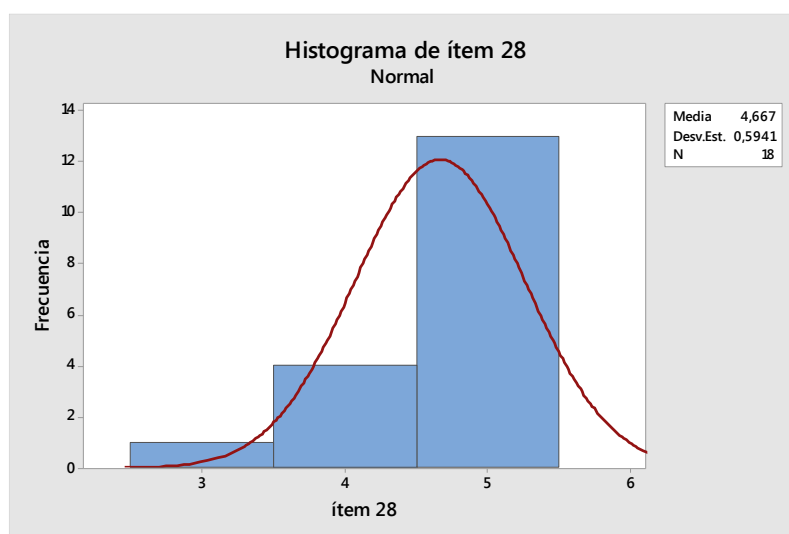


Figura 56. Gráfico de la distribución de los resultados del ítem 28

Variable dependiente Desempeño Laboral y su indicador tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Vega & Villalta (2016)

4.3. Resultados de la Estadística Inferencial para la contrastación de las hipótesis

Las evaluaciones y resultados para la Contrastación de las hipótesis se realizaron mediante las medidas de tendencia central como son la media y la mediana para la prueba de Wilcoxon a fin de validar correctamente las hipótesis que se complementaron con la visualización grafica de su comportamiento y la visualización de la validez de la hipótesis

4.3.1. Resultado de la contrastación de las hipótesis específicas.

4.3.1.1. Contrastación de la primera hipótesis específica.

H₁: Los principios del Control Interno Influyen significativamente en el nivel del Desempeño Laboral en el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.

H₀: Los principios del Control Interno no Influyen significativamente en el nivel del Desempeño Laboral en el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.

a) Comparación de las variables Nivel del Desempeño Laboral & Principios de control

Muestra 1: Nivel del Desempeño Laboral

Muestra 2: Principios de control

Selección de la Variable: Principios de control

Muestra 1: 18 valores en el rango de 13.0 a 20.0

Muestra 2: 18 valores en el rango de 18.0 a 25.0

b) Resumen Estadístico de la Comparación de las variables Nivel del Desempeño Laboral & Principios de control

Tabla 60.

Comparación de las variables Nivel del Desempeño Laboral & Principios de control

	Nivel del desempeño laboral	Principios de control
Recuento	18	18
Promedio	15.2222	21.9444
Desviación Estándar	1.80051	1.8934
Coeficiente de Variación	11.8282%	8.62816%
Mínimo	13.0	18.0
Máximo	20.0	25.0
Rango	7.0	7.0
Sesgo Estandarizado	2.77005	-1.36509
Curtosis Estandarizada	2.33	0.429455

Se construyó en la tabla 60 el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, Nivel del Desempeño Laboral tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Nivel del desempeño laboral tiene una curtosis estandarizada fuera del rango normal.

c) Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Nivel del Desempeño Laboral: 15.2222 +/- 0.895374 [14.3268; 16.1176]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Principios de control: 21.9444 +/- 0.941568 [21.0029; 22.886]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 6.72222 ± 1.25155 [7.97377; 5.47067]

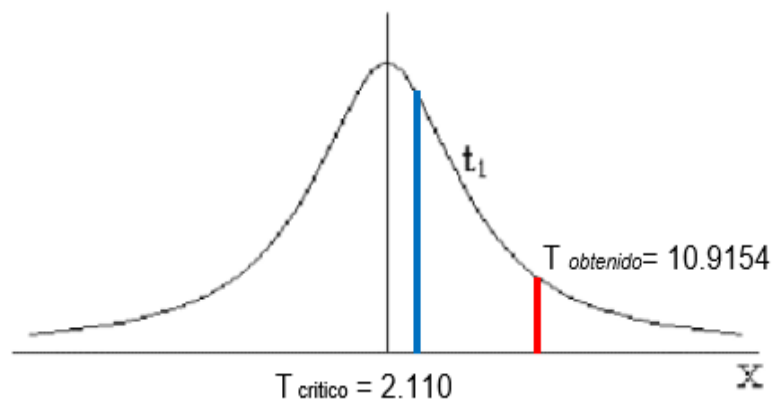
d) Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\text{media1} = \text{media2}$

Hipótesis Alternativa: $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 10.9154$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e) Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}}| = |10.9154| > |t_{\text{crítico}}| = 2.110$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H₁: Los principios del Control Interno Influyen significativamente en el nivel del Desempeño Laboral en el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020; es válida.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 7.97377 hasta 5.47067. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de

las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna

f) Comparación de Medianas para la prueba de Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 15.0

Mediana de muestra 2: 22.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 \neq mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 9.75

Rango Promedio de muestra 2: 27.25

W = 319.5 valor-P = 4.79184

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Esta opción ejecuta la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma de comprobar la validación de la hipótesis es mediante la visualización de su caja y bigotes donde se aprecia que los factores motivacionales de la motivación influyen en el desempeño laboral como se observa en la figura siguiente

Gráfico Caja y Bigotes

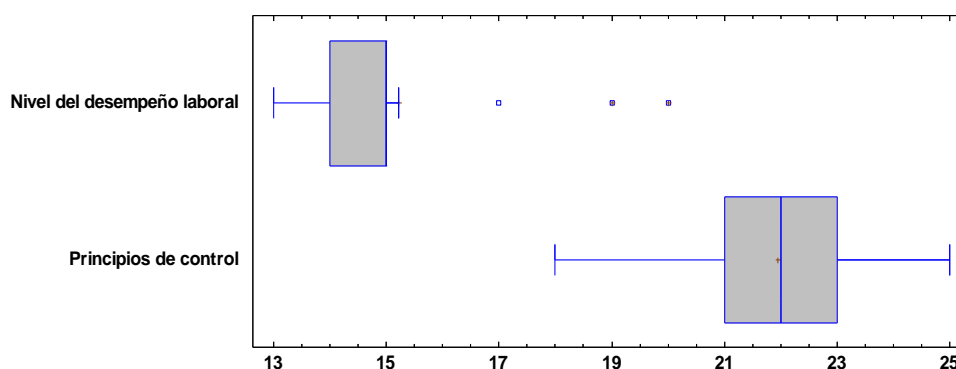


Figura 57. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de las dos variables Nivel del Desempeño Laboral y Principios de control

4.3.1.2. Contrastación de la segunda hipótesis específica.

H₂: Los elementos del Control Interno influyen significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.

H₀: Los elementos del Control Interno no influyen significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.

a) Comparación de las variables Desempeño Laboral & Elementos del Control Interno

Muestra 1: Desempeño laboral

Muestra 2: Elementos del Control Interno

Selección de la Variable: Elementos del Control Interno

Muestra 1: 18 valores en el rango de 13.0 a 20.0

Muestra 2: 18 valores en el rango de 18.0 a 22.0

b) Resumen Estadístico de la Comparación de las variables Desempeño Laboral & Elementos del Control Interno

Tabla 61.

Comparación de las variables Desempeño Laboral & Elementos del Control Interno

	Desempeño Laboral	Elementos del Control Interno
Recuento	18	18
Promedio	15.2222	19.8889
Desviación Estándar	1.80051	1.02262
Coeficiente de Variación	11.8282%	5.14166%
Mínimo	13.0	18.0
Máximo	20.0	22.0
Rango	7.0	4.0
Sesgo Estandarizado	2.77005	-0.219657
Curtosis Estandarizada	2.33	0.307963

Se elaboró el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, desempeño laboral tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Desempeño laboral tiene una curtosis estandarizada fuera del rango normal.

c) Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño Laboral:
15.2222 +/- 0.895374 [14.3268; 16.1176]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Elementos del Control Interno: 19.8889 +/- 0.508538 [19.3804; 20.3974]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 4.66667 +/- 0.991852 [5.65852; 3.67481]

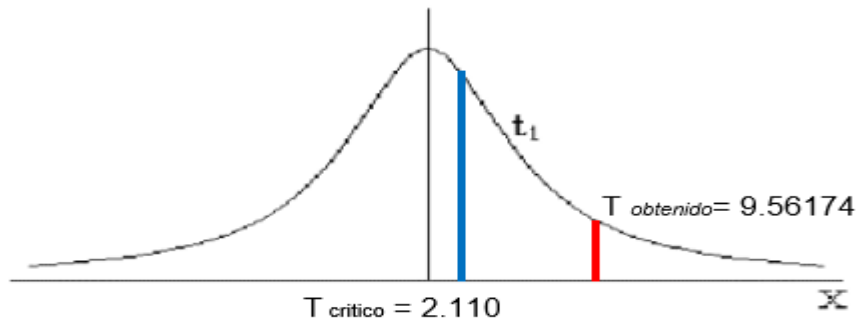
d) Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis Alternativa: $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 9.56174$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e) Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}}| = |9.56174| > |t_{\text{crítico}}| = 2.110$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H₂: Los elementos del Control Interno influyen significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020; es válida.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 5.65852 hasta 3.67481. Puesto que, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alternativa de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

f) Comparación de Medianas para la prueba de Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 15.0

Mediana de muestra 2: 20.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: $mediana1 = mediana2$

Hipótesis Alternativa: $mediana1 \neq mediana2$

Rango Promedio de muestra 1: 10.2222

Rango Promedio de muestra 2: 26.7778

$W = 311.0$ valor-P = 0.00000152749

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rangos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que, el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma de comprobar la validación de la hipótesis es mediante la visualización de su caja y bigotes donde se aprecia que los factores motivacionales de la motivación influyen en el desempeño laboral como se observa en la figura siguiente.

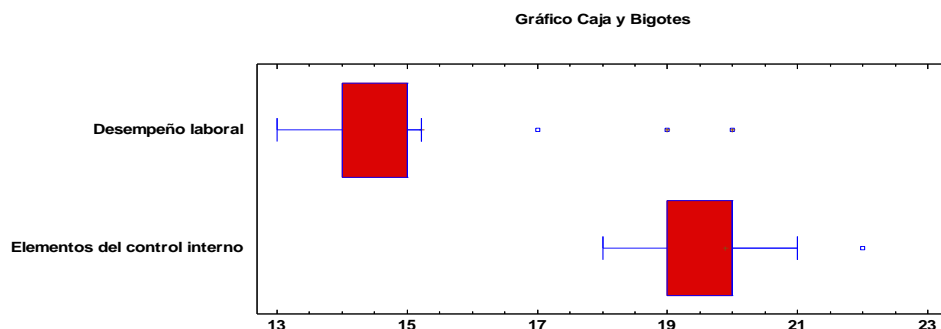


Figura 58. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de las dos variables Desempeño Laboral y Elemento de Control Interno

4.3.1.3. **Contrastación de la tercera hipótesis específica.**

H₃: La supervisión y monitoreo del Control Interno influyen significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.

H₀: La supervisión y monitoreo del Control Interno no influyen significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.

a) Comparación de las variables Supervisión y monitoreo Control Interno & Desempeño Laboral

Muestra 1: Supervisión y monitoreo Control Interno

Muestra 2: Desempeño Laboral

Selección de la Variable: Desempeño Laboral

Muestra 1: 18 valores en el rango de 19.0 a 24.0

Muestra 2: 18 valores en el rango de 13.0 a 20.0

b) Resumen Estadístico de la Comparación de las variables Supervisión y monitoreo Control Interno & Desempeño Laboral

Tabla 62.

Comparación de las variables Supervisión y monitoreo Control Interno & Desempeño Laboral

	Supervisión y monitoreo control interno	Desempeño laboral
Recuento	18	18
Promedio	21.7778	15.2222
Desviación Estándar	1.26284	1.80051
Coeficiente de Variación	5.79877%	11.8282%
Mínimo	19.0	13.0
Máximo	24.0	20.0
Rango	5.0	7.0
Sesgo Estandarizado	-1.57812	2.77005
Curtosis Estandarizada	1.18935	2.33

Se construyó el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, Desempeño Laboral tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Desempeño Laboral tiene una curtosis estandarizada fuera del rango normal.

c) Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Supervisión y monitoreo Control Interno: 21.7778 +/- 0.627998 [21.1498; 22.4058]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño Laboral: 15.2222 +/- 0.895374 [14.3268; 16.1176]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 6.55556 +/- 1.05344 [5.50211; 7.609]

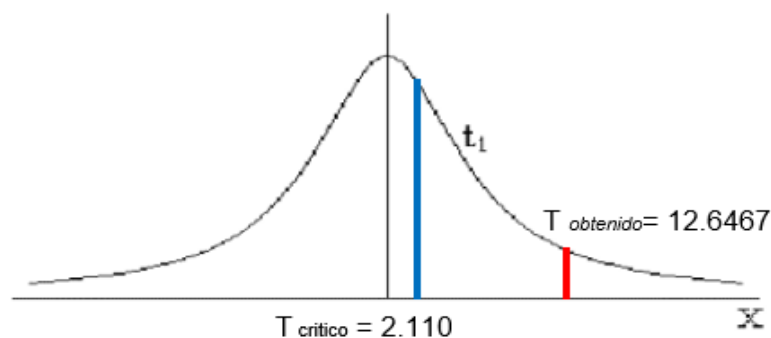
d) Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis Alternativa: $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 12.6467$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e) **Decisión estadística**

Considerando que $|t_{\text{obtenido}} = |12.6467| > |t_{\text{critico}} = 2.110|$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H₃: La supervisión y monitoreo del Control Interno influyen significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020, es válida.

Esta opción ejecuta una prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 5.50211 hasta 7.609. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

f) **Comparación de Medianas para la prueba de Wilcoxon**

Mediana de muestra 1: 22.0

Mediana de muestra 2: 15.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 \neq mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 27.3333

Rango Promedio de muestra 2: 9.66667

W = 3.0 valor-P = 3.14113E-7

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma de comprobar la validación de la hipótesis es mediante la visualización de su caja y bigotes donde se aprecia que los factores motivacionales de la motivación influyen en el desempeño laboral como se observa en la figura siguiente.

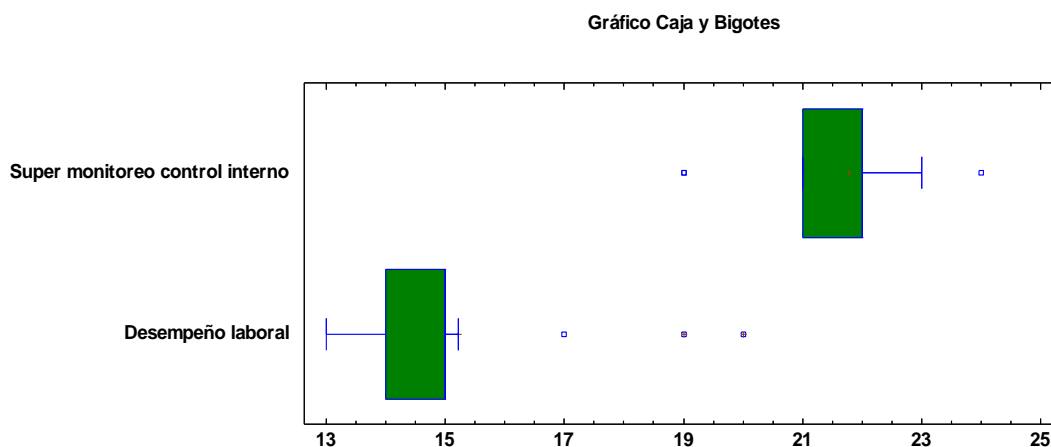


Figura 59. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de las dos variables Desempeño Laboral y Supervisión y monitoreo Control Interno

4.3.2. Resultado de la contrastación de la hipótesis general.

H_i: El Control Interno influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

H_o: El Control Interno no influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

a) Comparación de las variables Desempeño Laboral & Control Interno

Muestra 1: Desempeño Laboral

Muestra 2: Control Interno

Selección de la Variable: Control Interno

Muestra 1: 18 valores en el rango de 47.0 a 62.0

Muestra 2: 18 valores en el rango de 118.0 a 198.0

b) Resumen Estadístico de la Comparación de las variables Desempeño Laboral & Control Interno

Tabla 63.

Comparación de las variables Desempeño Laboral & Control Interno

	Desempeño Laboral	Control Interno
Recuento	18	18
Promedio	53.4444	148.778
Desviación Estándar	3.86876	33.36
Coefficiente de Variación	7.23885%	22.4227%
Mínimo	47.0	118.0
Máximo	62.0	198.0
Rango	15.0	80.0
Sesgo Estandarizado	1.36021	1.23985
Curtosis Estandarizada	1.49308	-1.32842

Se determinó el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Ambas curtosis estandarizadas se encuentran dentro del rango esperado.

c) Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño Laboral:
53.4444 +/- 1.92389 [51.5206; 55.3683]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Control Interno: 148.778
+/- 16.5896 [132.188; 165.367]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 95.3333 +/- 16.0867 [111.42; 79.2466]

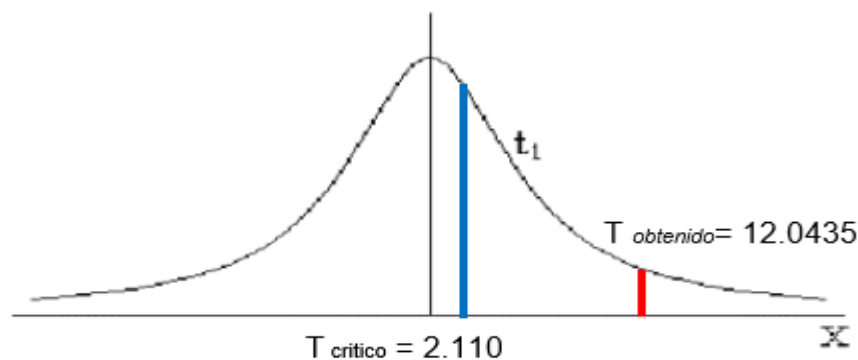
d) Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis Alternativa: $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 12.0435$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e) Decisión estadística

Considerando que $|t_{obtenido} = |12.0435| > |t_{critico} = 2.110|$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H_i: El Control Interno influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; es válida.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 111.42 hasta 79.2466. Puesto que, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

f) Comparación de Medianas para la prueba de Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 53.5

Mediana de muestra 2: 131.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 <> mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 9.5

Rango Promedio de muestra 2: 27.5

W = 324.0 valor-P = 3.04166E-7

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Esta opción ejecuta la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma de comprobar la validación de la hipótesis es mediante la visualización de su caja y bigotes donde se aprecia que los factores motivacionales de la motivación influyen en el

desempeño laboral como se observa en la figura 60 siguiente.

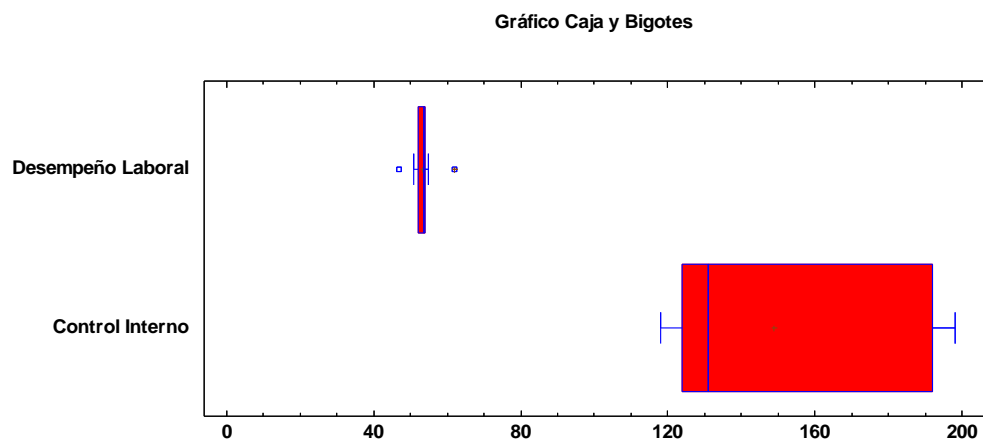


Figura 60. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de las dos variables Desempeño Laboral y Control Interno

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva

5.1.1. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva de la variable independiente: Control Interno.

La variable Control Interno y sus dimensiones y sus indicadores; Principios de Control y sus indicadores Responsabilidad Delimitada, Instrucciones por Escrito; Elementos de control y sus indicadores Recurso Humano, Ética y Moralidad; Supervisión y Monitoreo y sus indicadores Estratégico, Conocimiento; guardan las tendencias en sus resultados por lo reportado por los autores Baldera & Idrogo (2019), Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Melo (2017), en la evaluación del control interno para el desempeño laboral del personal de la unidad de logística del Hospital regional de Ayacucho; en el período 2020; su importancia para los procedimientos y estructura administrativa, ya que permite evaluar la contribución económica de las diferentes actividades que se realizan, así como ayuda a facilitar el proceso de decisión en la gestión gerencial en el marco de la mejora continua de la institución

5.1.2. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva de la variable dependiente: Desempeño Laboral.

La variable Desempeño laboral, sus dimensiones e indicadores capacidad y sus indicadores liderazgo, producción; motivación y sus indicadores desarrollo de carrera, metas y expectativas; ambiente y sus indicadores equipos y materiales, diseño de puestos; tiene la misma tendencia como lo reportan los autores Isaza (2018), Leiva & Soto (2015), Leiva (2014), Meléndez (2016) y Vega & Villalta (2016); los resultados que el personal de la unidad de Logística del hospital se enmarcan en la experiencia de su desempeño laboral que permite una aplicación práctica en la gestión pública a fin de aumentar su eficiencia del desempeño laboral que se ve relacionado con el Control Interno que facilitan el establecimiento de Objetivos y Metas de la institución cómo las actividades de Control Interno ya que se relaciona con los resultados para identificar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de la institución

5.2. Discusión de los resultados de la estadística inferencial

5.2.1. Discusión de la contrastación de las hipótesis específicas.

1) Discusión de la Contrastación de la primera hipótesis específica.

La validez de la primera hipótesis donde se demuestra que los principios del Control Interno Influyen significativamente en el nivel del Desempeño Laboral en el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho en el periodo 2020; por el valor obtenido en la prueba de $t = 10.9134$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$. Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 7.97377 hasta 5.47067. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además, la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 319.5$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

2) Discusión de la Contrastación de la segunda hipótesis específica.

La validez de la segunda hipótesis donde se demuestra que los elementos del Control Interno influyen significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho en el período 2020; por el valor obtenido en la prueba de $t = 9.56174$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$. Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 5.65852 hasta 3.67481. Puesto que, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 311.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

3) Discusión de la contrastación de la tercera hipótesis específica.

La validez de la tercera hipótesis donde se demuestra que la supervisión y monitoreo del Control Interno influyen significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho en el periodo 2020; por el valor obtenido en la prueba de $t = 12.6467$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$. Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 5.50211 hasta 7.609. Puesto que, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 3.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

5.2.2. Discusión de la Contrastación de la hipótesis general.

La validez de la hipótesis general donde se demuestra que el Control Interno influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, en el periodo 2020; por el valor obtenido en la prueba de $t = 12.0435$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$. Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 111.42 hasta 79.2466. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 324.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

VI. CONCLUSIONES

Al término de la investigación se llegaron a las conclusiones siguientes:

- Se determinó la influencia del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; porque, en la prueba de $t = 12.0435$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 324.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.
- Se determinó la influencia de los principios del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; porque, en la prueba de $t = 10.9154$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 319.5$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.
- Se determinó la influencia de los elementos de Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; porque, en la prueba de $t = 9.56174$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 311.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.
- Se determinó la eficiencia de la supervisión y monitoreo del Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; porque, en la prueba de $t = 12.6467$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 3.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Implementar un Sistema de Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho; ya que facilitan los procedimientos y estructura administrativa en el marco de la mejora continua de la institución; para así mejorar e implementar los procesos logísticos a través de la actualización de los manuales administrativos y procedimientos que se implementen en la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho.
- Se debe de poner en práctica los Principios de Control Interno, y de esta manera obtener mejores resultados en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho.
- Se recomienda adaptar los Principios de Control Interno para aplicarlo en el personal de todas las áreas del Hospital Regional de Ayacucho, esto coadyuvaría a la mejora y el buen funcionamiento de la Institucion.
- La supervisión y monitoreo del Control Interno se debe de llevar acabo de forma semestral al Personal que labora en el Hospital Regional de Ayacucho, para así encontrar los déficits y poder mejorarlos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, G., (2016). “*Desarrollo de un proceso de Control Interno para mejorar el Desempeño Laboral en la empresa CREMER S.A.*” (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Alvarado, D., & Pillco, J., (2018). “*El Control Interno y el Desempeño Empresarial de las PYMES Comerciales* (tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- Alvarez Indacochea, B.; Alfonso Porraspita, D. & Indacochea Ganchozo, B. (2018)- El Desempeño Laboral: Un problema social de la ciencia. Revista Didasc@lia: D&E. Publicación cooperada entre CEDUT- Las Tunas y CEEdEG-Granma, CUBA. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Apaza, M., (2015). Auditoría Financiera Basada En Las Normas Internacionales De Auditoría Conforme a las NIIF. Lima: Instituto Pacifico SAC -2015
- Baldera, F., & Idrogo, L., (2019). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno para mejorar la rentabilidad en la empresa KOREA MOTOS SRL-Chiclayo 2018* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú.
- Bohlander. G.; Snell, S. & Morris, S. (2018). Administración de Recursos Humanos. 17ª edición. México, D.F. Editorial: Cengage Learning
- Chiavenato, I. (2020) “*GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO,*” CUCJ Biblioteca Virtual, consulta 21 de noviembre de 2020, <https://cucjonline.com/biblioteca/items/show/112>.
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad 3ra edición*. Bogotá: U transversal. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=control+interno+en+construcci%C3%B3n&ots=zFjb_wwAjC&sig

=p36K1mFw1xcGgVYR6nFxiRIWgYY#v=onepage&q=control%20interno%20en%20construcci%C3%B3n&f=false

- Iglesias María Emilia (2015). *Metodología de la Investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Centro de publicaciones
- Leiva, D., & Soto, H., (2015). *Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*, recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/\\$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf)
- Leiva, D., (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*, recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Meléndez, J., (2016). *Control Interno*, Chimbote, Perú, Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú D. Legal N° 201514673.
- Melo, S., (2017). *Influencia del Control Interno en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Puno periodos 2015 – 2016 (tesis de pregrado)*. Universidad del Altiplano, Puno, Perú.
- Minuve, K., (2020). *Diseño de Control Interno para mejorar el desempeño de los trabajadores del Área de Tesorería del Hospital Docente Belen, Lambayeque (tesis de pregrado)*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú.
- Pino Gotuzzo Raúl (2017). *Metodología de la Investigación*. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Salinas, S., (2016). *“Implementación de un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios la Argelia de la ciudad de Loja (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Salome, Y., (2020). *Control Interno y Desempeño Laboral en el personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” - Huancayo, 2020 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huancayo, Perú.

- Sánchez Trujillo, Magda Gabriela y García Vargas, Ma. De Lourdes E. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia Et Technica, 22 (2), 161-166. [Fecha de Consulta 22 de noviembre de 2020]. ISSN: 0122-1701. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84953103007>
- Simón, M., (2018). *Control Interno en la Evaluación del Desempeño Laboral en los Colaboradores de las Subgerencias de la Administración Financiera de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Acomayo – 2017 (tesis de pregrado)*. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Solis, V., (2015). *“El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad económica de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.” (tesis de pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Vega, T., & Villalta, T., (2016). *“Propuesta Control Interno para optimizar la Gestión de Talento Humano en Disinagro (tesis de pregrado)*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
"El Control Interno en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho; 2020"	¿De qué manera influye el Control Interno en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?	Determinar la influencia del control interno en el desempeño laboral del personal Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.	El Control Interno influye significativamente en el desempeño laboral del personal de la Unidad De Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020	VARIABLE INDEPENDIENTE Control Interno	La variable Control Interno, será medida con tres indicadores, Principios de Control Interno, Elementos de Control Interno y Monitoreo y Supervisión, los cuales arrojarán resultados. Para el presente estudio se usará una encuesta para medir las diferentes características de los indicadores.	TIPO Aplicada NIVEL Descriptivo Correlacional DISEÑO no experimental de enfoque transversal	Población de estudio La población está constituida por el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho (18 personas)
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS				
	<p>1. ¿Cómo influyen los principios del control interno en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?</p> <p>2. ¿Cómo influye los elementos de control en el desempeño laboral de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?</p> <p>3. ¿Cómo la supervisión y monitoreo del control interno influye en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?</p>	<p>1. Determinar la influencia de los principios del Control Interno en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020</p> <p>2. Determinar la influencia de los elementos de Control Interno en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p> <p>3. Determinar la eficiencia de la supervisión y monitoreo del Control Interno en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p>	<p>1. Los principios del control interno Influyen negativamente en el nivel del desempeño laboral en el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.</p> <p>2. Los elementos del Control Interno influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.</p> <p>3. La supervisión y monitoreo del Control Interno influyen significativamente en el desempeño Laboral del Personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho 2020.</p>	VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño Laboral	La variable desempeño Laboral de una persona es la función de varios factores, en la cual se evaluará en tres temas principales: capacidad, motivación y ambiente. Cada persona tiene un patrón único de fortalezas y debilidades que influyen en su desempeño ya que los empleados talentosos con poca motivación influyen en el desempeño.	Muestra Estará constituido por 18 personales de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho conformado por asistentes administrativos, secretaria y jefe de la Unidad de Logística.	

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO	Principios de Control	Responsabilidad Delimitada	¿Considera que sus responsabilidades están definidas? ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal nuevo contratado? ¿Se cuenta con personal suficiente para el adecuado desarrollo de las diferentes actividades?	1,2,3,4,5	Escala de Likert 1- Nunca 2- Casi nunca 3- A veces 4- Casi siempre 5- Siempre
		Instrucciones por Escrito	¿Se define, asigna y limita las responsabilidades? ¿Los trabajos que realiza, son asignados por el jefe inmediato mediante memorando?		
	Elementos de control	Recurso Humano	¿Cuándo hay una vacante, primero se busca dentro de la misma Entidad para su ascenso? ¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para la selección y evaluación de personal para su contratación? ¿Recibe capacitaciones y/o talleres por parte de la institución?	1,2,3,4,5	Escala de Likert 1- Nunca 2- Casi nunca 3- A veces 4- Casi siempre 5- Siempre
		Ética y Moralidad	¿La administración ha difundido la Ley del código de Ética de la función pública? ¿La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		
	Supervisión y Monitoreo	Estratégico	¿El OCI solicita expedientes, cumpliendo las normas y procedimientos adecuados? ¿La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados? ¿debería realizarse una supervisión permanente al Órgano de Control Interno?	1,2,3,4,5	Escala de Likert 1- Nunca 2- Casi nunca 3- A veces 4- Casi siempre 5- Siempre
		Conocimiento	¿Considera que existen procesos y normas para llevar un proceso adecuado de Control Interno? ¿El MOF y ROF están debidamente actualizados?		
VARIABLE DEPENDIENTE	Capacidad	Liderazgo	¿El jefe o encargado ha difundido la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	1,2,3,4,5	Escala de Likert

DESEMPEÑO LABORAL			<p>Mi jefe me brinda confianza para tratar problemas relacionados con el trabajo</p> <p>Realizan constantes reuniones para darles a conocer la situación actual de la institución.</p>		<p>1- Nunca</p> <p>2- Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Casi siempre</p> <p>5- Siempre</p>
		Producción	Presento el Trabajo encomendado de forma puntual.		
	Motivación	Desarrollo de Carrera	<p>¿Se desarrolla profesionalmente en el puesto de trabajo?</p> <p>¿Las funciones que cumpla dentro de la Entidad son dinámicas y enriquecedoras?</p>	1,2,3,4,5	<p>Escala de Likert</p> <p>1- Nunca</p> <p>2- Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Casi siempre</p> <p>5- Siempre</p>
		Metas y Expectativas	<p>¿Comparte sus metas y expectativas con su jefe?</p> <p>¿Me siento motivado por hacer más de lo que mi puesto me exige?</p> <p>¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?</p>		
	Ambiente	Equipos y Materiales	<p>¿La carga laboral dentro de mi área está distribuida equitativamente?</p> <p>¿La entidad me brinda los recursos necesarios para desarrollar mis funciones?</p>	1,2,3,4,5	<p>Escala de Likert</p> <p>1- Nunca</p> <p>2- Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>4- Casi siempre</p> <p>5- Siempre</p>
		Diseño de Puestos	<p>¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la Entidad?</p> <p>¿Siente satisfacción de laborar en el Hospital Regional de Ayacucho?</p>		

Anexo 3. Instrumento

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer sobre “**EL CONTROL INTERNO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE LOGISTICA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO; 2020**”, los resultados se utilizarán solo con fines de estudio. Esperando obtener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Lea detenidamente las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con una (X) uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

1 2 3 4 5
1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4 :Casi siempre 5: Siempre

Datos del Encuestado

Cargo/Ocupación:

SEXO: M F

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

N°	PREGUNTAS- CONTROL INTERNO	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que sus responsabilidades están definidas?					
2	¿Se cuenta con un programa de inducción al personal nuevo contratado?					
3	¿Se cuenta con personal suficiente para el adecuado desarrollo de las diferentes actividades?					

4	¿Se define, asigna y limita las responsabilidades?					
5	¿Los trabajos que realiza, son asignados por el jefe inmediato mediante memorando?					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS DE CONTROL	1	2	3	4	5
6	¿Cuándo hay una vacante, primero se busca dentro de la misma Entidad para su ascenso?					
7	¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para la selección y evaluación de personal para su contratación?					
8	¿Recibe capacitaciones y/o talleres por parte de la institución?					
9	¿La administración ha difundido la Ley del código de Ética de la función pública?					
10	¿La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?					
	DIMENSIÓN: SUPERVISION Y MONITOREO	1	2	3	4	5
11	¿El OCI solicita expedientes, cumpliendo las normas y procedimientos adecuados?					
12	¿La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados?					
13	¿Debería realizarse una supervisión permanente al Órgano de Control Interno?					
14	¿Considera que existen procesos y normas para llevar un proceso adecuado de Control Interno?					
15	¿El MOF y ROF están debidamente actualizados?					

N°	PREGUNTAS- DESEMPEÑO LABORAL	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD					
16	¿El jefe o encargado ha difundido la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?					
17	Mi jefe me brinda confianza para tratar problemas relacionados con el trabajo					
18	Realizan constantes reuniones para darles a conocer la situación actual de la institución.					
19	Presento el Trabajo encomendado de forma puntual.					
	DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
20	¿Se desarrolla profesionalmente en el puesto de trabajo?					
21	¿Las funciones que cumpla dentro de la Entidad son dinámicas y enriquecedoras?					
22	¿Comparte sus metas y expectativas con su jefe?					
23	¿Me siento motivado por hacer más de lo que mi puesto me exige?					
24	¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?					
	DIMENSIÓN: AMBIENTE	1	2	3	4	5
25	¿La carga laboral dentro de mi área está distribuida equitativamente?					
26	¿La entidad me brinda los recursos necesarios para desarrollar mis funciones?					
27	¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la Entidad?					
28	¿Siente satisfacción de laborar en el Hospital Regional de Ayacucho?					

Anexo 4. Validación de instrumento

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE DE CONTROL INTERNO								
DIMENSION PRINCIPIOS DE CONTROL								
1	¿Considera que sus responsabilidades están definidas?	✓		✓		✓		
2	¿Se cuenta con un programa de inducción al personal nuevo contratado?	✓		✓		✓		
3	¿Se cuenta con personal suficiente para el adecuado desarrollo de las diferentes actividades?	✓		✓		✓		
4	¿Se define, asigna y limita las responsabilidades?	✓		✓		✓		
5	¿Los trabajos que realiza son asignados por el jefe inmediato mediante memorando?	✓		✓		✓		
DIMENSION: ELEMENTOS DE CONTROL								
6	¿Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma Entidad para su llenado?	✓		✓		✓		
7	¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para la selección y evaluación de personal para su contratación?	✓		✓		✓		
8	¿Recibe capacitaciones y/o talleres por parte de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿La administración ha difundido la Ley del código de Ética de la función pública?	✓		✓		✓		
10	¿La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres o reuniones?	✓		✓		✓		
DIMENSION: SUPERVISIÓN Y MONITOREO								
11	¿El DCI solicita expedientes, cumpliendo las normas y procedimientos adecuados?	✓		✓		✓		
12	¿La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializada?	✓		✓		✓		
13	¿debería realizarse una supervisión permanente al Órgano de Control Interno?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que existen procesos y normas para llevar un proceso adecuado de Control Interno?	✓		✓		✓		
15	¿El MCI y RCI están debidamente actualizados?	✓		✓		✓		
VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSION DE CAPACIDAD								
16	¿El jefe o encargado ha estudiado la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	✓		✓		✓		
17	¿El jefe me brinda confianza para tratar problemas relacionados con el trabajo?	✓		✓		✓		
18	Realizan constantes reuniones para darme a conocer la situación actual de la institución.	✓		✓		✓		
19	Prevengo el Trabajo encomendado de forma puntual.	✓		✓		✓		
DIMENSION: MOTIVACION								
20	¿Se desarrolla profesionalmente en el puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
21	¿Las funciones que cumpla dentro de la Entidad son dinámicas y enriquecedoras?	✓		✓		✓		
22	¿Comparto sus metas y expectativas con su jefe?	✓		✓		✓		
23	¿Me siento motivado por hacer más de lo que mi puesto me exige?	✓		✓		✓		
24	¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?	✓		✓		✓		
DIMENSION: AMBIENTE								
25	¿La carga laboral dentro de mi área está distribuida equitativamente?	✓		✓		✓		
26	¿La entidad me brinda los recursos necesarios para desarrollar mis funciones?	✓		✓		✓		
27	¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la Entidad?	✓		✓		✓		
28	¿Siente satisfacción de laborar en el Hospital Regional de Ayacucho?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

CRUZ JUANES MICHÁN LILIANA

DNI: 09747376

Especialidad del evaluador:

M.G. GESTIÓN EMPRESARIAL



Firma del Experto Informante.

Especialidad

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE DE CONTROL INTERNO								
DIMENSION PRINCIPIOS DE CONTROL								
1	¿Considera que sus responsabilidades están definidas?	✓		✓		✓		
2	¿Se cuenta con un programa de inducción al personal nuevo contratado?	✓		✓		✓		
3	¿Se cuenta con personal suficiente para el adecuado desarrollo de las diferentes actividades?	✓		✓		✓		
4	¿Se define, asigna y limita las responsabilidades?	✓		✓		✓		
5	¿Los trabajos que realiza, son asignados por el jefe inmediato mediante memorando?	✓		✓		✓		
DIMENSION: ELEMENTOS DE CONTROL								
6	¿Cuándo hay una vacante, primero se busca dentro de la misma Entidad para su ascenso?	✓		✓		✓		
7	¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para la selección y evaluación de personal para su contratación?	✓		✓		✓		
8	¿Recibe capacitaciones y/o talleres por parte de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿La administración ha difundido la Ley del código de Ética de la función pública?	✓		✓		✓		
10	¿La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?	✓		✓		✓		
DIMENSION: SUPERVISIÓN Y MONITOREO								
11	¿El DC solicita expedientes, cumpliendo las normas y procedimientos adecuados?	✓		✓		✓		
12	¿La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializadas?	✓		✓		✓		
13	¿Debería realizarse una supervisión permanente al Órgano de Control Interno?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que existen procesos y normas para llevar un proceso adecuado de Control Interno?	✓		✓		✓		
15	¿El MCF y RCF están debidamente actualizados?	✓		✓		✓		
VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSION DE CAPACIDAD								
16	¿El jefe o encargado ha difundido la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	✓		✓		✓		
17	¿El jefe me brinda confianza para tratar problemas relacionados con el trabajo?	✓		✓		✓		
18	Realizan constantes reuniones para darme a conocer la situación actual de la institución.	✓		✓		✓		
19	Presento el Trabajo encomendado de forma puntual.	✓		✓		✓		
DIMENSION: MOTIVACIÓN								
20	¿Se desarrolla profesionalmente en el puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
21	¿Las funciones que cumpla dentro de la Entidad son dinámicas y enriquecedoras?	✓		✓		✓		
22	¿Comparte sus metas y expectativas con su jefe?	✓		✓		✓		
23	¿Me siento motivado por hacer más de lo que mi puesto me exige?	✓		✓		✓		
24	¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?	✓		✓		✓		
DIMENSION: AMBIENTE								
25	¿La carga laboral dentro de mi área está distribuida equitativamente?	✓		✓		✓		
26	¿La entidad me brinda los recursos necesarios para desarrollar mis funciones?	✓		✓		✓		
27	¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la Entidad?	✓		✓		✓		
28	¿Siento satisfacción de laborar en el Hospital Regional de Ayacucho?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador, Dr./Mg:
C. Higinio Gastelú, Teresa Giordana

DNI: 07921242

Especialidad del evaluador:
Metodología


.....

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5. Matriz de datos

Variable	CONTROL INTERNO														
Dimensión	Principios de control					Elementos de control					Supervisión y monitoreo				
Indicador	Responsabilidad delimitada			Instrucciones por escrito		Recurso humano			Ética y moralidad		Estratégico			Conocimiento	
Ítem	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15
1	3	2	3	2	1	1	3	1	1	1	3	2	5	4	1
2	4	2	4	4	3	2	3	1	3	3	4	3	5	4	2
3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
4	5	3	3	4	5	4	2	1	1	1	3	3	5	4	5
5	4	2	2	3	4	4	3	2	2	2	1	2	5	2	2
6	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	2	1
7	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
8	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	5	1	3
9	5	3	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	1
10	5	3	3	4	1	1	2	1	2	1	2	1	5	4	1
11	2	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3	2	5	3	2
12	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	5	3	2
13	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	5	3	2
14	3	2	2	3	5	1	4	3	2	2	3	3	5	2	1
15	5	4	4	5	5	2	5	4	3	3	3	5	4	5	1
16	5	4	4	5	3	2	2	1	2	2	3	4	5	4	1
17	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	5	3	2
18	4	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3	5	4	1
Nunca	1	2	0	1	3	6	1	11	3	4	2	2	0	1	8
Casi nunca	1	7	5	1	3	8	7	4	11	9	3	7	0	3	7
A veces	7	7	9	9	6	2	7	2	4	4	12	7	2	6	2
Casi siempre	4	2	3	4	3	2	2	1	0	1	1	1	1	7	0
Siempre	5	0	1	3	3	0	1	0	0	0	0	1	15	1	1

Variable	DESEMPEÑO LABORAL												
Dimensión	Capacidad				Motivación					Ambiente			
Indicador	Liderazgo			Producción	Desarrollo de carrera		Metas y expectativas			Equipos y materiales		Diseño de puestos	
Ítem	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28
1	2	3	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	5
2	3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5
3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4
4	2	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5
5	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	5
6	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1	1	2	3
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
9	3	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	5
10	1	5	2	5	5	5	5	5	1	5	2	2	5
11	2	5	1	4	4	4	4	5	1	4	3	3	5
12	2	5	1	4	4	4	4	5	1	4	3	3	5
13	2	5	1	4	4	4	4	5	1	4	3	3	5
14	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	5
15	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5
16	2	4	3	5	4	4	4	3	1	4	3	3	5
17	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4

18	2	5	3	3	4	5	3	3	1	3	4	3	5
Nunca	2	1	4	0	1	0	1	0	8	1	1	0	0
Casi nunca	9	1	1	0	0	0	0	0	3	2	2	2	0
A veces	6	5	10	2	2	0	4	5	5	7	9	13	1
Casi siempre	1	3	0	11	11	15	11	5	1	6	5	3	4
Siempre	0	8	3	5	4	3	2	8	1	2	1	0	13

Anexo 6. Propuesta de valor

El presente trabajo buscó explorar un tema relativamente nuevo para el área de la Unidad Logística del Hospital Regional de Ayacucho, ya que la mencionada institución no otorga la suficiente importancia al control interno institucional ya que se ha determinado que el mismo no es un facilitador de la eficiencia y eficacia por cuanto no cumple con las condiciones de ser un proceso efectuado por todo el personal ni contribuye a la consecución de los objetivos específicos.

Si bien es cierto que el Desempeño Laboral es uno de los factores que define el carácter de una institución, ya que el bienestar de los trabajadores, su compromiso y nivel de rendimiento están en relación directa con la buena gestión y técnicas para estimular a los servidores y convertirlos en pro activos, crear un buen clima laboral y organizacional en los diferentes servicios para un buen desempeño, debido a las características que presentan, poseen algunas peculiaridades tales como su capacidad de aprender y adaptarse a nuevas situaciones que repercutan en la mejora de su actividad laboral, lo que les permite tener un mejor desempeño laboral y tiene como propósito profundizar los procesos del control interno, dentro del Hospital Regional de Ayacucho, ya que en la actualidad ha quedado demostrado la vital importancia del sistema de control interno en esta pandemia y la verificación de los procedimientos que efectúan dentro de la entidad.

Por lo que las conclusiones del estudio y su implementación empírica generan la propuesta de valor mediante las conclusiones y recomendaciones siguientes:

La conclusión general: Se determinó la influencia del Control Interno en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020; porque, en la prueba de $t = 12.0435$ valor- $P = 0$, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 324.0$ valor- $P = 0$, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

Recomendación principal: Implementar un sistema de control interno en el desempeño laboral del personal de la unidad de logística del Hospital regional de Ayacucho; ya que facilitan los procedimientos y estructura administrativa en el marco de la mejora continua de la institución

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, el principal objetivo de esta tesis es Determinar la influencia del Control Interno en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

Que se puede tomar como una propuesta de valor ya que soluciona un problema de la realidad en cuanto al desempeño de los trabajadores y así permita incrementar los beneficios que obtienen los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Ayacucho.

Anexo 7. Tabla de T de dos colas

DISTRIBUCIÓN t DE STUDENT

df \ α^1	α^1						df	α^1					
	0,100	0,050	0,025	0,010	0,005	0,001							
1	0,314	22,780	23,432	68,659	127,321	689,572	10	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
2	2,950	4,899	5,200	16,003	24,609	32,000	11	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
3	2,353	3,182	4,177	5,941	7,455	12,924	12	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
4	2,132	2,770	3,495	4,604	5,768	9,150	13	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
5	2,015	2,571	3,169	4,017	4,773	8,000	14	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
6	1,943	2,447	2,968	3,707	4,517	7,159	15	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
7	1,895	2,365	2,892	3,609	4,419	6,599	16	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
8	1,859	2,306	2,832	3,535	4,339	6,191	17	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
9	1,833	2,257	2,775	3,479	4,271	5,881	18	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
10	1,812	2,217	2,729	3,430	4,213	5,633	19	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
11	1,796	2,181	2,695	3,395	4,167	5,437	20	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
12	1,782	2,149	2,668	3,369	4,131	5,277	21	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
13	1,771	2,120	2,647	3,347	4,102	5,143	22	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
14	1,760	2,103	2,630	3,329	4,078	5,030	23	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
15	1,751	2,087	2,615	3,313	4,057	4,934	24	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
16	1,743	2,073	2,602	3,300	4,038	4,851	25	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
17	1,736	2,060	2,590	3,289	4,021	4,778	26	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
18	1,730	2,048	2,580	3,280	4,007	4,713	27	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
19	1,725	2,037	2,571	3,272	3,994	4,654	28	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
20	1,720	2,027	2,563	3,265	3,983	4,600	29	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
21	1,716	2,018	2,556	3,259	3,974	4,551	30	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
22	1,712	2,010	2,550	3,254	3,966	4,506	31	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
23	1,709	2,003	2,545	3,250	3,959	4,464	32	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
24	1,706	1,997	2,541	3,246	3,953	4,424	33	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
25	1,704	1,992	2,537	3,243	3,948	4,386	34	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
26	1,702	1,988	2,534	3,240	3,944	4,350	35	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
27	1,700	1,984	2,531	3,238	3,940	4,316	36	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
28	1,699	1,981	2,529	3,236	3,937	4,283	37	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
29	1,697	1,978	2,527	3,235	3,935	4,252	38	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
30	1,696	1,976	2,526	3,234	3,934	4,222	39	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
31	1,695	1,974	2,525	3,233	3,933	4,193	40	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
32	1,694	1,973	2,524	3,232	3,932	4,165	41	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
33	1,693	1,972	2,523	3,231	3,931	4,138	42	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
34	1,692	1,971	2,522	3,230	3,930	4,112	43	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
35	1,691	1,970	2,521	3,229	3,929	4,087	44	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
36	1,690	1,969	2,520	3,228	3,928	4,063	45	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
37	1,689	1,968	2,519	3,227	3,927	4,040	46	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
38	1,688	1,967	2,518	3,226	3,926	4,018	47	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
39	1,687	1,966	2,517	3,225	3,925	4,007	48	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
40	1,686	1,965	2,516	3,224	3,924	4,007	49	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
41	1,685	1,964	2,515	3,223	3,923	4,007	50	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
42	1,684	1,963	2,514	3,222	3,922	4,007	51	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
43	1,683	1,962	2,513	3,221	3,921	4,007	52	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
44	1,682	1,961	2,512	3,220	3,920	4,007	53	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
45	1,681	1,960	2,511	3,219	3,919	4,007	54	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
46	1,680	1,959	2,510	3,218	3,918	4,007	55	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
47	1,679	1,958	2,509	3,217	3,917	4,007	56	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
48	1,678	1,957	2,508	3,216	3,916	4,007	57	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
49	1,677	1,956	2,507	3,215	3,915	4,007	58	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
50	1,676	1,955	2,506	3,214	3,914	4,007	59	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
51	1,675	1,954	2,505	3,213	3,913	4,007	60	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
52	1,674	1,953	2,504	3,212	3,912	4,007	61	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
53	1,673	1,952	2,503	3,211	3,911	4,007	62	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
54	1,672	1,951	2,502	3,210	3,910	4,007	63	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
55	1,671	1,950	2,501	3,209	3,909	4,007	64	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
56	1,670	1,949	2,500	3,208	3,908	4,007	65	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
57	1,669	1,948	2,499	3,207	3,907	4,007	66	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
58	1,668	1,947	2,498	3,206	3,906	4,007	67	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
59	1,667	1,946	2,497	3,205	3,905	4,007	68	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
60	1,666	1,945	2,496	3,204	3,904	4,007	69	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
61	1,665	1,944	2,495	3,203	3,903	4,007	70	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
62	1,664	1,943	2,494	3,202	3,902	4,007	71	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
63	1,663	1,942	2,493	3,201	3,901	4,007	72	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
64	1,662	1,941	2,492	3,200	3,900	4,007	73	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
65	1,661	1,940	2,491	3,199	3,899	4,007	74	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
66	1,660	1,939	2,490	3,198	3,898	4,007	75	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
67	1,659	1,938	2,489	3,197	3,897	4,007	76	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
68	1,658	1,937	2,488	3,196	3,896	4,007	77	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
69	1,657	1,936	2,487	3,195	3,895	4,007	78	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
70	1,656	1,935	2,486	3,194	3,894	4,007	79	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
71	1,655	1,934	2,485	3,193	3,893	4,007	80	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
72	1,654	1,933	2,484	3,192	3,892	4,007	81	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
73	1,653	1,932	2,483	3,191	3,891	4,007	82	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
74	1,652	1,931	2,482	3,190	3,890	4,007	83	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
75	1,651	1,930	2,481	3,189	3,889	4,007	84	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
76	1,650	1,929	2,480	3,188	3,888	4,007	85	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
77	1,649	1,928	2,479	3,187	3,887	4,007	86	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
78	1,648	1,927	2,478	3,186	3,886	4,007	87	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
79	1,647	1,926	2,477	3,185	3,885	4,007	88	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
80	1,646	1,925	2,476	3,184	3,884	4,007	89	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
90	1,645	1,924	2,475	3,183	3,883	4,007	90	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
100	1,644	1,923	2,474	3,182	3,882	4,007	100	1,004	1,900	2,284	2,850	2,557	3,416
∞	1,643	1,922	2,473	3,181	3,881	4,007	∞	1,645	1,924	2,284	2,876	2,587	3,291

¹ Los niveles de α son para dos colas. Si se aplicara una prueba unidireccional, el $\alpha/2$ sería $\alpha/2$.