



Revista Venezolana de Gerencia





Control interno y desempeño laboral: colaboradores de una municipalidad, Trujillo - Perú

Menacho Vargas, Isabel*
Vásquez Ramos, Segundo Pío**
Gonzales Salvador, Gamaniel Domingo***
Guerrero Salazar, Fernando Alberto Eugenio****

Resumen

El dinamismo y consiguiente transformación de la sociedad en la actualidad, así como el incremento poblacional amerita de una prestación de servicios públicos de calidad, los cuales se ejecuten en tiempos y plazos oportunos, por los medios vigentes; es en ese sentido que emerge la preocupación por desarrollar mecanismo y herramientas para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores que forman parte de las instituciones. Los objetivos de este estudio son, en un primer término, determinar el tipo de relación existente entre el control interno y el desempeño laboral, así como las relaciones de las dimensiones del control interno, eficiencia y eficacia, con el desempeño laboral. Para ello, el estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, correlacional y descriptivo, de diseño transversal y metodología hipotética-deductiva. Los resultados revelaron que existe una correlación directa, alta y significativa entre el control interno, y sus dimensiones, eficiencia y eficacia, con la variable desempeño laboral. Se concluyó que los procesos de control interno y desempeño laboral son esenciales para lograr los objetivos organizacionales.

Palabras clave: control interno; desempeño laboral; eficiencia; eficacia; gestión eficiente.

Recibido: 23.07.23

Aceptado: 18.10.23

* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Email: isabelmenachov@gmail.com ORCID: 0000-0001-6246-4618

** Universidad Cesar Vallejo – Perú. Email: spivar77@gmail.com ORCID: 0000-0002-0367-5711

*** Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Lima – Perú. Email: ggonzales@une.edu.pe. ORCID: 0000-0002-9129-3800

**** Universidad Nacional San Luis Gonzaga – Ica, Perú. Email: fernando.guerrero@unica.edu.pe ORCID: 0000-0003-2531-2628

Relevance of internal control and people's work performance to achieve efficient management

Abstract

The dynamism and consequent transformation of today's society, as well as the increase in population, merit the provision of quality public services, which are executed in a timely manner, by the means in force; it is in this sense that the concern emerges to develop mechanisms and tools to increase the work performance of the collaborators who are part of the institutions. The objectives of this study are, in the first place, to determine the type of relationship between internal control and work performance, as well as the relationship between the dimensions of internal control, efficiency and effectiveness, and work performance. For this purpose, the study has a quantitative, correlational and descriptive approach, with a cross-sectional design and a hypothetical-deductive methodology. The results revealed that there is a direct, high and significant correlation between internal control, and its efficiency and effectiveness dimensions, with the work performance variable. It was concluded that internal control processes and work performance are essential to achieve organizational objectives.

Keywords: internal control; work performance; efficiency; effectiveness; efficient management.

1. Introducción

Las organizaciones en el mundo son complejas y se enfrentan a mercados donde impera la competitividad y el dinamismo frente a los cambios. Factores como la globalización, la modernización y la competencia en las organizaciones han impulsado la implementación de diversos mecanismos de control interno (CI) para lograr una dirección pertinente y así lograr los objetivos (Serrano et al, 2018).

La búsqueda incesante por ofrecer la excelencia, bien sea en los productos como en los servicios a los ciudadanos llevan a propiciar un desempeño laboral cimentado en la participación y compromiso, así como en la implementación de diversos sistemas de control y gestión buscando

con ello la permanencia y desarrollo en el tiempo. El éxito de cualquier tipo de organización, pública o privada, depende en gran medida en el talento humano que la conforme, su capacidad para adaptarse a los cambios, el uso y dominio de la información, la ética, entre otros elementos clave.

Es importante precisar que as organizaciones de cualquier índole están integradas por personas y que el éxito o fracaso de dichas organizaciones dependen de la eficiencia y eficacia obtenidas por esas personas. Establecer mecanismos de control interno es solo una herramienta que puede impulsar el logro o no de los objetivos y de ello depende el éxito de la organización.

En otro orden de ideas, la evaluación del desempeño laboral

permite identificar si hay desviaciones en cuanto a lo planificado versus los resultados que se están obteniendo o se han obtenido.

Las organizaciones deben medir oportunamente su gestión con la finalidad de identificar fallas y corregirlas de manera pertinente (Ochoa et al, 2022). El CI visto como elemento para la gestión financiera óptima puede representar ventajas competitivas y posicionar de manera positiva a la empresa (Nkundabanyanga et al, 2017).

Ahora bien, es relevante destacar que el CI está vinculado con el desempeño laboral del trabajador, que no es más que su desenvolvimiento en el lugar de trabajo con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales.

Lane (2010), ubicado en el contexto del control de una municipalidad, identificó procesos ilícitos como el fraude, los cuales representan un elemento desfavorable que lleva al bajo desempeño de las ciudades. Por su parte, Abbas e Iqbal (2012) afirman que una de las causas determinantes de los fraudes y escándalos contables se debe a fallas en el CI. Por lo tanto, el CI se considera una valiosa herramienta para potenciar el desempeño dentro de una institución pública, pues permite evitar actos ilícitos e identificar debilidades, información que resulta útil a los gestores y directores para tomar decisiones óptimas para la institución, enfocando los esfuerzos al logro de objetivos como: brindar servicios de calidad, atención oportuna al ciudadano, incrementar el valor público, entre otros.

Ante todo, lo expresado con anterioridad, para la elaboración de una investigación válida, es preciso identificar elementos metodológicos que viabilicen el logro de los objetivos planteados. La presente investigación según Hernández

y Mendoza (2018) tiene un enfoque cuantitativo, las hipótesis establecidas fueron sometidas a un contraste estadístico, haciendo uso de bases numéricas y del razonamiento deductivo. Para Ñaupas et al, (2018) la investigación es de tipo descriptivo y correlacional, ya que trata de explicar si existe una mejora significativa en el desempeño laboral a través de la realización de un control interno, por ello se pretende dilucidar los comportamientos y cualidades del fenómeno, para posteriormente establecer el rango de asociación entre las variables.

De acuerdo con Alan y Cortez (2018), se aplicó un diseño transversal, pues se recopilaban los datos en un único instante. Para Rodríguez y Pérez (2017), la investigación se cifiere a una metodología hipotética - deductiva, ya que las hipótesis son fijadas para posteriormente ser contrastadas y, en caso de correspondencia, se procedió con la validación de la hipótesis. Por otra parte, según Gallardo (2017) y Ñaupas et al (2018), se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple sobre una población de 281 colaboradores que forman parte de la Municipalidad de Trujillo, determinando un tamaño de muestra de 163 trabajadores.

La técnica empleada fue la encuesta, se elaboraron dos (2) cuestionarios, el primero basado sobre control interno que contó con 20 ítems, y el segundo cuestionario sobre desempeño laboral con 12 ítems. Ambos instrumentos fueron validados bajo juicio de expertos, además se estimó su confiabilidad a través del cálculo del Alfa de Cronbach, el cual reportó valores de 0.816 y 0.810 respectivamente, indicando que los 2 instrumentos son altamente confiables.

Por último, los resultados obtenidos fueron presentados en tablas

de distribución; para luego mediante la prueba estadística paramétrica de Kolmogorov-Smirnov determinar si existe relación entre las variables.

En este orden de ideas y bajo los parámetros establecidos, la presente investigación se propone determinar la relación que existe entre el control interno y el desempeño laboral del personal perteneciente a una municipalidad de la provincia de Trujillo, así como las relaciones de las dimensiones del control interno, eficiencia y eficacia, con el desempeño laboral.

2. Consideraciones teóricas acerca del control interno

En términos generales, el control es un proceso administrativo que permite detectar desviaciones en las actividades organizacionales, con la finalidad de tomar medidas correctivas de manera oportuna, de forma de lograr obtener eficiencia y eficacia en los objetivos planteados.

Respecto a la variable CI, Gámez (2017) menciona que su origen se vincula a un control contable, posteriormente la complejidad de las organizaciones, así como el permanente dinamismo de la sociedad impulsó que dichas organizaciones demanden ampararse en instrumentos más amplios que el control contable, para lograr una gestión más eficiente y conseguir los objetivos propuestos.

Oseda et al, (2020) conciben al CI como un sistema, conformado por el total de procedimientos, métodos y planes necesarios para asegurar el cumplimiento de las actividades organizacionales según la normativa legal vigente, en veracidad y conformidad con la información administrativa y financiera, resguardando los recursos

disponibles y procurando la eficiencia de las operaciones para lograr los objetivos previstos.

El CI, según León y Claros (2012), integra las acciones de control previo, recurrente y posterior, permitiendo que la gestión de sus recursos y operaciones se realicen de manera correcta y procurando la eficiencia. Define al CI como un plan de organización conformado por métodos y medidas coordinados dentro de este con la finalidad de mejorar el desempeño, la calidad del servicio, evitar cometer actividades inadecuadas, evaluar la eficiencia administrativa, velar por la confiabilidad y exactitud de los datos administrativos y financieros y estimar las observaciones a las políticas establecidas por entes gestores.

Por su parte, Calle-Alvarez et al, (2020) definió al CI como una actividad que se encargada de evaluar los procesos organizacionales. Para ello, se analizan las funciones financieras, contables y administrativas para con base en ello tomar decisiones.

Para Arribasplata (2018), el CI se trata de un mecanismo que se realiza por la alta gerencia y también los empleados en general de una organización, con la finalidad de otorgar seguridad y confianza en la consecución de los objetivos.

El CI es un proceso que se propone incentivar la efectividad, transparencia y economía en las operaciones de la organización, y resguardar los recursos estatales, así como mejorar la calidad de los servicios públicos (Mendoza-Zamora et al, 2018).

Maita (2018), manifiesta que el CI es un sistema que permite determinar la transparencia de los estados financieros. Por consiguiente, el CI se trata de un conjunto de métodos que involucra medidas con la finalidad de salvaguardar

los activos de una organización, a la vez que permite lograr la eficiencia de las operaciones organizacionales.

Según la Contraloría General de la República del Perú (2017:7), por medio de Resolución Núm. 004-2017-CG, es el “conjunto de acciones, actividades, registros, organización y métodos, que realizan con influencia de su actitud las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que apoyan al cumplimiento de los objetivos institucionales y suscitan una gestión eficaz, y transparente”

Con respecto a la importancia del CI, Mendoza-Zamora et al, (2018), afirma que es un elemento fundamental para el registro correcto de las transacciones y reportes financieros, a la vez que facilita la toma de medidas ayudando al logro de los objetivos. En este orden de ideas, Vásquez (2021), opina que los beneficios que otorga el CI son: fortalecimiento en el desarrollo de las actividades organizacionales y mejora el desempeño laboral; facilita una gestión pertinente en todos los niveles jerárquicos de la organización; combate la corrupción; permite lograr rentabilidad y prevenir posibles pérdidas; facilita contar con una información financiera y confiable para la toma de decisiones; y finalmente proporciona estrategias para evitar posibles riesgos.

De acuerdo a la Contraloría General de la República del Perú (2019), Resolución 146-2019, el CI tiene como objetivos: fomentar la transparencia de los procedimientos organizacionales, y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por ella; proteger los recursos y bienes estatales de alguna pérdida o acto ilegal o irregular; cumplir con la normativa vigente de la entidad; garantizar el acceso a la información de manera confiable; desarrollar

valores organizacionales; así como fomentar la rendición de cuentas de los gastos públicos en cuanto se trate de organismos públicos.

Asimismo, la Contraloría General de la República del Perú (2014), establece los fundamentos del CI dentro del sector público, destacando el: 1) Autocontrol definiéndolo como la capacidad del trabajador público independientemente de su jerarquía para evaluar su trabajo, identificar errores y corregirlos, facilitando la transparencia y efectividad en los procesos; 2) Autorregulación: es la capacidad organizacional de todo organismo público para poder normar basándose en leyes y normativas, y detallar los lineamientos y mecanismos que facilitarán la coordinación eficaz y transparente de sus actividades, para ello resulta fundamental la divulgación de valores y conductas éticas dentro de los servicios públicos, la implementación de políticas para evitar riesgos; 3) Autogestión: la cual se concibe como la capacidad organizacional del organismo público, para lograr coordinar efectivamente las funciones administrativas que establece el marco legal, el CI se fundamenta en la autogestión, otorgando la autonomía para identificar debilidades y ejecutar actividades de mejora.

En preciso resaltar que, de acuerdo a la Contraloría General de la República del Perú (2014), el rol, responsabilidad e implementación de CI en el sector público es responsabilidad del titular de la entidad y los funcionarios, quienes deben dirigir los procesos y actividades de control interno para el logro de los objetivos. También, se consideran algunos actores externos que orientan la implementación del CI como: La Contraloría General de la República, los Órganos de Control Institucional y la Sociedad de Auditoría.

Como todo proceso estratégico de acuerdo a la Contraloría General de la República del Perú (2017), el CI está conformado por tres fases: 1) Planificación: en la cual se establece el plan para obtener un diagnóstico real del CI de la entidad según la normativa vigente facilitando la formulación de estrategias; 2) Ejecución: donde se desarrollan las actividades pertinentes según las estrategias establecidas, evaluando los procedimientos críticos dentro de la organización para tomar decisiones que permitan evitar el máximo el riesgo; 3) Evaluación: donde se supervisa la correcta implementación del CI.

3. Relevancia del desempeño laboral en la gestión organizacional

El desempeño laboral (DL) hace referencia a la manera en que los colaboradores de una organización cumplen con las funciones y tareas que tiene asignadas para la realización de sus labores en el cargo que ocupen en la empresa según sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades, para la búsqueda de los objetivos establecidos para tal fin, produciendo comportamientos y cambios que ayuden a la organización y a sus empleados a determinar qué tan eficiente y eficaz son para lograr las metas propuestas (González y Vilchez, 2021).

Palacios (2021), manifiesta que el DL es la actitud del trabajador en su trabajo, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos por la organización. De acuerdo con Oyague (2018), el DL representa el grado de eficiencia que logra el trabajador, apegándose a las normas y reglamentos que la

organización disponga según la función que realice.

Por otro lado, Serpa (2019), opina que el DL es el acto de desenvolverse al realizar funciones, evidenciando las habilidades y destrezas que posee cada persona. Según Arribasplata (2018), el DL representa la forma como los miembros de la organización trabajan de manera eficaz, con la finalidad de alcanzar metas comunes basándose en reglas establecidas por la organización. El DL se trata de cumplir con responsabilidades y funciones referentes a una profesión o cargo laboral, desarrollando actividades con compromiso y esmero (Coronado-Guzmán et al, 2020).

De acuerdo con Palacios (2021), el DL debe considerar las siguientes dimensiones: 1) Eficiencia: definida como el principio que busca la optimización de los recursos y medios organizacionales, para ello es preciso que las actividades se realicen de forma óptima. Al respecto, Carmona-Fuentes & Rosas-Reyes (2017) afirma que la eficiencia es un indicador que permite el uso óptimo de los recursos estatales al generar bienes y servicios.

Para, Serpa (2019), la eficiencia consiste en utilizar los recursos con que cuenta la organización con responsabilidad, sin desperdicio, para así lograr los resultados. Castro y Delgado (2020), hacen referencia a la eficiencia laboral y la definen como un proceso que consiste en uso mínimo de los recursos en el menor tiempo posible para ejecutar una función. 2) Eficacia: concebida, según Palacios (2021), como la capacidad y destrezas que poseen las personas para lograr los resultados previstos en pro del crecimiento organizacional. Carmona-Fuentes y Rosas-Reyes, (2017), destacaron

que el principio es lograr realizar una tarea de manera correcta, según las expectativas de la organización. Por su parte, Serpa (2019) indicó que la eficacia está en realizar diversas actividades de manera exitosa para alcanzar objetivos propuestos. Finalmente, Castro y Delgado (2020), destacan que la eficacia se trata de realizar un trabajo de calidad que satisfaga tanto las necesidades del trabajador como de la organización.

Para Gibson et al, (2008), el gerente es el responsable de propiciar un ambiente laboral armonioso, donde se consideren las capacidades de los empleados en consonancia con las funciones del cargo, destacando que para ello es fundamental una buena comunicación y la retroalimentación. Actualmente, las organizaciones deben propiciar la motivación de su al talento humano. Para que los aliados se sientan motivados en la organización debe haber un ambiente laboral pertinente que propicie la confianza al momento de desempeñar sus labores. (Bohórquez et al, 2020).

De este modo, la perspectiva del desempeño laboral, según Bohlander et al, (2010), es la forma como el trabajador realiza sus labores, permitiendo que los supervisores determinen la eficacia de los empleados en la organización. El DL permite identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. Para Stoner, Fredman y Gilbert (2010), el personal debe ser capaz de utilizar de manera óptima los

recursos para alcanzar los objetivos de la organización.

Davis y Newstrom (2013) exponen que el DL está relacionado con factores actitudinales o personales, que condicionan su conducta en el desempeño del puesto, entre ellos se pueden mencionar: adaptabilidad, asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina, cooperación e iniciativa.

En este sentido, Chiavenato (2010) y Robbins (2014) comparten las ideas en relación con la oportunidad para identificar y mejorar las deficiencias del desempeño laboral; pero, además, manifiestan que el éxito de una organización dependerá en gran medida de tener un recurso humano evaluado, preparado y motivado para garantizar la competitividad, la productividad y, en consecuencia, su eficiencia organizacional. Igualmente, para Gibson et al, (2008), el desempeño organizacional depende del desempeño individual y colectivo.

4. Evidencias de la relación entre el control interno y el desempeño laboral para la eficiencia y eficacia en las organizaciones

A continuación, se muestran los resultados descriptivos obtenidos por cada variable. La tabla 1 muestra los resultados descriptivos obtenidos para la variable control interno con base en los datos recopilados del primer cuestionario.

Tabla 1
Control interno

	Cantidad de participantes	Porcentaje
Bajo	40	24.54%
Medio	93	57.06%
Alto	30	18.40%

En este se constata que la mayoría de los participantes (57.06%) se encuentran en el nivel medio con 93 de los 163 trabajadores encuestados, además, el 24.54% presenta un nivel bajo y solo un 18.40% cuenta con un nivel alto. Estos resultados sugieren que gran parte de los colaboradores de la municipalidad muestran una predisposición y comprensión de las

metodologías de control interno en su organización. Este comportamiento sugiere que, como consecuencia, influirá positivamente en el desempeño laboral. La tabla 2 demuestra los resultados descriptivos obtenidos para la dimensión eficiencia de la variable control interno con base en los datos recopilados del primer cuestionario.

Tabla 2
Dimensión eficiencia

	Cantidad de participantes	Porcentaje
Bajo	38	23.31%
Medio	87	53.37%
Alto	38	23.31%

En este se constata que la mayoría de los participantes (53.37%) se encuentran en el nivel medio con 87 de los 163 trabajadores encuestados, además tanto el nivel bajo como el alto representan 23.31% cada uno. Por tanto, se puede afirmar que los colaboradores que poseen las competencias requeridas para realizar las labores asignadas,

optimizando tiempo y otros recursos dentro de la Municipalidad viene a ser la población más significativa de sus colaboradores.

La tabla 3 evidencia los resultados descriptivos obtenidos para la dimensión eficiencia de la variable control interno basándose en los datos recopilados del primer cuestionario.

Tabla 3
Dimensión eficacia

	Cantidad de participantes	Porcentaje
Bajo	46	28.22%
Medio	82	50.31%
Alto	35	21.47%

En este se constata que la mayoría de los participantes (50.31%) se encuentran en el nivel medio con 82 de los 163 trabajadores encuestados, además 28.22% presenta un nivel bajo y solo un 21.47% cuenta con un nivel alto. Esto sugiere que la mayoría del recurso humano perteneciente a la Municipalidad presenta un enfoque centrado en

cumplimiento de metas y/o objetivos establecidos, aunque una población considerable de estos presenta una aptitud totalmente opuesta.

La tabla 4 presenta los resultados descriptivos obtenidos para la variable desempeño laboral con base en los datos recopilados del segundo cuestionario.

Tabla 4
Desempeño Laboral

	Cantidad de participantes	Porcentaje
Bajo	40	24.54%
Medio	89	54.60%
Alto	34	20.86%

En este, se constata que la mayoría de los participantes (54.60%) se encuentran en el nivel medio con 89 de los 163 trabajadores encuestados, además 24.54% presenta un nivel bajo y solo un 20.86% cuenta con un nivel alto. En líneas generales, se evidencia que la mayoría de los evaluados brindan una calidad óptima de servicio dentro de la municipalidad, lo cual repercute positivamente en los resultados de la Municipalidad; por otra parte, un cuarto de los colaboradores partícipes del estudio no presenta un nivel óptimo en su desempeño laboral; por tanto, este resultado descriptivo evidencia un punto

de mejora en la institución desde la óptica del desempeño laboral.

A continuación, se contrastan las hipótesis establecidas:

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y el control interno.

H1: Existe relación entre el desempeño laboral y el control interno.

En la tabla 5 se muestra que las variables, control interno y desempeño laboral presentan un nivel de correlación de Spearman de 0.720. Lo cual evidencia que existe una correlación alta y directa entre el control interno y el desempeño laboral en los colaboradores del Municipio Provincial de Trujillo.

Tabla 5
Correlación entre el control interno y el desempeño laboral

			Control interno	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Eficiencia	Coefficiente de correlación	1,000	0,720
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	163	163
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	163	163

La interpretación de la coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indica una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal.

Se determinó, según la tabla 6 que existe una relación alta, significativa y directa entre las variables control

interno y desempeño laboral. Este resultado concuerda con los hallazgos presentados por Mulyani et al, (2020) quienes mediante un estudio que determina la efectividad de un modelo de control interno respecto al desempeño de la gobernanza en 270 aldeas locales de Indonesia, se demuestra que cuando se aplicaron indebidamente los sistemas de control interno, se incrementó el fraude en la gestión de fondos entre

las aldeas, lo que llevaba a disminuir significativamente el desempeño del gobierno entre las comunidades; concluyendo que un efectivo control interno lleva a incrementar el desempeño a la institución. Del mismo modo, Vega et al (2021) mediante la aplicación de un sistema informático para un modelo de control integral del

control interno, observaron que mejora significativamente el desempeño hospitalario al fortalecer la gestión de la información en este.

En la tabla 6 se muestra que las variables, dimensión, eficiencia del control interno y desempeño laboral presentan un nivel de correlación de Spearman de 0.815.

Tabla 6
Correlación entre la dimensión eficiencia del control interno y el desempeño laboral

			Eficiencia	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Eficiencia	Coefficiente de correlación	1,000	0,815
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	163	163
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,815	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	163	163

Por tanto, se puede afirmar que existe una correlación alta y directa entre la dimensión, eficiencia del control interno y el desempeño laboral en los colaboradores del municipio.

Ochoa et al (2022), llegaron a la misma conclusión, mediante un estudio que evaluó al control interno como instrumento para la eficiencia en la gestión de tipo financiera para supermercados en Ecuador, determinando que en los supermercados en los que se aplicaba un control interno preventivo se incrementa

su eficiencia, mientras en aquellos a los que solo se basan en controles de corrección disminuían significativamente su eficiencia.

Por tanto, se constata que la eficiencia se relaciona directamente con el desempeño laboral dentro de una organización. En la tabla 7 se muestra que las variables, dimensión, eficacia del control interno y desempeño laboral presentan un nivel de correlación de Spearman de 0.857.

Tabla 7
Correlación entre la dimensión eficacia del control interno y el desempeño laboral

			Eficacia	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Eficiencia	Coefficiente de correlación	1,000	0,857
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	163	163
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,84	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	163	163

Por tanto, se puede afirmar que existe una correlación alta y directa entre la dimensión y eficacia del control interno y el desempeño laboral en los colaboradores del municipio.

5. Conclusiones

El presente estudio se llevó a cabo con el objeto de advertir a los tomadores de decisiones, directores, alcaldes y gestores públicos sobre la necesidad y el potencial de aplicar prácticas de control interno dentro de las instituciones públicas, para de esta forma potenciar el desempeño laboral de la institución, incrementar su valor público, ampliar la cobertura de los servicios y brindar un servicio público de mayor calidad; al tiempo de que incrementa su eficacia y eficiencia, satisfaciendo de una forma más óptima las necesidades que demandan los ciudadanos de una sociedad cada vez más integrada a la revolución 4.0. Además, de que facilitará la toma de decisiones reduciendo los daños y riesgos, pues permite detectar las fallas y debilidades anticipadamente, permitiendo a las instituciones tomar las medidas adecuadas para redireccionar sus esfuerzos y recursos.

Se concluyó de manera determinante que los procesos de control interno y desempeño laboral son esenciales para lograr los objetivos organizacionales. Se comprobó que la eficiencia y la eficacia están estrechamente vinculadas con el control interno y que ellas llevan a un buen desempeño laboral. Para la influencia positiva de dichos procesos es imprescindible mantener niveles de comunicación y una retroalimentación adecuada entre supervisores y empleados, así como el establecimiento por parte de la organización que permitan

mantener al talento humano motivado y comprometido, lo cual propiciará un trabajo coordinado en pro del logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, es importante mantener un ambiente organizacional donde impere la armonía, de tal forma que los empleados puedan desenvolverse de manera natural, maximizando sus capacidades en el desempeño de sus labores.

Referencias bibliográficas

- Abbas, Q., & Iqbal, J. (2012). Internal Control System: Analyzing Theoretical Perspective and Practices. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(4), 530-538. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2012.12.4.1793>
- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Ediciones UTMACH. Ecuador
- Arribasplata, J. (2018). *El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota*. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Postgrado. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata_dj.pdf?sequence=1
- Arribasplata, J. C. (2018). *El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018* [Repositorio de la Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28822>
- Bohlander, G., Sherman, A. y Scott, S. (2010). *Administración de los Recursos Humanos*. Editorial Hispanoamericana.

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad Y Sociedad*, 12(3), 385–390. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>
- Calle-Álvarez, G. O., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cia. Ltda. *Dominio De Las Ciencias*, 6(1), 429–465. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Carmona-Fuentes, P., y Rosas-Reyes, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER*, 19(30), 107-118. <https://revistaliderchile.ulagos.cl/index.php/liderchile/article/view/2425>
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 4(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107 p. 684
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.
- Contraloría General de la República del Perú (2017). Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del Estado. Normas legales. N° 004-2017-CG.
- Contraloría General de la República del Perú (2019). implementación del sistema de control interno en las entidades del Estado. Normas Legales. N° 146-2019-CG. Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG.
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, (60). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2013). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Editorial Universidad Continental.
- Gámez, I. M. (2017). *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía*. Universidad de Málaga.
- Gibson, J., Ivancevich, J., y Donnelly J. (2008). *Las Organizaciones*. (8ª ed.). McGraw-Hill.
- González, W. de J., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, (51), 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill Education.
- Lane, J. (2010). *Management and public organization: The principal-agent framework*. The University of Geneva and National University of Singapore.
- León, O., y Claros, R. (2012). *El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*. Pacifico Editores SAC.
- Maita, M. (2018). *Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú*. [Tesis para optar el grado

- académico de: Maestra en Auditoría Contable y Financiera. Universidad Nacional Federico Villareal. Lima-Perú]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2515>.
- Mulyani, S., Munir, D. A., Akbar, B., Yoseph, M., & Sudrajat. (2020). The significance of the internal control system implementation on village government performance. *Opción*, 36, 1278-1291. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/32041>
- Nkundabanyanga, S.K., Mvura, P., Nyamuyonjo, D., Opiso, J. and Nakabuye, Z. (2017). Tax compliance in a developing country: Understanding taxpayers' compliance decision by their perceptions. *Journal of Economic Studies*, 44(6), 931-957. <https://doi.org/10.1108/JES-03-2016-0061>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (5ta ed.). Ediciones de la U.
- Ochoa-Crespo, J. D., Torres, M. M., y Narváez, C. I. (2022). Control interno como herramienta para la eficiencia en la gestión financiera de supermercados de Azogues-Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(Especial 8), 1150-1166. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.27>
- Oseda, D., Flores, P. J., Luján, J. C., y Oseda, M. A. (2020). Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yauli, La Oroya. *Universidad y Sociedad*, 12(5), 75–82. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1681>
- Oyague, D. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis*. [Tesis para optar el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20859/O_y_a_g_u_e_H_D_Y_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, B. (2021). *Control Interno y gestión de gastos de viáticos en una Institución Pública de Lima*. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestría en gestión Pública. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67307>
- Robbins, S. (2014). *Administración*. Prentice May Hispanoamericana.
- Rodríguez, A., y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175–195. https://doi.org/10.21158/01208160_n82.2017.1647
- Serpa, A. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo Siu. SUCURSAL DEL Perú del Distrito de San Martín de Porres*. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en trabajo social, con mención en gestión de recursos humanos. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Lima-Perú]. <https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serrano C., Paola A., Señalín M., Luis O., Vega J., Flor, Y., Herrera P., y Jonathan, N. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable

Control interno y desempeño laboral: colaboradores de una municipalidad, Trujillo - Perú

Menacho Vargas, Isabel; Vásquez Ramos, Segundo Pío; Gonzales Salvador, Gamaniel Domingo y Guerrero Salazar, Fernando Alberto Eugenio _____

eficiente en empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista ESPACIOS*, 39(3), 30. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Stoner, J., Fredman, E., y Gilbert D. (2010). *Administración*. (6ª ed). Prentice-Hall.

Vega de la Cruz, L. O., Cuevas, F. R., & Pérez, M. C. (2021). Sistema

informático para un cuadro de mando integral del control interno como apoyo a la gestión de la información hospitalaria. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(2), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000200007&lng=es&tlng=es.