

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN ADECOOP LTDA**

**CAJAMARCA – 2022**

**Bach. Maybelle Karina Vasquez Diaz**

**Asesor:**

**Dr. Montenegro Cabrera, Isaías Armando**

**Cajamarca – Perú**

**Marzo – 2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN ADECOOP LTDA**

**CAJAMARCA – 2022**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial en los  
requerimientos para optar el título profesional de Contador  
Público**

**Bach. Maybelle Karina Vasquez Diaz**

**Asesor: Dr. Montenegro Cabrera, Isaías Armando**

**Cajamarca – Perú**

**Marzo - 2023**

COPYRIGHT © 2023 by

Maybelle Karina Vásquez Díaz

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL EN ADECOOP  
LTDA CAJAMARCA – 2022

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Diaz  
Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza  
Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano  
Asesor: Dr. Armando Isaías Montenegro Cabrera

## **DEDICATORIA**

A:

Mis padres Fermín y Clemencia por haberme criado como la persona que hoy soy y que sin su apoyo no hubiera alcanzado un propósito más en mi vida profesional; también a mis hermanos Ingrid, Fiorela y Jefferson los cuales continuamente estuvieron a mi lado motivándome y ofreciéndome su apoyo incondicional; ya que varios de mis logros los debo a ustedes, entre ellos se encuentra esta tesis; y a mi amado hijo Valenthino quien es mi mayor motivo para alcanzar mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme dado la vida, sabiduría y fortaleza, y así poder terminar con la presente tesis, también por haberme dado una maravillosa familia, quienes son mis padres y mis hermanos quienes creen siempre en mí, guiándome para seguir superándome y enseñándome a estimar todo lo que tengo.

A mi hijo Valenthino que es mi mayor tesoro y el motor de mi vida, a quien quiero agradecer por todos los momentos de felicidad que da a vida y por comprender que, durante el desarrollo de este informe, sacrifique momentos a su lado para así poder completar mi trabajo académico.

A mis docentes de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por contribuir con sus conocimientos en mi formación profesional.

## **RESUMEN**

El presente trabajo que lleva por título: Control interno y desempeño laboral en ADECOOP LTDA Cajamarca, 2022 se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA – CAJAMARCA 2022.

La metodología que se usó en esta investigación es de tipo descriptiva-correlacional en donde se expuso la relación de dos variables, teniendo un diseño de investigación no experimental ya que se reunió la información en un solo momento, donde se tomó como muestra y población a 15 colaboradores.

De acuerdo con los resultados obtenidos podemos afirmar que no existía relación entre el control interno y el desempeño laboral, lo cual se recomienda implementar un sistema de gestión donde capaciten a su personal, dando a conocer que existe la aplicación de normas, procesos y estructuras que se debe llevar a cabo para un buen control interno.

Palabras Clave: control interno, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The present work that is entitled: Internal control and work performance in ADECOOP LTDA Cajamarca, 2022 was carried out with the objective of determining the relationship that exists between internal control and the work performance of the collaborators of ADECOOP LTDA - CAJAMARCA 2022.

The methodology used in this research is of a descriptive-correlational type where the relationship of two variables was exposed, having a non-experimental research design since the information was gathered in a single moment, where it was taken as a sample and a population. 15 collaborators.

According to the results obtained, we can affirm that there was no relationship between internal control and work performance, which is why it is recommended to implement a management system where they train their staff, making it known that there is the application of standards, processes and structures that must be carried out for good internal control.

Keywords: internal control, job performance.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>ix</b>
<b>CAPITULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>15</b>
1.1 Planteamiento del problema de investigación .....	15
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema general .....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación de la investigación .....	18
1.4. Objetivos de la investigación.....	20
1.5. Limitaciones .....	21
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>22</b>
2.1. Antecedentes .....	<b>22</b>
2.1.1 Internacionales.....	22
2.1.2 Nacionales.....	24
2.1.3 Locales.....	26
3.3.1 Bases Teóricas .....	28
3.3.2 Control interno.....	28
3.3.3 Elementos del control interno.....	29
3.3.4 Desempeño laboral. ....	32
3.3.5 Definición de términos básicos.....	38
3.3.6 Hipótesis de la investigación .....	40

<b>CAPITULO III. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Tipo de investigación .....	44
3.2. Diseño de investigación.....	45
3.3. Población y Muestra.....	45
3.3.1. Población. ....	45
3.3.2. Muestra. ....	46
3.4. Métodos de investigación.....	46
3.5. Técnicas de investigación.....	47
3.6. Instrumentos .....	48
3.7. Técnicas de análisis de datos.....	49
3.8. Aspectos éticos de la investigación .....	49
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS y DISCUSIÓN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Resultados.....	50
4.2. Discusión .....	86
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>89</b>
Conclusiones.....	89
Recomendaciones .....	90
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>96</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1:Operacionalización de variables .....	42
Tabla 2:Población. ....	45
Tabla 3:Variables, Técnicas e Instrumentos .....	48
Tabla 4:Clima ético y efectividad de las políticas empresariales .....	50
Tabla 5:Delegación y logro de productividad.....	51
Tabla 6:Renovación y eficiencia de trabajadores .....	52
Tabla 7:Incentivos o sanciones para logro de objetivos .....	54
Tabla 8:Normas, procesos y estructura para otorgar crédito .....	55
Tabla 9:Normas, procesos y estructura en el área de operaciones.....	57
Tabla 10:Identificación de riesgos laborales .....	58
Tabla 11:Políticas empresariales y otorgamiento de créditos.....	59
Tabla 12:Auditorias sorpresivas y desviaciones.....	61
Tabla 13:Legalidad de dinero .....	62
Tabla 14:Experiencia crediticia .....	63
Tabla 15:Canales digitales y desempeño laboral .....	64
Tabla 16:Información oportuna, valida y confiable.....	65
Tabla 17:Supervisión de control interno permanente .....	67
Tabla 18:Monitoreo de nuevas políticas.....	68
Tabla 19:Supervisión de plan de mejora.....	69
Tabla 20:Capacidad de solucionar problemas de manera eficiente .....	70

Tabla 21:Capacidad de delegar tareas .....	<b>71</b>
Tabla 22:Capacitado para el manejo de recursos.....	<b>73</b>
Tabla 23:Adaptación a grupos, temas o funciones nuevas .....	<b>74</b>
Tabla 24:Actitud de apoyo hacia sus compañeros.....	<b>75</b>
Tabla 25:Capacidad de manejar múltiples tareas .....	<b>76</b>
Tabla 26:Iniciativa y creatividad en planes de trabajo .....	<b>78</b>
Tabla 27:Cumplimiento de plazos en tareas delegadas .....	<b>79</b>
Tabla 28:Mayor efectividad con manejo de movilidad .....	<b>80</b>
Tabla 29: Incidencia del control interno en las competencias y capacidades laborales	<b>81</b>
Tabla 32:Relación entre el control interno y desempeño laboral .....	<b>85</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1:Clima ético y efectividad de las políticas empresariales .....	51
Figura 2:Delegación y logro de productividad .....	52
Figura 3:Renovación y eficiencia de trabajadores .....	53
Figura 4:Incentivos o sanciones para logro de objetivos .....	54
Figura 5:Normas, procesos y estructura para otorgar crédito .....	56
Figura 6:Normas, procesos y estructura en el área de operaciones .....	57
Figura 7:Identificación de riesgos laborales .....	59
Figura 8:Políticas empresariales y otorgamiento de créditos .....	60
Figura 9:Auditorías sorpresivas y desviaciones.....	61
Figura 10:Legalidad de dinero .....	62
Figura 11:Experiencia crediticia.....	63
Figura 12:Canales digitales y desempeño laboral.....	65
Figura 13:Información oportuna, valida y confiable .....	66
Figura 14:Supervisión de control interno permanente.....	67
Figura 15:Monitoreo de nuevas políticas.....	68
Figura 16:Supervisión de plan de mejora .....	69
Figura 17:Capacidad de solucionar problemas de manera eficiente.....	71
Figura 18:Capacidad de delegar tareas .....	72
Figura 19:Capacitado para el manejo de recursos .....	73
Figura 20:Adaptación a grupos, temas o funciones nuevas.....	74
Figura 21:Actitud de apoyo hacia sus compañeros .....	76

Figura 22:Capacidad de manejar múltiples tareas .....	77
Figura 23:Iniciativa y creatividad en planes de trabajo .....	78
Figura 24:Cumplimiento de plazos en tareas delegadas .....	79
Figura 25:Mayor efectividad con manejo de movilidad.....	80
Figura 826:Incidencia del control interno en las competencias y capacidades laborales	82
Figura 27:Incidencia del control interno en las habilidades laborales .....	83
Figura 28:Incidencia del control interno en la eficacia del trabajo.....	84
Figura 29:Relación entre el control interno y desempeño laboral .....	86

## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema de investigación

En el mundo moderno, las empresas experimentan modificaciones recurrentes, donde el empleado debe mantener un nivel de trabajo exigente cada vez mayor con relación al desempeño de sus funciones, todo esto con supervisión de un control adecuado y eficiente de las actividades de las organizaciones, por lo que, a través de esta realidad, es imperante impulsar un estudio acerca de control interno y el desempeño laboral, con el fin de alcanzar el éxito empresarial.

En tiempos pasados y en la actualidad el desarrollo empresarial se ha convertido en unos de los grandes retos para las empresas, debido a la amplia competencia en el mercado, el cual cada vez mayor llevando a la mayoría de las empresas a centrarse en el aspecto económico, mas no en acciones de implementación de control interno que apoye a salvaguardar a los activos, y así las empresas pueden lograr los objetivos propuestos y a la vez perdurar a lo largo del tiempo.

Por lo que, un control interno adecuado orienta a una existencia sana de la empresa, para lograr perpetuar el proceso y lograr aprender, avanzar y corregir errores, y en este camino se logre un mecanismo generador de resultados buenos.

En el puesto de las empresas que mejor desempeño laboral tienen en Latinoamérica del año 2019, se encuentra Grate Place to Work, consultora destacada del Grupo Santander,

la que se conforma por 201 804 trabajadores profesionales a nivel mundial, aquellos que tienen una edad promedio de 38 años, de los cuales 55% son damas y 45% son varones (NB - Noticias bancarias, 2019).

Es indudable que el desempeño laboral es un agente relevante para cada empresa, asimismo se hace evidente que las características personales y competencias de los trabajadores tienen un rol muy importante para la consecución de objetivos en todo negocio. Por lo que, la práctica de un adecuado desempeño laboral no se hace evidente en las entidades peruanas, situación que se ha evidenciado con la más reciente crisis económica del Perú, tal situación trae en sí misma, consecuencias perjudiciales para los negocios, aquellas que han iniciado este camino equivocado, lo que la tenido efecto en la fuga de talentos actuales.

En el Perú, el 31,6% de las organizaciones tuvieron que contratar un alto número de trabajadores, por otro lado, el 68,4% no lo vio necesario. Las razones primordiales que tuvieron las organizaciones para buscar personal, principalmente fue las renunciadas de los trabajadores, reportado por el 42,1% de las organizaciones (INEI, 2017).

Si se trata de dificultades presentados en el desempeño de los trabajadores, según el INEI, el 31,6% tuvieron dificultades para tapar sus puestos de trabajo, el 51,2% indicaron que no tenían conocimientos en puestos iguales, el 40,1% señaló no tener los aprendizajes académicos o técnicos que se necesitan, un 22,0% manifestó como dificultad que no tienen habilidades personales y de comportamiento requeridos para el puesto (trabajo en equipo, liderazgo, otros). (INEI, 2017).

En el contexto actual una de las dificultades que se ha identificado con respecto al desempeño laboral en ADECOOP LTDA – 2022, es que se presenta elementos ergonómicos de calidad defectuosas, valores, creencias basadas en estereotipos en los colaboradores. Con relación al desempeño laboral, es la manera como se realizan las actividades fijadas en un determinado puesto, en donde cada persona tiene metas, expectativas y motivaciones diferentes al ingresar a una empresa, por lo que posiblemente los colaboradores no se sienten lo suficientemente motivados hacia el logro de objetivos de la organización, situación que mermaría la posibilidad de beneficios empresariales.

En la agencia ADECOOP LTDA – 2022, Cajamarca, se muestra, los conflictos en las relaciones interpersonales, donde se ve que algunos colaboradores del área de negocios tienen diferentes posiciones contrapuestas a los demás, la falta del trabajo en equipo se ha notado en el área de operaciones y el área de negocios se trabajan de manera individual por lograr las metas establecidas y escaso compromiso organizacional en algunos trabajadores que no tienen la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable para el logro de los objetivos y metas de la organización, por lo que es considerable la importancia del estudio del control interno y así precisar el nivel de cumplimiento del mismo y la percepción de los trabajadores, a modo que se logre la orientación hacia la correcciones de errores y el cumplimiento de metas de crecimiento empresarial en relación con el desempeño laboral actual.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA – CAJAMARCA 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre el control interno y las competencias y capacidades de los colaboradores de ADECOOP LTDA – 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre el control interno y las habilidades laborales de los colaboradores de ADECOOP LTDA – 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre el control interno y la eficacia en los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022?

## **1.3. Justificación de la investigación**

Actualmente las empresas buscan establecerse en el mercado con un grado de rentabilidad alto, para lo cual se debe cuidar los activos. Cajamarca es una región en la que el desarrollo económico es realizado por Mypes, la gran parte de estas no implementan control interno los cuales permiten salvaguardar sus activos, entre lo más importante el capital humano a través de su desempeño laboral.

En muchas de las empresas los trabajadores realizan labores que nos los concierne, conllevando a no lograr los objetivos trazados por su desarrollo deficiente, el control

interno ayuda con la mejorara del desempeño laboral de los trabajadores mediante el desarrollo de sus actividades acorde a sus funciones.

Esta investigación tuvo como base a los aspectos teóricos aplicados en la estructura del control interno, lo cual me permitió ver cuáles son los principales impactos en el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA, Cajamarca – 2022, de igual manera se tuvo como fin incluir aportar conocimiento para proponer alternativas que mejoren el proceso de control interno y se poder integrar medidas de evaluación, control y supervisión del desempeño laboral.

Los resultados finales de la presente investigación servirán de mucha utilidad para los directivos de ADECOOP LTDA, Cajamarca, también servirá como base para estructurar procedimientos de control interno en otras cooperativas que tengan las mismas características, lo cual será considerada como herramienta de gestión.

La determinación en el impacto del control interno en el desempeño laboral de ADECOOP LTDA, Cajamarca, servirá a que la gestión empresarial realice las medidas correctivas propuestas para así evitar que haya problemas en la misma, así como la mejora de las fallas del desempeño de sus colaboradores. Por lo tanto, esta investigación se justifica desde tres perspectivas:

**A. Teórica:** Ya que permite dar conceptos y conocimientos del control interno y su importancia que tiene en el desempeño laboral de ADECOOP LTDA.

**B. Práctica:** El presente trabajo permite a los trabajadores de ADECOOP LTDA incrementar su desempeño laboral mediante el desarrollo de actividades acorde a sus funciones en lineamiento con el control interno.

**C. Empresarial:** Porque facilita a los directivos de ADECOOP LTDA contar con trabajadores con compromiso y con mejor desempeño, alcanzando las metas y objetivos planteados.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA – CAJAMARCA 2022.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- a) Establecer la relación entre el control interno y las competencias y capacidades de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.
- b) Establecer la relación entre el control interno y las habilidades laborales de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.
- c) Establecer la relación entre el control interno y la eficacia en los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.

## **1.5. Limitaciones**

En la investigación no se halló limitaciones debido a la no existencia de restricciones, sino por el contrario ADECOOP LTDA otorgó todas las facilidades del caso para el acceso a la documentación e información requerida desde el primer instante que se empezó a realizar el estudio.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Las investigaciones previas relacionadas a la presente investigación son las siguientes:

#### 2.1.1 Internacionales.

Aguirre et al. (2021) En su tesis titulada: “Análisis del control interno para la mejora del desempeño laboral de la empresa Construida en la ciudad de Estelí, primer semestre 2020” plantearon como objetivo principal establecer el progreso de la ya mencionada empresa teniendo en cuenta diferentes formulaciones para un mejor desempeño de los trabajadores. Donde se llegó a las conclusiones que el presente análisis tiene implicancia en realidades difíciles, por lo que se ve necesario realizar las acciones de comunicación, orientación, liderazgo y motivación de los trabajadores del negocio bajo estudio. Los factores existentes que debilitan dicho sistema es el no tener a disposición un manual que detalle las funciones de cada colaborador en sus operaciones laborales, ello tiene consecuencias negativas en la percepción de los trabajadores, del mismo modo, se pudo verificar la existencia de colaboradores con un alto sentido de la responsabilidad en la ejecución de sus tareas. Se ha determinado que la implementación de estrategias de control interno hace su contribución a la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores bajo estudio; es necesario la construcción de manera inmediata

de una guía de funciones que enmarquen el estudio y la descripción de diversos cargos, herramientas que originen la eficiencia de los trabajadores y hacen posible el establecimiento de líneas y guías normativas que coordinen su labor. En el punto donde hay una mayor contrariedad es con el número de colaboradores, y así precisar la necesidad de la contratación de más personal que hagan posible la delegación de acciones nuevas. Se observó la existencia de buenas relaciones interpersonales, lo que se traduce en que el ambiente tiene tendencia a ser en la mayoría de las situaciones, agradables.

(ASTUDILLO IDROVO & DEL ROSARIO MUÑIZ, 2020) en su investigación desarrollada que lleva como título: “El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio”, plantearon como objetivo principal estudiar el control interno funcionario bajo el sistema COSO II para perfeccionar el ejercicio laboral de las microempresas de la sección alimentaria. Ante tal indagación, se alcanzó las conclusiones que se logró constatar una carencia de investigaciones en temas relacionadas al control interno del sector alimentario y menos aún, estudios con temas relacionados al desempeño laboral de los colaboradores. Normalmente, este tipo de negocios ponen mayor atención a brindar un mejor servicio a sus clientes y poco a la mejora del desempeño de sus trabajadores. El Control Interno se muestra como un elemento de poca importancia para las microempresas que

brindan servicios en el sector de alimentos, tal situación enmarca una posibilidad de dificultad de posicionamiento de diversos negocios en el mercado. La ineficiente disponibilidad de información entre las variables estudiadas, ocasionan que se excluyan datos importantes, lo que orientó que la presente investigación cuente con referencia informativa de sectores como el hotelero, comerciales, etc. Para ejecutar la correlación de datos estadísticos, los autores se han servido del coeficiente Rho Spearman entre las variables estudiadas, dando como resultado un total de 0.534, siendo positiva y moderada; tal resultado ha permitido denegar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, la cual expone la existencia de una relación entre las variables de estudio; control interno administrativo y el desempeño laboral del sector bajo estudio.

### **2.1.2 Nacionales.**

(Suárez, 2021) en su investigación titulada: “Relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020”, planteó como objetivo principal establecer la correlación entre el control interno y el desempeño laboral del personal sometido a estudio, para lo cual se llegó a las conclusiones acerca de la existencia de relación directa y moderada entre las variables control interno y desempeño en los trabajadores de la institución bajo análisis  $Rho = 0,426$ , situación que confirma que una mejoría en la escala de control interno fomenta la manera de la gestión,

originando que el desempeño laboral se oriente a la mejora. En lo que refiere a las variables “entorno de control” y “desempeño laboral”, el coeficiente de correlación es del 0,091, la cual expone una situación de no relación entre las dos variables, por lo que se afirma que, para el personal de la empresa, las condiciones que se impulsan el control interno, no se estaría dando de manera eficiente, por lo que hay relación con el desempeño laboral. También se precisa que, si hay relación directa y moderada entre la evaluación de riesgos y el desempeño laboral, en un  $Rho = 0,393$ ; lo que asegura que, una mejora en la identificación de los riesgos haría posible un efecto positivo y moderado en la mejora del desempeño laboral. Existe una relación directa y baja entre las variables actividades de control y desempeño laboral, en un coeficiente del 0,289; lo que ocasionaría que una ejecución frecuente de las acciones de control específicas, hacen posible la mejora del nivel de desempeño de los colaboradores. Existe una relación de manera directa y baja entre las variables información y comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores de la institución bajo estudio; en un  $Rho = 0,317$ ; ello implica que una propagación mejorada de información a los colaboradores de la entidad, harán posible una mejora en la escala del desempeño laboral. Existe una relación directa y baja de la supervisión y el desempeño laboral del personal de la institución bajo estudio, en un coeficiente del 0,260; ello se traduce en que el monitoreo recurrente a las actividades de control interno, harían posible mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores.

(Rodríguez Morales & Hurtado, 2019) en su tesis titulada: “Impacto del Control Interno en el Desempeño Laboral en los colaboradores de la UGEL de Huaraz, 2019” propusieron como objetivo general entender el control interno en el desempeño de los trabajadores sometidos a estudio. Para lo cual llegaron a las conclusiones que existe una influencia en el rango débil entre las variables de estudio, ya que el 60% de los encuestados señalaron que el control interno tiene un nivel medio de ejecución y el 45% de los directivos manifestaron que los colaboradores tienen en un nivel de desempeño calificado como bajo ya que hay escasas supervisiones. La incidencia de la supervisión en la eficacia muestra un resultado del 45% en lo que refiere a la supervisión, esto se manifiesta gracias a que los trabajadores calificaron la supervisión en un nivel medio y la eficacia que perciben los jefes, en sus colaboradores, es de un 40%. La repercusión en la evaluación de desempeño y competencia de los colaboradores es débil, ya que el 55% de los trabajadores perciben que no existe una evaluación del desempeño. Se ha precisado que el cumplimiento de tareas tiene un nivel de influencia débil, donde se detalla que el 50% de los trabajadores tienen una falta de interés profundo en las tareas asignadas por los jefes.

### **2.1.3 Locales.**

(Alvarado Marín & Sánchez Cueva, 2019) en su tesis titulada: “Relación del control interno con la cultura organizacional de los funcionarios de la

Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2018” plantearon como objetivo principal establecer la correlación del Control Interno y la Cultura Organizacional de Empleados sometidos al estudio. Para lo cual llegaron a las conclusiones que se confirma la relación significativa de las variables bajo el estudio (Control interno y Cultura Organizacional), del mismo modo se precisa que existe una relación de 52,2% de riesgo de concretarse en estafa en el control interno relacionada a una cultura organizacional débil, se concluye que el control interno de la institución estudiada, es ineficiente, no cuenta con una adecuada preparación para enfrentar a los riesgos, no da proporción de seguridad razonable y se encuentra expuesta al posible delito de fraude. Las políticas, la visión, la misión, objetivos y la gestión no se encuentran debidamente alineadas al control interno en sus cinco componentes.

(Díaz, 2018) en su tesis titulada: “El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018” propuso a su objetivo general como destacar la relevancia del control interno en la Encargo Público para así producir la eficiencia y eficacia del desempeño laboral de los colaboradores públicos. Para lo cual se llegó a concluir que el sistema de control interno ha logrado aceptación en los colaboradores de la institución bajo estudio en un 78.4%; y la satisfacción laboral de los mismos es un 82.2%, lo cual se determina que si hay una correlación significativa entre

las variables de estudio en un promedio del 80.3%, situación que lleva a aceptar la hipótesis investigativa. El sistema de control interno de la entidad examinada tiene sus fortalezas, las nombradas a continuación: el código de ética, el ambiente de control, la autogestión, la eficacia y la eficiencia de la gestión administrativa; del mismo modo, la aceptación de los mecanismos de control, la comunicación y la información del sistema, la supervisión y el control interno preestablecido de manera eficiente, tales que cuentan con un 78.3% de aceptación en los trabajadores analizados. La satisfacción laboral, también tiene sus fortalezas, las cuales son las responsabilidades del puesto, el estudio del desempeño, el progreso de capacidades, las reuniones de personal y el trabajo en equipo, la utilización de la tecnología, los condicionantes laborales, aquellas que son aceptadas por un total del 73.04% de los trabajadores.

### **3.3.1 Bases Teóricas**

### **3.3.2 Control interno.**

Cuando se trata de control interno, en su definición más extensa, trata más de las acciones de “comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir”, lo que quiere decir que contrasta si las actuaciones se encuentran o no en concordancia con las normas o lineamientos establecidos, que guían al proceso de cómo se deben realizar las actividades, tales conceptos se aplican

a la gestión de actividades económicas y financieras de una institución (Serrano et al., 2017).

El Control Interno es un proceso que debe ejecutar por el directorio, la gerencia y los colaboradores, es decir, por toda la compañía. Está diseñado primordialmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la organización (Acosta, 2020).

Se conoce al control interno como el proceso en el que se desarrollan las empresas, conocido como un sistema por medio del cual se asienta el tipo de gestión con el que deben ser llevadas a cabo, las que permiten la detección de posibles inconvenientes enmarcados en los procesos de la empresa, llevando a cabo un soporte interno para la toma de decisiones, proponiendo una garantía adecuada para el cumplimiento de objetivos planteados (Serrano et al., 2017).

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza S.C. (2015). Define que el control interno es un proceso dinámico, iterativo e integral. Por tanto, no es un proceso lineal en donde uno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino que es un proceso integrado en el que los componentes pueden y van a impactar en cualquier otro componente.

### **3.3.3 Elementos del control interno.**

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza S.C. (2015). Consideran a cinco componentes del control internos que son los siguientes:

**a. Ambiente de Control:** es un grupo de normas, procesos y estructuras que forman la base para implementar el control interno en una empresa, Sus principios son: La empresa demuestra obligación por la integridad y valores éticos; el consejo de administración prueba una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos; la administración establece, con la aprobación del consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de los objetivos; la organización muestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas altamente competentes en alineación con los objetivos; y la empresa retiene personal comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de los objetivos.

**b. Evaluación de riesgos:** una organización tiene riesgos de que pueden ser internos y externos, en donde mediante la evaluación de riesgos se identifica y evalúa el grado de aceptabilidad para así lograr los objetivos. Entre sus principios tenemos: la empresa especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos; la organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la empresa, donde se analiza los riesgos para determinar cómo los riesgos se deben de administrarse; la organización considera que haya posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos; y la organización

identifica y evalúa los cambios que pueden impactar significativamente al sistema del control interno.

- c. Actividades de Control:** permite establecer políticas y procedimientos que mitiguen los riesgos y no afecten de manera positiva el logro de metas y objetivos. Para lo cual se deben considerar los siguientes principios: la empresa escoge y desarrolla actividades de control que contribuyen a la disminuir los riesgos para lograr los objetivos a niveles aceptables; la organización escoge y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para ayudar con el cumplimiento de los objetivos; también despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.
- d. Información y Comunicación:** una empresa logra ser más competitiva si las personas cuentan con información relevante, de calidad, suficiente y oportuna; la cual debe ser difundida a todo el personal independiente del nivel jerárquico. Para lo cual debe considerarse los principios de: La empresa tiene, genera y usa información relevante y de calidad para ayudar el funcionamiento del control interno; en donde comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, los cuales son necesarios para apoyar con el funcionamiento del control interno; esta también se comunica con grupos externos para informar con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

e. **Monitoreo:** permite determinar si cada uno de sus componentes de control interno se encuentran presentes y están funcionando de manera adecuada. Para lo cual tiene que considerar en todo momento a sus principios: la organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando, también evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado.

#### **3.3.4 Desempeño laboral.**

El desempeño laboral está relacionado con una serie de características personales, entre las cuales se tienen a las competencias y capacidades, a las habilidades laborales, y a la eficacia en el trabajo; que permiten interactuar con el ambiente de trabajo de la empresa, logrando comportamientos que logren resultados esperados. (Quintero et al., 2008).

El desempeño es una variable muy complicada, ya que concurren cuantiosos y factores complejos que tienen relación con el éxito de un lugar de trabajo; elegir entre la extensa variedad de criterios que existen para calcular esta variable, tiene consideración una de las tareas más relevantes en la construcción del diseño de monitoreo de desempeño. Los criterios más

utilizados de forma común por las organizaciones son: Resultado de la tarea propia, conductas y rasgos. (Boada, 2019).

El desempeño laboral es el resultado de la conducta de los colaboradores como frente al contenido de las funciones de sus cargos, a las facultades y a sus actividades, esto en dependencia de un procedimiento de intermediación entre ellos y la organización; en tal contexto, es relevante proporcionar seguridad del trabajo a los empleados que ingresan a las entidades, buscando ofrecerles los beneficios más adecuados para cada caso en relación con el puesto a ocupar. De tal situación depende una mejora en el desempeño laboral, el que ha sido considerado como una parte primordial para medir el nivel de efectividad y éxito en una empresa. La estabilidad del trabajo genera al individuo una sensación de tranquilidad, salud, motivación y un buen estado emocional. En tal situación, el ser humano está puesto a proporcionar más y enfocarse a otros horizontes que lo conduzcan a mejorar su posición tanto en la entidad como en la sociedad (Faria, 1995).

Cuando se trata de la evaluación del desempeño de los trabajadores de una entidad de administración pública nacional, se precisa que: El desempeño trata de la escala de logros laborales que alcanza una persona, para llevar a cabo una acción con un nivel específico de esfuerzo. Esto no solo depende del monto del esfuerzo que se invierte, sino también de las percepciones y aptitudes del trabajador. Un colaborador que realiza trabajo con un gran esfuerzo, pero posee una aptitud limitada o ha estimado de manera incorrecta

lo q es necesario para conseguir el éxito en la corporación o bien podría alcanzar un desempeño negativo. Del mismo modo, es posible que el desempeño laboral sea sobreentendido como acciones que son orientadas hacia una meta, en el cual el colaborador hace manifestación de su voluntad y capacidad de ejecución, siempre y cuando el contexto tenga la idoneidad para lograr alcanzarlos; el estudio del desempeño es el identificar, medir y administrar del desenvolvimiento humano en las empresas. El identificar se sostiene en el estudio de los cargos y la determinación de las áreas de trabajo que se deben de estudiar cuando se califica el desempeño. La medición es el componente central de los sistemas evaluativos y busca precisar la comparación del desempeño con los estándares preestablecidos hacia la consecución de objetivos (Pedraza et al., 2010).

(Pedraza et al. 2010, como se citó en Palaci, 2005), hace referencia que existen componentes que tienen incidencia en el desempeño laboral, aquellos que se relacionan y ocasionan un alto o bajo nivel de desempeño laboral. Entre estos componentes tenemos:

- a. Retribuciones de carácter monetario y no monetario,
- b. Satisfacción relacionada a las tareas asignadas,
- c. Habilidades, aptitudes, competencias, para la realización de tareas encargadas,
- d. Capacitación y crecimiento constante de preparación de los colaboradores,

- e. Factores de conducta y motivacionales,
- f. Clima organizacional,
- g. Cultura organizacional,
- h. Expectativas del trabajador.

El desempeño laboral viene hacer acciones y conductas que sobresalen de un trabajador, aquellas que empujan al desarrollo de las organizaciones mediante el logro de metas planteada; el éxito del desempeño depende de todo un grupo de características que sobresalen mediante la conducta, por lo que es considerado como un grupo de características personales como las competencias, habilidades, capacidades, necesidades que interactúan en el trabajo y en la organización, ya que tales procederes afectan a los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están llevando a cabo actualmente en las empresas (Bautista et al., 2020).

Ante lo rescatado por los autores precedentes del numeral anterior, en esta tesis para analizar la variable de desempeño laboral, se tomó en cuenta como dimensiones las siguientes:

- a. Competencias y capacidades:** Las competencias y capacidades se califican en estratégicas e intratéctica (o también llamadas, competencias personales); otra clasificación también rescatada por diferentes autores, teniendo como base el modelo antropológico de organización establecido por Pérez (1998), mediante el cual señala que:

- La función directiva trata de diseñar estrategias de las cuales se produzcan valor económico, desplegando las capacidades de sus trabajadores y uniéndolas con la misión de la empresa.
- Una estrategia que brinde valores económicos, empobreciendo las capacidades de sus colaboradores, disminuyendo la unidad con la organización, no es una estrategia de valor, ya que entre otras situaciones debilitaría la capacidad del ente para conseguir valor económico a lo largo del tiempo.

Por lo que, la función de la directiva incluye, fuera de una dimensión estratégica, una que es intratéctica.

Las competencias directivas de estrategia son de necesidad para lograr mejores resultados de índole económico, y entre estos se encuentran la visión, la solución de problemas, el manejo de recursos, la orientación al cliente, y la red de relaciones positivas.

Las competencias directivas intratéctica tratan de aquellas necesarias para desenvolver a los colaboradores y así acrecentar su compromiso y confianza por la organización, que, según el modelo referenciado, se trata en sustancia de la capacidad de ejecución y liderazgo entre los

cuales se señalan la comunicación, la empatía, la delegación y el trabajo en equipo (Valencia, 2005).

Actualmente, las competencias en el trabajo se conocen como las capacidades en el progreso de habilidades y destrezas para llevar a cabo actividades que requieren aprendizajes y conocimientos que orienten al alcance de objetivos personales y grupales. Las competencias laborales son calificadas por las capacidades asociadas a la interacción social y la individual, como es la inteligencia (Cardona, 2005).

- b. Habilidades laborales:** Las habilidades laborales son las que son inherentes al individuo, aquellas que no tienen nada que ver con su conocimiento del modo técnico, sino con su carácter y forma de ser, tal cual lo diferencia entre otros trabajadores que se cuentan con la misma preparación técnica del puesto de trabajo. Dentro de estas se puede destacar: La capacidad de adaptación, el trabajo en equipo, el manejo del estrés, la capacidad de negociación, la comunicación correcta, la innovación y la creación, el tener iniciativa, la toma de decisiones, la actuación racional (Riaza, s.f.).
- c. Eficacia en el trabajo:** La eficacia tiene relación en la capacidad que se tiene para el logro de una determinada meta través de las acciones; se consigue ser más eficaz cuando se llega muchas más veces a los objetivos, en donde lo que ingresaría en juego es la utilización de las herramientas y

el cómo se las pone en práctica, sin consideración de los factores como del tiempo de rapidez, orientado al ámbito laboral, dicha eficacia se muestra como la capacidad para concluir de manera exitosa las tareas asignadas o los proyectos dado el caso (Rull, 2020).

### 3.3.5 Definición de términos básicos

- a. **Adaptación:** Situación donde el individuo forma una relación de equilibrio y donde falta conflictos con su entorno social. También es llamado “pacto” y es el objeto de análisis en la escuela funcionalista (Piaget, 2021).
- b. **Delegación:** Es la acción mediante la cual se asigna a un trabajador el realizar una determinada operación o el estar cumpliendo las metas y objetivos, asignándole así la autoridad necesaria y fijando la responsabilidad de los resultados obtenidos (Hernández, s.f.).
- c. **Identificación de riesgos:** Es la unificación del efecto de la incertidumbre sobre los objetivos o resultado, el cual podría ocasionar pérdidas o dar un efecto positivo si se transforma en la oportunidad de lograr ganancias (Mejía, 2017).
- d. **Iniciativa:** El modo recurrente de avanzar a las demás personas en sus acciones, es el predisponerse a actuar de manera proactiva y no solo de pensamiento acerca de lo que hay que realizar en el futuro (Pérez, 2004).

- e. Normas de control:** Estas se enfocan en el control gubernamental, aquel que trata de supervisar, vigilar y verificar los actos y las secuencias obtenidas, esto en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y de la economía en la utilización de recursos y bienes por parte del Estado, aquel que debe contener el cumplimiento de la normativa legal vigente, de los lineamientos políticos y de planeamiento (Contraloría General de la República, 2021).
- f. Procedimientos de control:** Son operaciones que establece la plana administrativa para lograr proporcionar la seguridad razonable de conseguir los objetivos propuestos por la entidad, los procedimientos pueden ser preventivos (establecidos con el fin de evitar errores) y detectivos (para detectar los errores o desviaciones en el momento de la ejecución de transacciones, aquellos que no se ha logrado la identificación a través del proceso de control preventivo (Munguía, s.f.).
- g. Seguimiento y evaluación:** La realización del seguimiento y evaluación recurrente del control interno se da en el ciclo normal de operaciones continuas de la empresa, se ejecuta de manera continua y con observación en la base del tiempo real, aquel que reacciona de manera dinámica al cambio de los condicionamientos y conforman el engranaje de las actividades operativas de la entidad (IIAP, 2009).
- h. Trabajo en equipo:** Toda organización viene hacer un equipo, donde no hay muros, divisiones y objetivos diversos en las diferentes áreas de

trabajo, departamentos, turnos, etc. Del modo contrario, en la visión de la empresa, la misión y objetivos es el norte de todos los individuos que la conforman, por lo que es el componente que une esfuerzos para la consecución de resultados comunes (Cruz, s.f.).

- i. Trabajo bajo presión:** Es el realizar el trabajo por la habilidad de operar en situaciones adversas y aun así mantener los estándares y niveles de efectividad, así como el cumplimiento satisfactorio para la organización (Sánchez, 2017).
- j. Toma de decisiones:** Es un procedimiento que trata de realizar un análisis entre varias alternativas en línea de una acción, es el acto que se debe elegir entre diversas opciones posibles, donde existe incertidumbre (Chiavenato, 2009).

### **3.3.6 Hipótesis de la investigación**

Hi: Existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.

#### **2.2.6.1 Variable Independiente: Control interno**

### **Definición conceptual**

Variable X= Control interno

Variable Y= Desempeño laboral

**Tabla 1**  
**Operacionalización de variables**

Título: El Control Interno y Desempeño Laboral en ADECOOP LTDA Cajamarca – 2022.				
Variable	Definición conceptual de las variables	Dimensiones e indicadores		Instrumento
		Dimensiones	Indicadores	
El Control Interno	Proceso dinámico, iterativo e integral; en el que los componentes pueden y van a impactar en cualquier otro, a través de su ambiente de control; evaluación de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y Monitoreo.	Ambiente de control	Compromiso con la integridad y valores éticos	Encuesta (Cuestionario)
			Delegación de funciones	
			Retención del personal comprometido	
			Logro de objetivos	
		Evaluación del riesgo	Evaluación de posibles fraudes	
			Evaluación de posibles robos	
			Evaluación de captación de dinero	
			Evaluación otorgamiento de créditos	
		Actividades de control	Políticas de arqueos y auditorías internas sorprendidas	
			Formatos y anexos para la legalidad del dinero	
			Uso de tecnología para acceso a la central de riesgos	

Desempeño Laboral		Información y comunicación	Información y comunicación de los resultados obtenidos	
			Uso de herramientas de comunicación	
		Monitoreo	Evaluación de eficiencia de control interno	
			Incorporación de nuevas políticas y procedimientos	
	Relación de características personales, como: competencias y capacidades, habilidades laborales, y eficacia en el trabajo; interactuando con el ambiente de trabajo para lograr los resultados esperados. (Quintero et al., 2008).	Competencias y capacidades	Solución de problemas	
			Manejo de recursos	
			Capacidad de negociación	
		Habilidades laborales	Adaptación	
			Trabajo en equipo	
			Trabajo bajo presión	
Eficacia en el trabajo		Cierre de ventas		
		Programación de visitas		
		Uso de unidades de transporte para promotores		

## CAPITULO III. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo de investigación

La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto. (LOZADA, 2014).

El propósito de la investigación fue una investigación aplicada, ya que se busca solucionar un el problema planteado.

La investigación descriptiva está definida por (Tamayo y Tamayo, 2004) como “la descripción, registro e interpretación de la naturaleza actual y los procesos de fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona o cosa que se conduce o funciona en el presente; se trabaja sobre la realidad de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”. (p.46).

La investigación correlacional se encarga de determinar el grado en donde las variaciones de uno o varios factores ocurren durante el mismo período de tiempo con la variación de uno u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariancia normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. (Tamayo y Tamayo, 2004, p. 50).

El tipo de investigación realizada fue descriptiva – correlacional, porque se estudió el grado en que el control interno se relaciona o aporta indicios de

relación con el desempeño laboral. También porque la entidad permitió sugerir, recomendar y plantear opciones para mejorar el control interno para un mejor rendimiento del personal.

### **3.2. Diseño de investigación**

En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Vieytes, 2004, p. 118).

El diseño de investigación fue de tipo no experimental porque no se forma ninguna situación, sucesos o hechos, sino por el contrario solamente se trabaja y analiza basado ya en situaciones, sucesos o hechos existentes y en su contexto natural, sin la intervención directa del investigador en las alteraciones del objeto investigado.

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población.**

La población que se consideró en la presente investigación fue de 15 colaboradores de ADECOOP LTDA-2022.

**Tabla 2**

*Población.*

<b>CARGO QUE DESEMPEÑA</b>	<b>TOTAL</b>
Gerente de Agencia	1
Jefe de Negocios	1

Jefe de operaciones	1
Asesor de Negocios	5
Asesor Legal	1
Gestor de cobranzas	2
Recibidor / pagador	3
<hr/>	
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

*Fuente: Información obtenida de SDECCOP LTDA-2022.*

### **3.3.2. Muestra.**

Para efectos del desarrollo de la presente investigación de igual manera fueron 15 trabajadores que conforman ADECOOP LTDA – Cajamarca - 2022, aquellos que, por sus características similares, nos brindaron datos precisos en el acopio y tratamiento de la información requerida.

### **3.4. Métodos de investigación**

#### **Método deductivo**

Hurtado León & Toro (2007). Considera que el método deductivo es un proceso mental o de razonamiento que se va de lo general a lo particular, también consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión. Se usó tanto en proceso cotidiano de conocer como en la investigación científica. (p. 62).

Por lo citado se afirma que esta investigación fue realizada utilizando el método deductivo, porque se partió de la recolección de información a partir de conceptos generales, luego se elaboró la tabulación de respuestas

los cuales dieron respectivos resultados, hasta llegar a las conclusiones respectivas.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que se realizara la recolección de información a partir de la encuesta obtenida de los trabajadores sometidos a estudio, lo que tiene como finalidad probar la hipótesis “El control interno tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA – 2022” tomando como herramienta la medición numérica donde se determinara las características principales del control interno y el desempeño laboral, con este resultado se establecerá patrones y se pondrá a prueba las hipótesis específicas, aquellas que tienen como fundamentos los objetivos y la formulación del problema detallado en el tercer capítulo.

### **3.5. Técnicas de investigación**

Con respecto a las características de la actual investigación y a los enfoques para desarrollar las técnicas e instrumentos que se tomaron para la recolección de datos fueron las siguientes:

Encuesta estructurada acerca del control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA, la cual fue dirigida para medir el nivel de aceptación del ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo para la primera variable; y las competencias y capacidades, las habilidades laborales y la eficacia en el trabajo para la segunda variable.

El instrumento fue el cuestionario, el cual se aplicó a 15 personas que conforman parte de la muestra dirigida al objeto de estudio, con el fin de determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA.

**Tabla 1**  
**VARIABLES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

VARIABLE	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<b>Control interno</b>	Encuesta	Cuestionario estructurado aplicado a los colaboradores de ADECOOP LTDA.
<b>Desempeño laboral</b>	Encuesta	Cuestionario estructurado aplicado a los colaboradores de ADECOOP LTDA.

### **3.6. Instrumentos**

En la presente investigación mediante el cuestionario se encuestó al Gerente general, jefe tanto de créditos como de operaciones, a los asesores de negocio, asesor legal, gestor de cobranza y a los que se encuentran en el área de caja(recibidor/pagador), de ADECOOP LTDA., sobre la variable independiente y variables dependientes del tema investigado.

### **3.7. Técnicas de análisis de datos**

La tabulación de datos se realizó a través del programa Microsoft Excel 2019, SPSS 25.0, en los cuales se ingresaron resultados obtenidos de las encuestas aplicadas.

### **3.8. Aspectos éticos de la investigación**

En el transcurso de la recolección del marco teórico, a través de la revisión literaria, se tomaron acciones protectoras en el momento de realizar citas de libros, artículos científicos, investigaciones y documentos que se enmarcaron de manera respetuosa a los todos los aportes y enfoques acopiados.

La presente investigación fue efectuada mediante principios éticos, ya que las fuentes de información tomadas fueron de uso honesto y fidedigno; también se cumplió de manera responsable, cada acción que ha sido planificada para la recolección de información respetando el tiempo que se estableció por la persona encuestada, se comunicó a los encuestados mediante un documento que el cuestionario que responderían será de manera anónima; respetando los principios de integridad y confidencialidad de los datos e información reservada.

## CAPITULO IV. RESULTADOS y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### Variable1: Control interno

#### Dimensión 1: Ambiente de control

Pregunta N°1. ¿Un clima ético promueve a la efectividad de las políticas empresariales?

**Tabla 4**

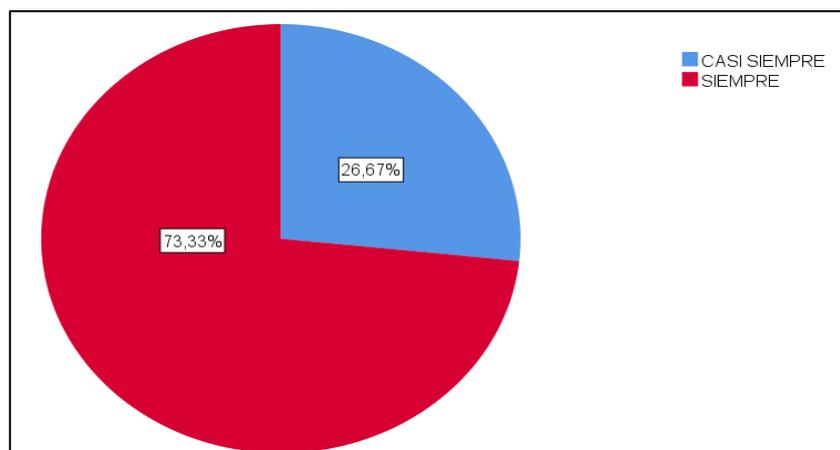
#### Clima ético y efectividad de las políticas empresariales

	N°	%
Casi Siempre	4	26,7
Siempre	11	73,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 1**

**Clima ético y efectividad de las políticas empresariales**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 73,3 % de colaboradores de la COOPAC ADECOOP, sostienen que un clima ético siempre promueve la efectividad de las políticas profesionales, por otro lado, el 26,7% señalan que el clima ético casi siempre promueve a la efectividad de las políticas empresariales.

**Tabla 5**

**Delegación y logro de productividad**

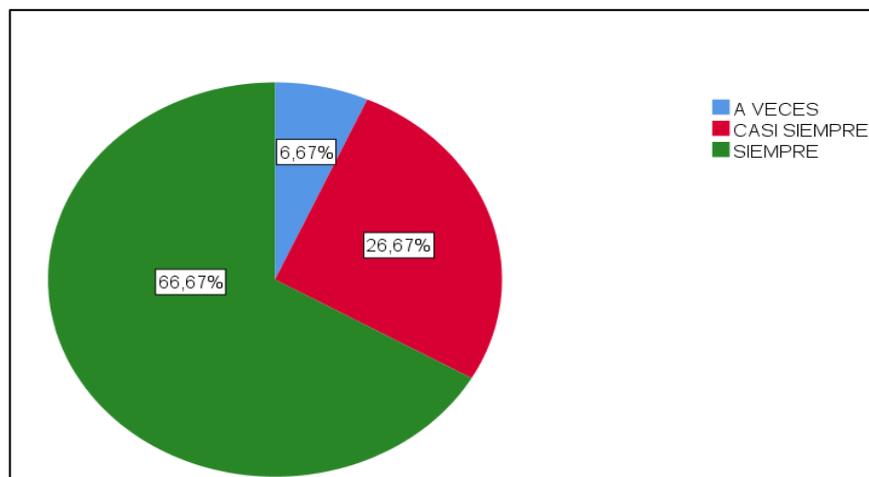
Pregunta N°2. ¿La delegación de funciones permite al personal lograr mayor productividad?

	N°	%
A Veces	1	6,7
Casi Siempre	4	26,6
Siempre	10	66,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 2**

**Delegación y logro de productividad**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 66,7 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, sostienen que la delegación de funciones siempre permite al personal lograr mayor productividad, por otro lado, el 26,6 % señalan que casi siempre logran mayor productividad y por último el 6,7 % determinan que a veces logran mayor productividad.

Pregunta N°3. ¿La renovación de trabajadores comprometidos contribuye a realizar sus actividades con mayor eficiencia?

**Tabla 6**

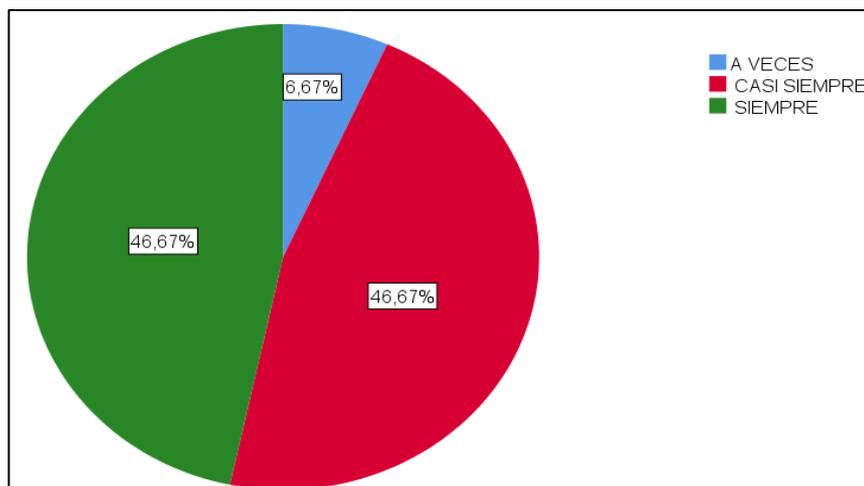
**Renovación y eficiencia de trabajadores**

	N°	%
A Veces	1	6,7
Casi Siempre	7	46,7
Siempre	7	46,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 3**

**Renovación y eficiencia de trabajadores**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 46,7 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, sostienen que renovar a sus trabajadores comprometidos siempre y casi siempre ayuda a que se realicen las actividades con mayor eficiencia, por otro lado, el 6,7 % señalan que solo a veces ayuda a que se realice con mayor eficiencia.

Pregunta N°4. ¿Los incentivos o sanciones se relacionan de manera provechosa para el logro de objetivos?

**Tabla 7**

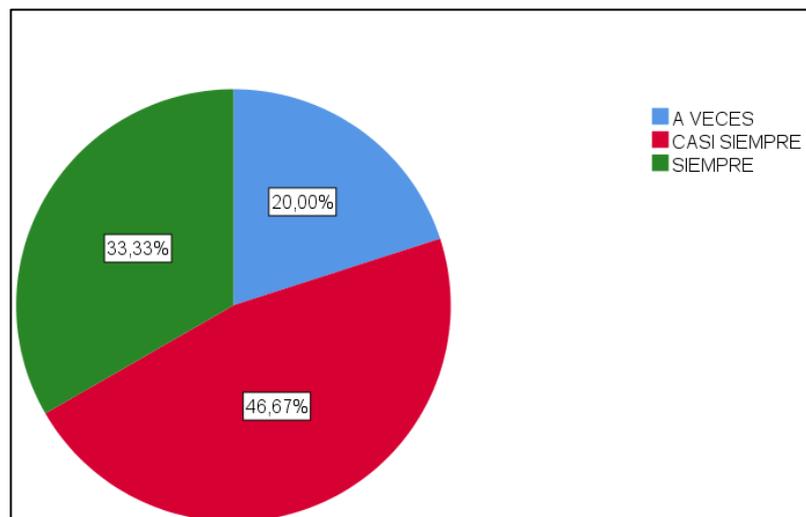
**Incentivos o sanciones para logro de objetivos**

	N°	%
A Veces	3	20,0
Casi Siempre	7	46,7
Siempre	5	33,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 4**

**Incentivos o sanciones para logro de objetivos**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 46,7 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, refieren que el entregar incentivos o indicar sanciones casi siempre se relaciona de manera positiva para el logro de objetivos, por otro lado, el 33,3 % señalan que dar incentivos y sanciones ayuda para el logro de objetivos, finalmente el 20% indican que a veces se logra los objetivos.

## **Dimensión 2: Evaluación de riesgos**

Pregunta N°5. ¿Existen normas, procesos y estructuras que se deben seguir para otorgar crédito a los socios?

**Tabla 8**

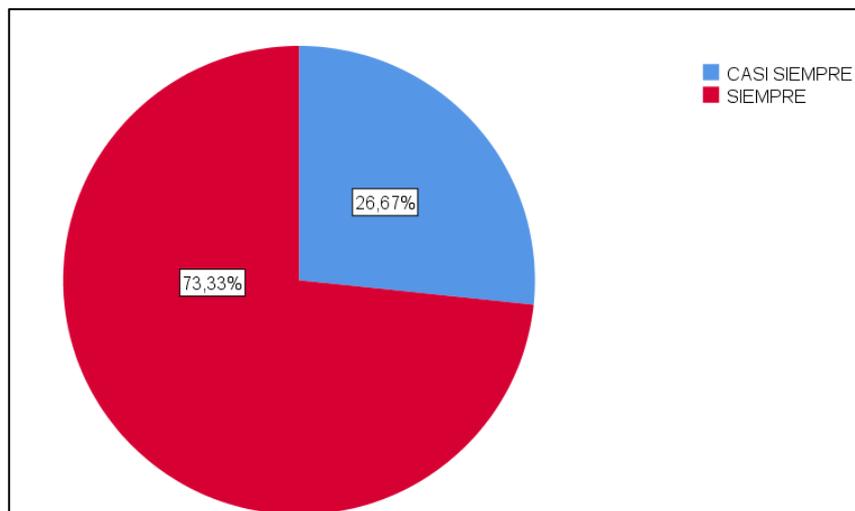
### **Normas, procesos y estructura para otorgar crédito**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Casi Siempre	4	26,7
Siempre	11	73,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 5**

**Normas, procesos y estructura para otorgar crédito**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 73,3 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que siempre hay normas, procesos y una estructura que se tiene que seguir para que se dé un crédito a los socios, por otra parte, el 26,7 % refieren que casi siempre lo hay.

Pregunta N°6. ¿Existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en el área de operaciones?

**Tabla 9**

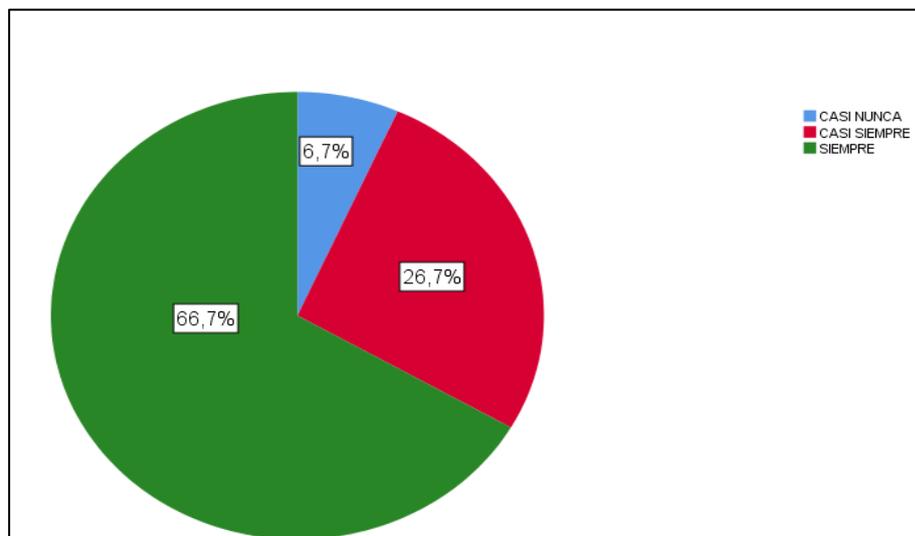
**Normas, procesos y estructura en el área de operaciones**

	N°	%
Casi nunca	1	6,7
Casi siempre	4	26,7
Siempre	10	66,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 6**

**Normas, procesos y estructura en el área de operaciones**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 66,7 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que siempre hay normas, procesos y una estructura que sirven como base para llevar un correcto control interno en el área de operaciones, por otro lado, el 26, 7 refieren que casi siempre se halla normas, procesos y estructura, por último, el 6,7% sostiene que casi nunca lo hay.

Pregunta N°7. ¿La identificación de riesgos laborales en ADECOOP LTDA es adecuada?

**Tabla 10**

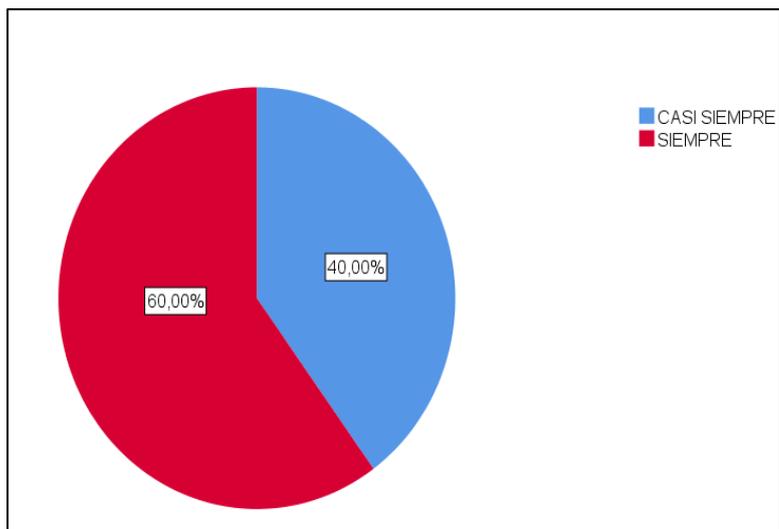
**Identificación de riesgos laborales**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Casi siempre	6	40,00
Siempre	9	60,00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 7**

**Identificación de riesgos laborales**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 60 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, indican que la identificación de riesgos es adecuada, no obstante, el 40% señalan que casi siempre es adecuada.

Pregunta N°8. ¿Las políticas empresariales es el factor más importante en el procedimiento en la revisión de documentos para el otorgamiento de créditos?

**Tabla 11**

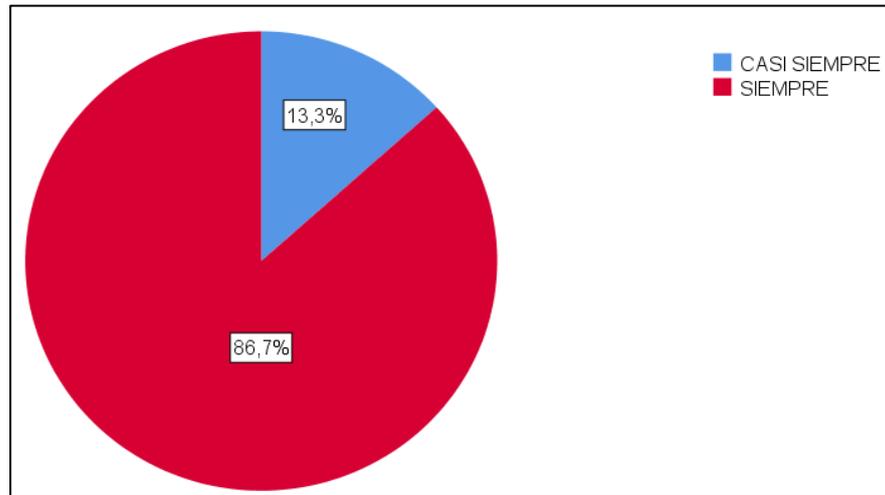
**Políticas empresariales y otorgamiento de créditos**

	N°	%
Casi siempre	2	13,3
Siempre	13	86,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 8**

**Políticas empresariales y otorgamiento de créditos**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 86,7 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, indican que las políticas empresariales siempre son el factor más relevante en la revisión de documentos para que se pueda dar un crédito, por otro lado, en 13,3 % señalan que casi siempre es importante.

### Dimensión 3: Actividades de control

Pregunta N°9. ¿Las auditorías sorpresivas para detectar desviaciones mejoran el desempeño laboral?

**Tabla 12**

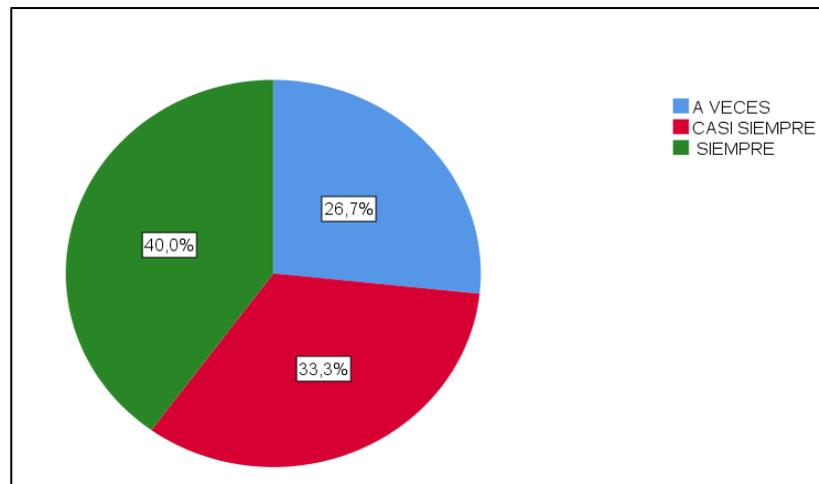
#### Auditorías sorpresivas y desviaciones

	N°	%
A veces	4	26,7
Casi siempre	5	33,3
Siempre	6	40,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 9**

#### Auditorías sorpresivas y desviaciones



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 40,0 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, indican que realizar auditorías sorpresivas para detectar alguna desviación siempre mejoran el desempeño laboral, por otro lado, el 33, 3% declaran que casi siempre mejora el desempeño laboral y por último el 26,7 señala que a veces mejora el desempeño laboral.

Pregunta N°10. ¿Usted utiliza los formatos adecuados para determinar la legalidad del dinero captado?

**Tabla 13**

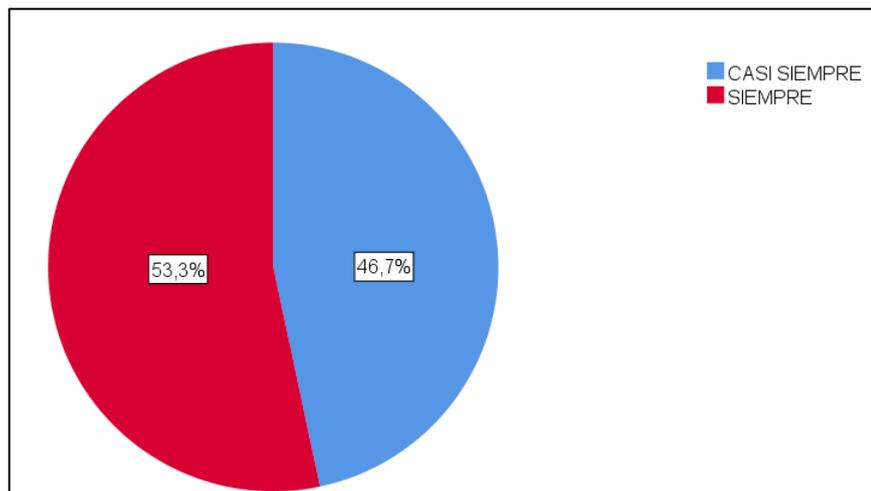
**Legalidad de dinero**

	N°	%
Casi siempre	7	46,7
Siempre	8	53,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 10**

**Legalidad de dinero**



Fuente: Elaboración propia

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 46,7 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, declaran que siempre se utiliza los formatos adecuados para verificar la legalidad de dinero captado, por otro lado, el 46.7% indican que casi siempre se utilizan los formatos adecuados.

Pregunta N°11. ¿Usted tiene acceso libre para determinar la experiencia crediticia que tiene el solicitante y el cual ayuda a determinar la viabilidad del crédito?

**Tabla 14**

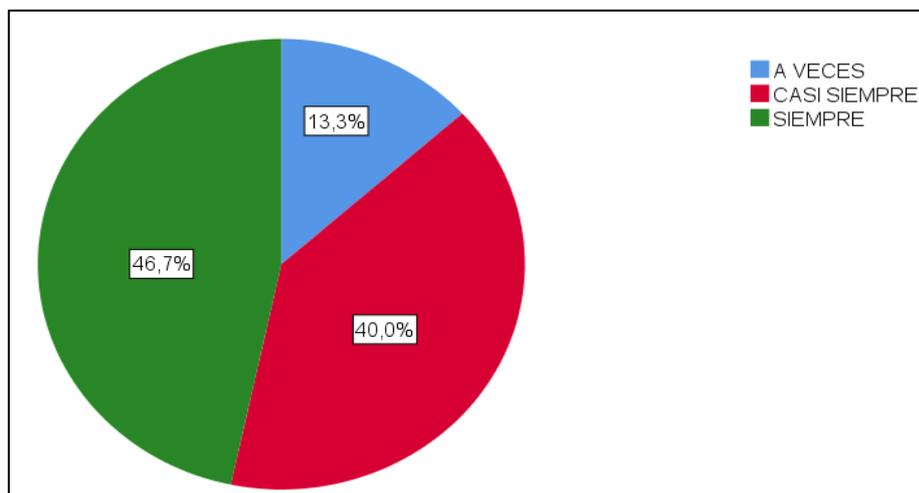
**Experiencia crediticia**

	N°	%
A veces	2	13,3
Casi siempre	6	40,0
Siempre	7	46,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11**

**Experiencia crediticia**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 46,7 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, declaran que siempre mantienen un libre acceso a la verificación de la experiencia crediticia de un nuevo socio, la cual ayuda a que se realice el crédito, por otro lado, el 40 % indican que casi siempre existe un libre acceso para la determinación de la experiencia crediticia, por último, el 13.3 % señalan que a veces la hay.

#### **Dimensión 4: Información y Comunicación**

Pregunta N°12. ¿La comunicación por canales digitales como correos electrónicos contribuyen a mejorar el desempeño laboral?

**Tabla 15**

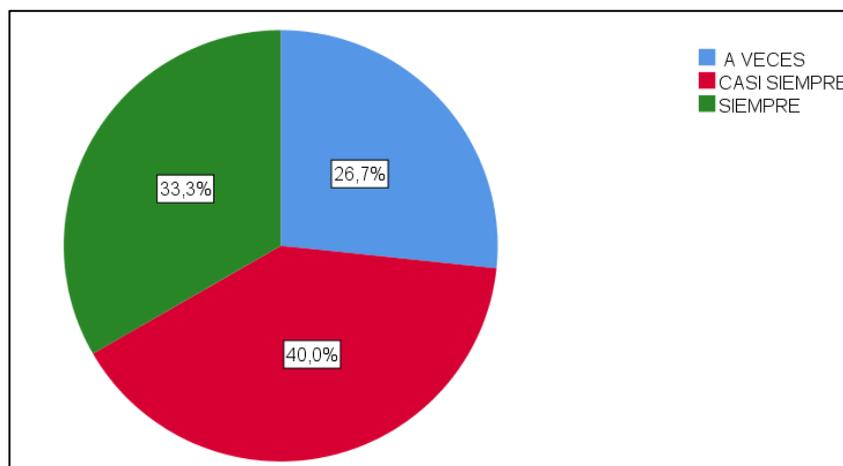
#### **Canales digitales y desempeño laboral**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
A veces	4	26,7
Casi siempre	6	40,0
Siempre	5	33,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 12**

**Canales digitales y desempeño laboral**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 40 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, indican que las comunicaciones a través de canales digitales siempre ayudan a mejorar el desempeño laboral, por otro lado el 33,3% señalan que la comunicación por medio de canales digitales casi siempre ayuda a mejorar el desempeño laboral y por último el 26,7 % indican que a veces ayuda a mejorar el desempeño laboral.

Pregunta N°13. ¿La información que se brinda en contabilidad es oportuna, valida y confiable?

**Tabla 16**

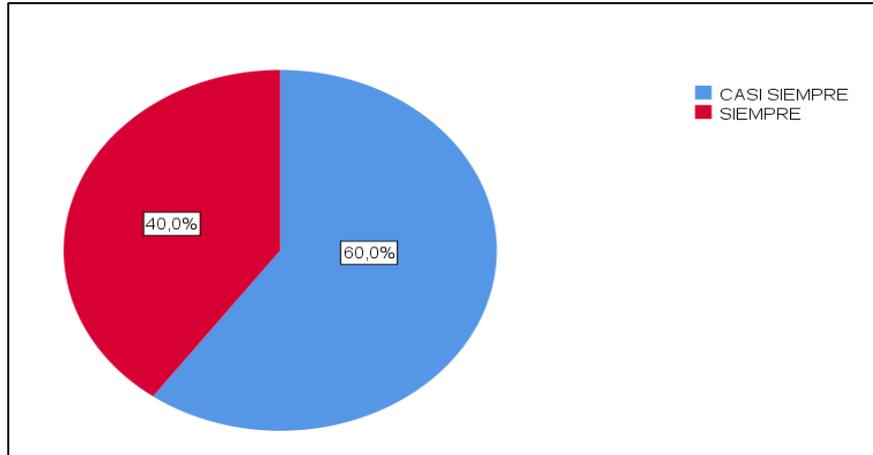
**Información oportuna, valida y confiable**

	N°	%
Casi siempre	9	60,0
Siempre	6	40,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 13**

**Información oportuna, válida y confiable**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 60 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que la información que entrega el área de contabilidad siempre es oportuna, válida y confiable, por otro lado, el 40 % indican que casi siempre la información de contabilidad es oportuna, válida y confiable.

## Dimensión 5: Monitoreo

Pregunta N°14. ¿Se ejerce sobre el área de operaciones una supervisión de control interno permanente?

**Tabla 17**

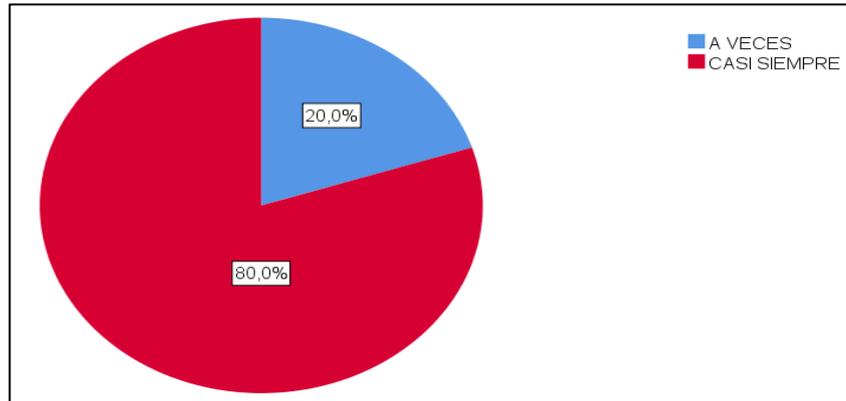
### Supervisión de control interno permanente

	N°	%
A veces	3	20,0
Casi siempre	12	80,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 14**

### Supervisión de control interno permanente



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 80 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que siempre hay una supervisión permanente de control interno en el área de operaciones, por otro lado, el 20 % declaran que a veces se realiza este tipo de supervisión de control interno.

Pregunta N°15. ¿Se monitorea que la incorporación de las nuevas políticas y procedimientos se cumplan a cabalidad?

**Tabla 18**

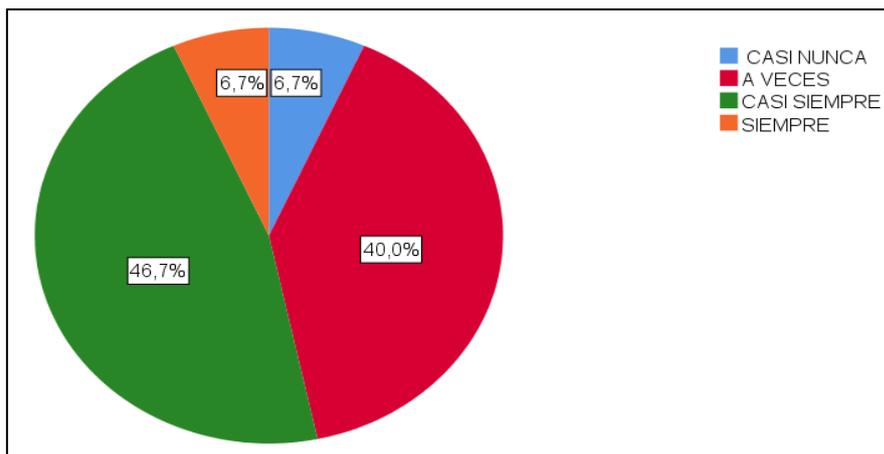
**Monitoreo de nuevas políticas**

	N°	%
Casi nunca	1	6,7
A veces	6	40,0
Casi siempre	7	46,7
Siempre	1	6,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 15**

**Monitoreo de nuevas políticas**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 46,7 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que cuando se incorporan nuevas políticas casi siempre se monitorea para que se cumpla a cabalidad, por otro lado, el 40% indican que a veces se monitorea las nuevas políticas, finalmente el

6,7 determinan que siempre y a veces se llega a monitorear las nuevas políticas que se incorporan.

Pregunta N°16. ¿Se supervisa que el plan de mejora frecuente hacia el personal de ADECOOP se esté cumpliendo?

**Tabla 19**

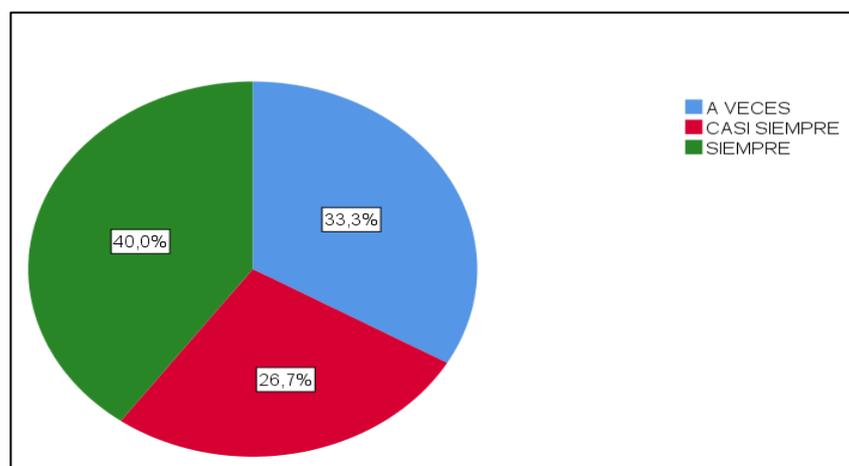
**Supervisión de plan de mejora**

	N°	%
A veces	5	33,3
Casi siempre	4	26,7
Siempre	6	40,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 16**

**Supervisión de plan de mejora**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 40,0 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que siempre se supervisa que el plan de mejora se cumpla, por otro lado, el 33,3 % indican que a veces se supervisa el plan de mejora, finalmente el 26,7 % refieren que casi siempre se supervisa que el plan de mejora se cumpla de manera adecuada.

## **Variable 2: Desempeño laboral**

### **Dimensión 1: Competencias y capacidades laborales**

Pregunta N°1. ¿Usted se encuentra en la capacidad de solucionar problemas de manera eficiente?

**Tabla 20**

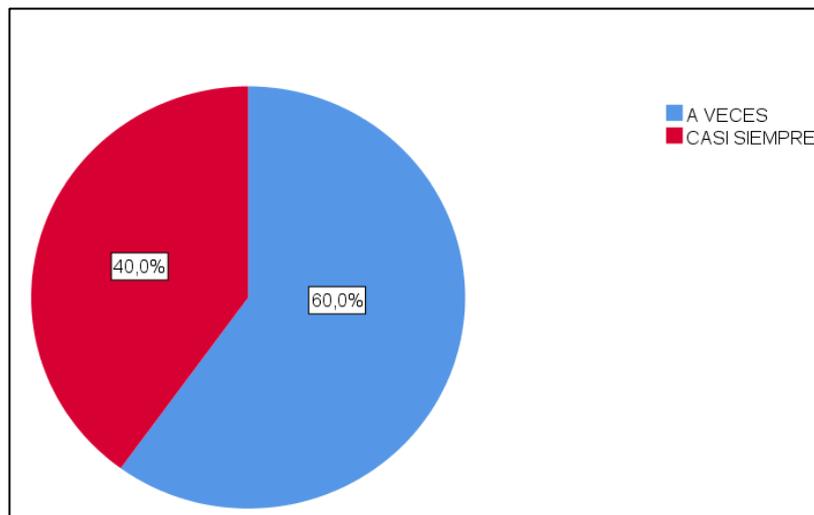
#### **Capacidad de solucionar problemas de manera eficiente**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
A veces	9	60,0
Casi siempre	6	40,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 17**

**Capacidad de solucionar problemas de manera eficiente**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 60% de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que a veces están en la capacidad de solucionar problemas de manera eficiente, por otro lado, el 40% indican que casi siempre tienen la capacidad de solucionar problemas de manera eficiente.

Pregunta N°2. ¿Usted se encuentra en la capacidad de delegar tareas a sus compañeros de trabajo?

**Tabla 21**

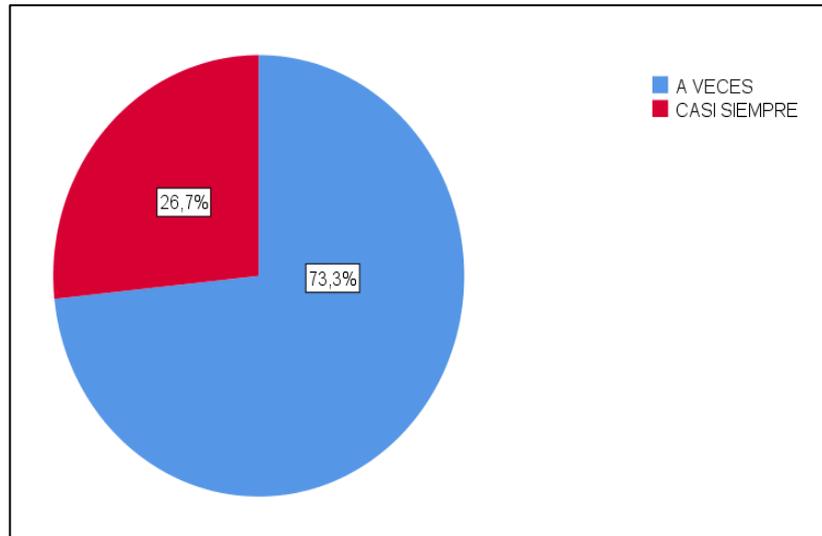
**Capacidad de delegar tareas**

	N°	%
A veces	11	73,3
Casi siempre	4	26,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 18**

**Capacidad de delegar tareas**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 73,3% de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que a veces están en la capacidad de delegar tareas a sus compañeros de trabajo, por otro lado, el 26,7 indican que casi siempre se encuentran en la capacidad de delegar tareas a sus compañeros.

Pregunta N°3. ¿Usted se encuentra capacitada(o) para el manejo de recursos que brinda ADECOOP LTDA para el logro de objetivos?

**Tabla 22**

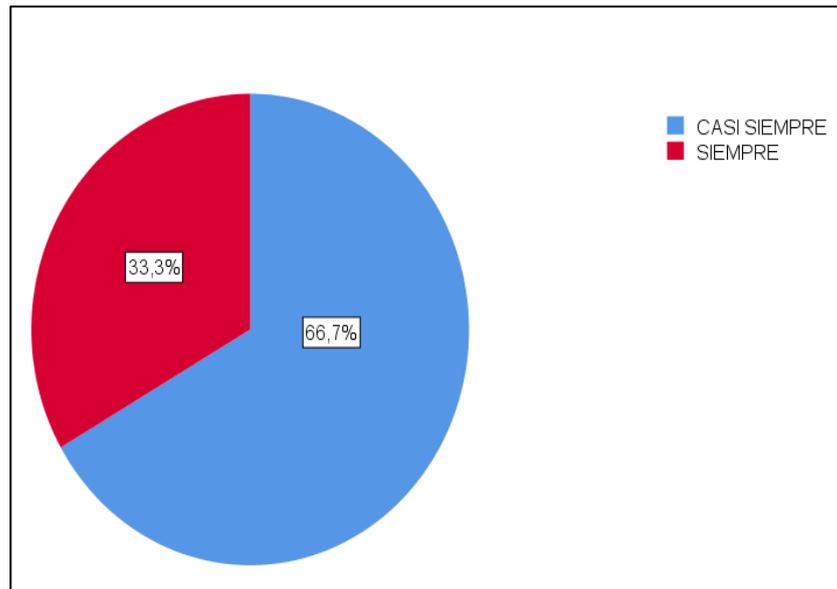
**Capacitado para el manejo de recursos**

	N°	%
Casi siempre	1	66,7
Siempre	5	33,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 19**

**Capacitado para el manejo de recursos**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 66,7% de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que casi siempre están

capacitados para el manejo de recursos que brinda la empresa y así lograr los objetivos propuestos, por otro lado, el 33,3 % indican que siempre se encuentran capacitados para el manejo de recursos.

## **Dimensión 2: Habilidades laborales**

Pregunta N°4. ¿Usted se adapta rápidamente a grupos, temas y funciones nuevas que se le asignen?

**Tabla 23**

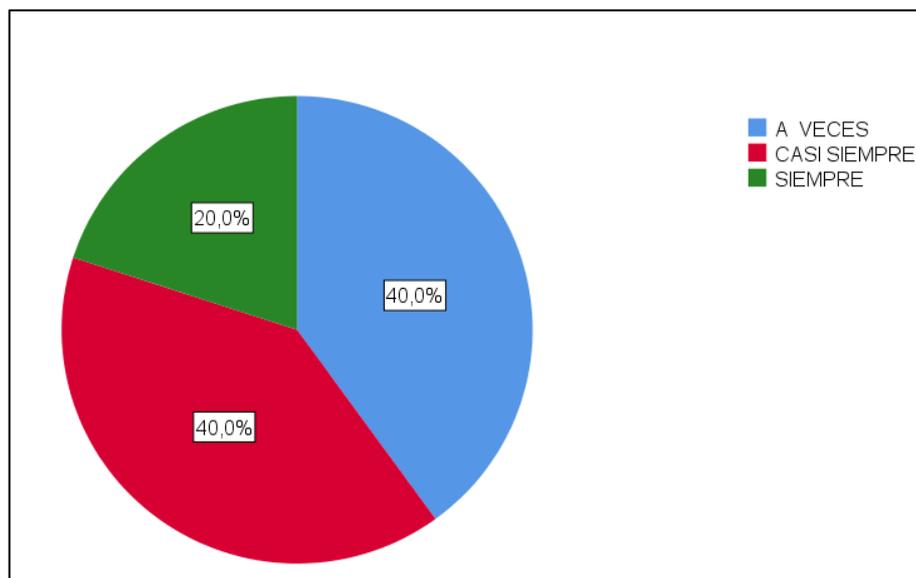
### **Adaptación a grupos, temas o funciones nuevas**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
A veces	6	40,0
Casi siempre	6	40,0
Siempre	3	20,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 20**

### **Adaptación a grupos, temas o funciones nuevas**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 40 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que casi siempre y a veces logran adaptarse rápidamente a grupos, temas y funciones nuevas, por otro lado, el 20% indican que siempre llegan adaptarse rápidamente.

Pregunta N°5. ¿Usted tiene una buena actitud de apoyo hacia sus compañeros cuando estos se encuentran en problemas laborales?

**Tabla 24**

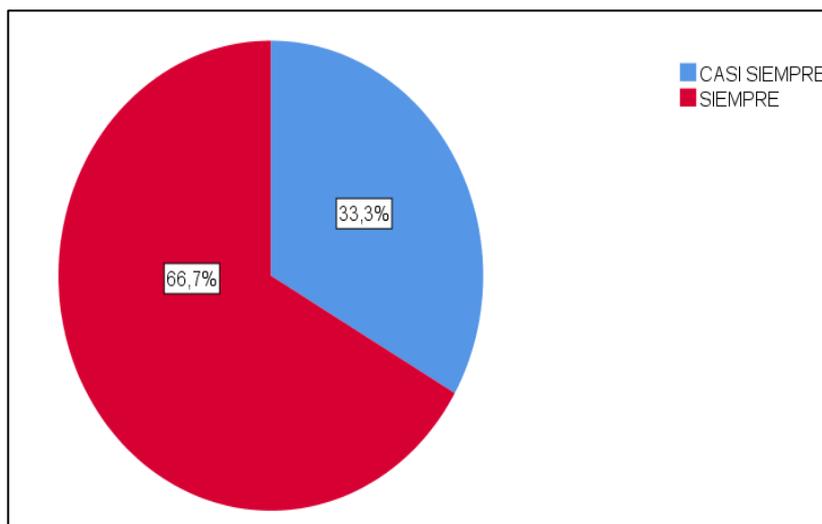
**Actitud de apoyo hacia sus compañeros**

	N°	%
Casi siempre	5	33,3
Siempre	10	66,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 21**

**Actitud de apoyo hacia sus compañeros**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 66,7 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que siempre hay una buena actitud de apoyo hacia sus compañeros cuando estos se encuentran en problemas laborales, por otro lado, el 33,3% indican que casi siempre existe una actitud de apoyo hacia sus compañeros.

Pregunta N°6. ¿Usted tiene la capacidad de manejar múltiples tareas sin generar algún error en ellas?

**Tabla 25**

**Capacidad de manejar múltiples tareas**

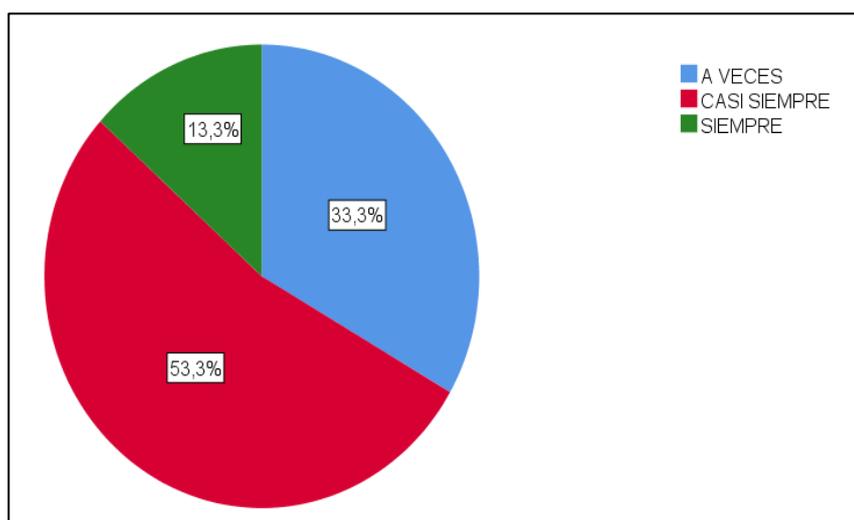
	N°	%
A veces	5	33,3
Casi siempre	8	53,3

Siempre	2	23,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 22**

**Capacidad de manejar múltiples tareas**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 53,3 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que casi siempre existe la capacidad de manejar múltiples tareas sin generar ningún error, el 33,3% indican que a veces tienen la capacidad de manejar múltiples tareas sin error en ellas y por último el 23,3% refieren que siempre existe capacidad del manejo múltiples de tareas.

### Dimensión 3: Eficacia en el trabajo

Pregunta N°7. ¿Usted manifiesta iniciativa y creatividad en los planes de trabajo?

**Tabla 26**

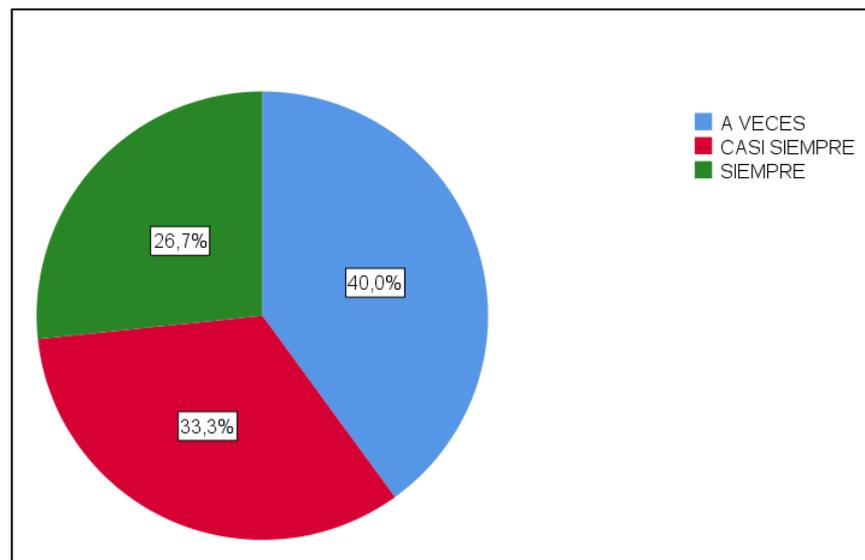
#### **Iniciativa y creatividad en planes de trabajo**

	N°	%
A veces	6	40,0
Casi siempre	5	33,3
Siempre	4	26,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 23**

#### **Iniciativa y creatividad en planes de trabajo**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 40,0 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que a veces se manifiesta iniciativa y creatividad en los planes de trabajo, por otro lado, el 33,3 % indican que

casi siempre casi siempre se manifiesta iniciativa y creatividad en los planes de trabajo y por último el 26,7 % refieren que siempre se ve iniciativa y creatividad en los planes de trabajo.

Pregunta N°8. ¿Usted está cumpliendo con los plazos establecidos en la presentación de sus tareas delegadas?

**Tabla 27**

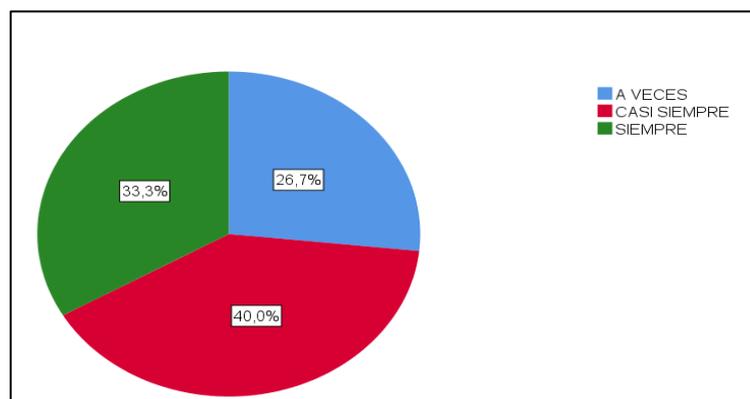
**Cumplimiento de plazos en tareas delegadas**

	N°	%
A veces	4	26,7
Casi siempre	6	40,0
Siempre	5	33,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 24**

**Cumplimiento de plazos en tareas delegadas**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 40,0 % de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que casi siempre se cumple con los plazos establecidos en la entrega de sus tareas delegadas, por otro lado, el 33,3

% indican que siempre se cumple con el tiempo que se dispone, finalmente el 26,7 % refieren que a veces se cumplen con el lazo establecido.

Pregunta N°9. ¿Usted cree que tener movilidad ayuda a lograr sus objetivos con la mayor efectividad?

**Tabla 28**

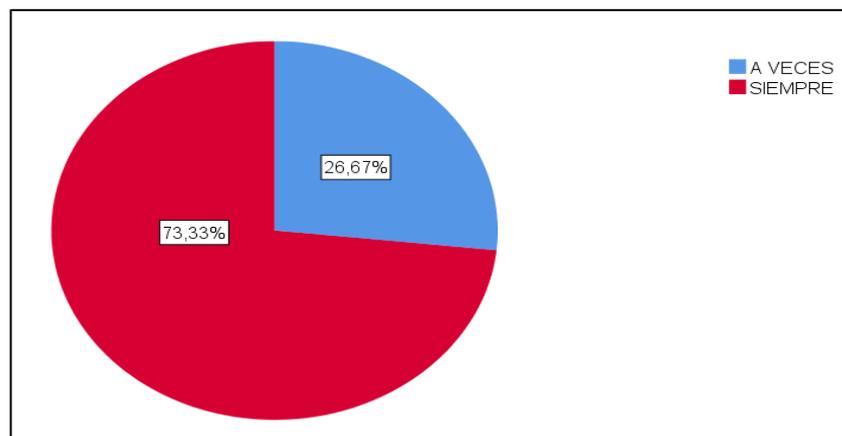
**Mayor efectividad con manejo de movilidad**

	N°	%
A veces	4	26,7
Siempre	11	73,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 25**

**Mayor efectividad con manejo de movilidad**



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el 73,3% de los colaboradores de la COOPAC ADECOOP, señalan que al tener una movilidad

siempre ayuda a la efectividad de logros, por otro lado el 26,7% indican que contar con una movilidad a veces ayuda a lograr los objetivos con mayor efectividad.

**Tabla 29**

**Relación entre el control interno y las competencias y capacidades laborales**

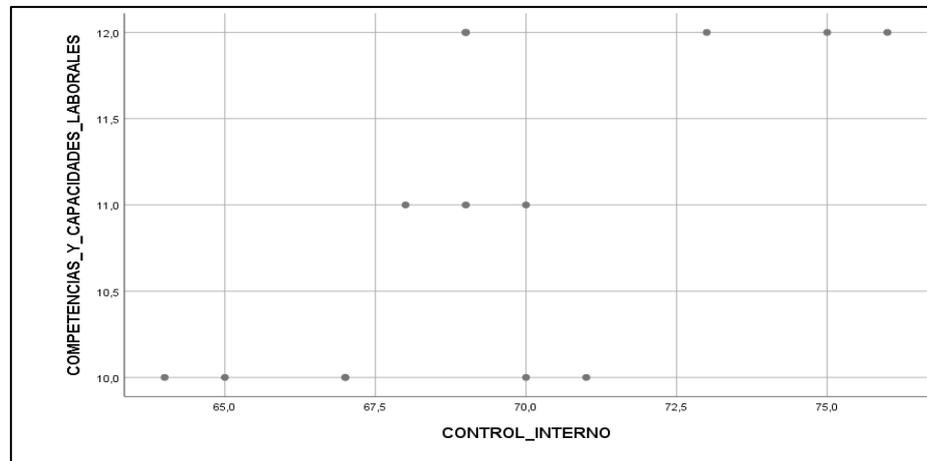
		<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>COMPETENCIAS Y CAPACIDADES LABORALES</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>	Correlación de Pearson	1	,629*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	15	15
<b>COMPETENCIAS Y CAPACIDADES LABORALES</b>	Correlación de Pearson	,629*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 26**

**Relación entre el control interno y las competencias y capacidades laborales**



*Fuente: Elaboración propia*

Los resultados muestran que el control interno si se relacionas en las competencias y capacidades laborales con el valor estadístico de r de Pearson de 0,629, lo que se refiere a una correlación significativa, por lo que se puede afirmar que con un 95% de confianza hay una correlación positiva alta entre la variable control interno y la dimensión competencias y capacidades laborales, porque el valor de significancia bilateral es de 0,012, que se encuentra por debajo del 0,05.

**Tabla 30**

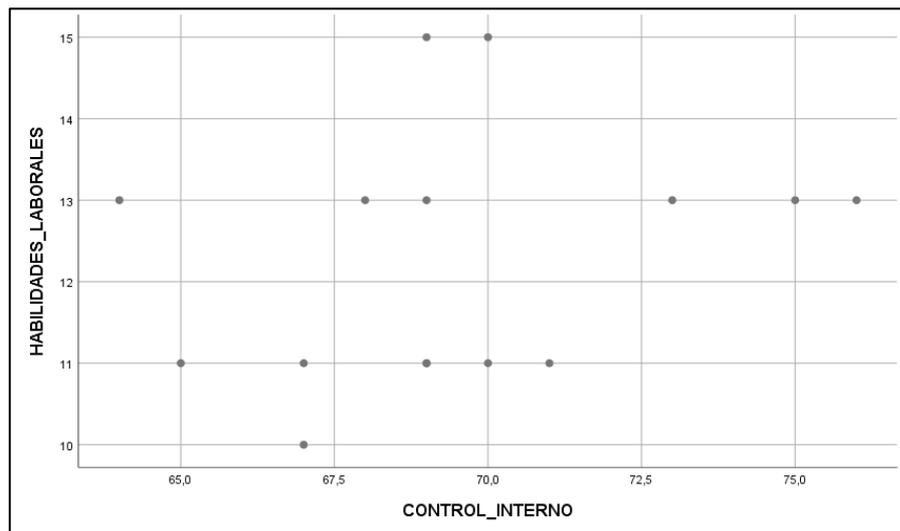
**Relación entre el control interno y las habilidades laborales**

		CONTROL INTERNO	HABILIDADES LABORALES
CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	1	,269
	Sig. (bilateral)		,332
	N	15	15
HABILIDADES LABORALES	Correlación de Pearson	,269	1
	Sig. (bilateral)	,332	
	N	15	15

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 27**

**Relación entre el control interno y las habilidades laborales**



*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla se observa que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es de 0,269, es decir existe una correlación positiva baja, sin embargo, el valor de la significación bilateral es de 0,332 que es superior al 0,05 requerido para validar la correlación

entre ambas variables de análisis, por lo tanto, la variable control interno no se relaciona con la dimensión habilidades laborales.

**Tabla 31**

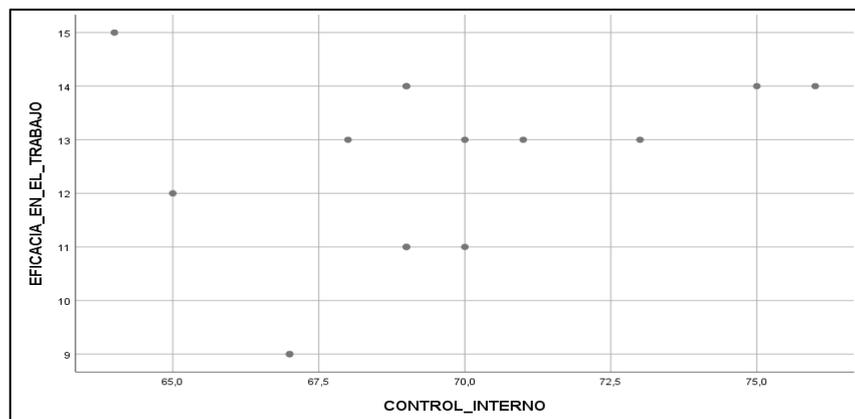
**Relación entre el control interno y la eficacia del trabajo**

		EFICACIA EN EL CONTROL INTERNO	
EFICACIA EN EL TRABAJO	Correlación de Pearson	de 1	,295
	Sig. (bilateral)		,287
	N	15	15
CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	de ,295	1
	Sig. (bilateral)	,287	
	N	15	15

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 28**

**Relación entre el control interno y la eficacia del trabajo**



*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla se observa que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es de 0,295, es decir existe una correlación positiva baja, sin embargo, el valor de la significación bilateral es de 0,287 que es superior al 0,05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis, por lo tanto, la variable control interno no se relaciona en la dimensión eficacia en el trabajo.

**Tabla 32**

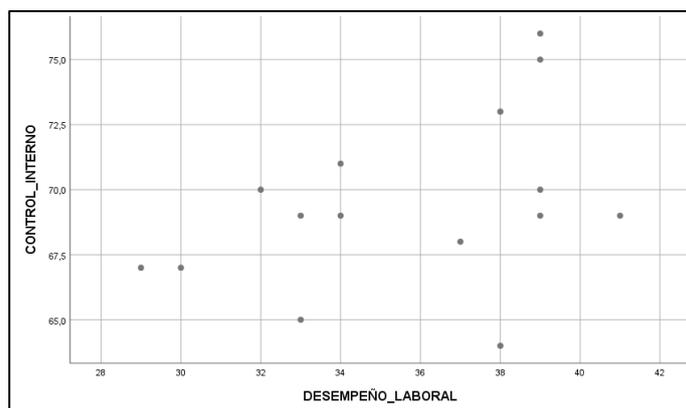
**Relación entre el control interno y desempeño laboral**

		CONTROL INTERNO	DESEMPEÑO LABORAL
CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	1	,412
	Sig. (bilateral)		,127
	N	15	15
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,412	1
	Sig. (bilateral)	,127	
	N	15	15

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 29**

**Relación entre el control interno y desempeño laboral**



*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla se observa que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es de 0,412, es decir, existe una correlación positiva baja, sin embargo, el valor de la significación bilateral es de 0,127 que es superior al 0,05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis, por lo tanto, la variable control interno no tiene relación con el desempeño laboral.

#### **4.2. Discusión**

Los resultados obtenidos para el objetivo general: Determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA – CAJAMARCA 2022, muestran que el control interno no existe relación con el desempeño laboral, puesto que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es de 0,412 y el valor de la significación bilateral es de 0,127 que es superior al 0,05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis. Los resultados coinciden con los de Gonzales (2021), quien determinó una correlación positiva baja entre el control interno y el desempeño

laboral, dado que el p valor es mayor que 0,05, dando como conclusión que no existe relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral de los tesoreros de las iglesias adventistas de la Asociación del Caribe Colombiano 2021 , por ende, el proceso de control interno no se desarrolla de manera adecuada en el manejo de los elementos del ambiente de control, de evaluación de riesgos, de actividades de control y no se utilizan bien los canales de comunicación e información, lo mismo pasa con las actividades de monitoreo.

Respecto al primer objetivo específico establecer la relación entre el control interno en las competencias y capacidades de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022, los resultados señalan que el control interno existe relación en las competencias y capacidades laborales, pues el valor estadístico de r de Pearson es de 0,629, lo que se refiere a una correlación significativa, por lo que se puede afirmar que con un 95% de confianza hay una correlación positiva alta entre la variable control interno y las dimensión competencias y capacidades laborales, porque el valor de significancia bilateral es de 0,012, que se encuentra por debajo del 0,05 requerido, por lo que se infiere que hay una evaluación de desempeño y los colaboradores demuestran sus competencias como se debe.

Los resultados coinciden con los de Ayala (2018) quien concluyó que existe relación entre el control interno y la competencia laboral en los trabajadores del área logística de la empresa cosmética, Lima 2018.

Los resultados correspondientes al segundo objetivo específico establecer la relación entre el control interno y las habilidades laborales de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022, señalan que existe una correlación positiva baja ( $r= 0,265$ ), sin embargo, el valor de la significancia bilateral es de 0,332 que es superior al 0,05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis, por lo tanto, que la variable control interno no existe relación en la dimensión habilidades laborales, por lo que se infiere que no es necesario tener un conocimiento sobre control interno, ya que las habilidades laborales son algo propio de las personas.

Los resultados obtenidos para el tercer objetivo establecer la relación entre el control interno y eficacia en los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022, indican que existe una correlación positiva baja ( $r=0,295$ ), sin embargo, el valor de la significación bilateral es de 0,287 que es superior al 0,05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis, por lo tanto la variable control interno no existe relación en la dimensión eficacia en el trabajo, infiriendo que los colaboradores no están cumpliendo con los plazos establecidos por sus jefes; por lo que estos no se desenvuelven de manera eficaz ante sus funciones debido a la falta de análisis profundo de las tareas por parte de los jefes.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación se plantearon las siguientes conclusiones:

No existe relación entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022, porque el valor de significancia bilateral es de 0,127, la cual es superior al 0,05 valor requerido para validar la correlación.

No existe relación entre el control interno y las habilidades laborales de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022, porque el valor de significancia bilateral es de 0,332, la cual es superior al 0,05 valor requerido para validar la correlación.

No existe relación entre el control interno y la eficacia de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022, porque el valor de significancia bilateral es de 0,287, la cual es superior al 0,05, valor requerido para validar la correlación.

## **Recomendaciones**

Los resultados de la investigación nos permiten realizar las siguientes recomendaciones a las jefaturas:

Se recomienda elaborar contratos de trabajos indeterminados a sus trabajadores comprometidos, para que esto no estén en tensión y puedan desarrollar sus labores de manera más eficiente.

Se recomienda que implementen la estrategia de reconocer el desempeño de sus colaboradores brindándoles incentivos de reconocimiento, sean monetarios o no monetarios.

Se recomienda implementar más las auditorias sorpresivas para que así se pueda detectar anticipadamente dificultades o problemas ya sea en los planes, políticas o procesos y así estas san resultas inmediatamente.

Se recomienda que el sistema que se utiliza para verificar el comportamiento de pago de nuevos socios se encuentre siempre actualizado y disponible para que no exista alguna restricción al ingresar.

Se recomienda que se incremente las reuniones y así asegurarse de que todos los trabajadores van hacia la misma dirección de los objetivos de la organización.

Se recomienda implementar un sistema de gestión donde haya capacitaciones constantes a sus trabajadores para que estos puedan desempeñar mejor sus funciones establecidas dando a conocer que existe la aplicación de normas, procesos y estructuras que se debe llevar a cabo para un buen control interno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2020). ¿Qué es el control interno y por qué es importante? Obtenido de <https://www.marsh.com/cl/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Alvarado Marín, J., & Sánchez Cueva, C. K. (2019). Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21812/Alvarado%20Mar%20c3%20adn%20Juana%20Esther%20-%20S%20c3%20a1nchez%20Cueva%20Cinthya%20Karina.PDF?sequence=5&isAllowed=y>
- Arribasplata Diaz , J. C. (2018). El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018. Obtenido de Universidad Cesar vallejo : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata\\_dj.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata_dj.pdf?sequence=1)
- Astudillo Idrovo, A. E., & Del Rosario Muñiz, G. (15 de Setiembre de 2020). El Análisi del control interno administrativo para el desempeño laboral Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15551/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-576.pdf>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740>
- Cardona, M. (2005). Las capacidades en las competencias laborales: Una mirada desde las inteligencias múltiples en los jóvenes. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21514003.pdf>
- Chiavenato. (2009). La toma de decisiones. Una revisión del tema. Obtenido de [https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap\\_8\\_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=\(Chiavenato%20C%202009\)%20%E2%80%9CLa,19\).](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=(Chiavenato%20C%202009)%20%E2%80%9CLa,19).)

- Contraloría General de la República. (2021). Normas de control de la Contraloría. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/informes-publicaciones/2465590-normas-de-control-de-la-contraloria>
- Cruz, A. (s.f.). Unidad V: Que es trabajo en equipo. Obtenido de <https://static1.squarespace.com/static/53e83fb4e4b0879d899d0dd9/t/53f004fae4b076bd82dd0941/1408238842037/TRAB+EQUIPO.pdf>
- Díaz, J. C. (2018). 1 Control interno y desempeño laboral del personal del. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arriba\\_splata\\_dj.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arriba_splata_dj.pdf?sequence=1)
- Faria. (1995 ). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza S.C. (2015). Marco de referencia para la implementacion, gestion y control de un adecuado sistema de control interno. Obtenido de DELOIT: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COS-O-Sesion1.pdf>
- Hernández, M. (s.f.). La delegación de autoridad: Condiciones y Técnicas de Aplicación. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/a4n10/4-10-14.pdf>
- Hurtado Leon , I., & Toro , G. J. (2007). Paradigmas y metodos de investigacion en tiempos de cambios. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA62&dq=metodo+deductivo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDkd3Yk7T7AhUfHrkGHQhuCJMQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=metodo%20deductivo&f=false>

- IIAP. (2009). Normas Generales del Sistema de Control Interno en el IIAP .  
Obtenido de <http://www.iiap.org.pe/upload/Transparencia/TRANSP246.pdf>
- INEI. (2017). Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas, 2015.  
Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf)
- Machado, e. a. (ENERO de 2021). Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15671/1/20182.pdf>
- Mejía, R. (2017). Administración de riesgos. Un enfoque empresaria. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/cultura-eafit/fondo-editorial/colecciones/academicos/Documents/1er%20CAP%C3%8DTULO-IDENTIFICACION%20DE%20RIESGOS.pdf>
- Miteco, (s.f.). Análisis de riesgos. Obtenido de [https://www.miteco.gob.es/es/parques-nacionales-oapn/publicaciones/edit\\_libro\\_04\\_06\\_tcm30-100259.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/parques-nacionales-oapn/publicaciones/edit_libro_04_06_tcm30-100259.pdf)
- Munguía, J. (s.f.). Implementación de los sistemas de control interno en la administración pública municipal. Obtenido de [https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/munguia\\_hernandez\\_implementation\\_de\\_los\\_sistemas\\_de\\_ci.pdf](https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/munguia_hernandez_implementation_de_los_sistemas_de_ci.pdf)
- NB - Noticias bancarias. (2019). Banco Santander impulsa su estrategia de recursos humanos con el objetivo de ser un empleador de referencia. Obtenido de <https://noticiasbancarias.com/bancos/06/09/2019/banco-santander-impulsa-su-estrategia-de-recursos-humanos-con-el-objetivo-de-ser-un-empleador-de-referencia/191677.html>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde , M. (2010). Revista de ciencias sociales . Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

- Pérez, J. (2004). Definiendo Competencias: Iniciativa y Proactividad. Obtenido de <https://casaup.up.edu.pe/definiendo-competencias-iniciativa-y-proactividad/>
- Piaget. (2021). Adaptación. Obtenido de <https://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia/adaptacion>
- Revista de Ciencias Sociales. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Riaza, Á. (s.f.). Habilidades laborales: ¿Qué son y cuáles son las más importantes? Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/habilidades-laborales/#:~:text=Las%20habilidades%20laborales%20son%20aquellas,p reparados%20t%C3%A9nicamente%20para%20un%20puesto.>
- Rodríguez Morales, J. E., & Hurtado, R. J. (2019). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41097/Rodr%C3%adguez\\_MJE-Hurtado\\_RJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41097/Rodr%C3%adguez_MJE-Hurtado_RJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rull, Á. (2020). Eficacia laboral: cinco formas de aplicarlo en la oficina . Obtenido de <https://www.elperiodico.com/es/ser-feliz/20200527/eficacia-laboral-formas-aplicarlo-oficina-7969957#:~:text=La%20eficacia%20hace%20referencia%20a,determinada%20meta%20mediante%20nuestras%20acciones.&text=Dirigido%20al%20C3%A1mbito%20laboral%2C%20dicha,ta>
- Salizar, S. (2021). Relación entre el control interno y el desempeño laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020. [Tesis de grado. Universidad Privada de Tacna. Escuela de Postgrado], Tacna, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2037/Salazar-Suarez-Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sánchez, C. (2017). Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia. Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16312/S%E1nchezBravoClaudiaPatricia2017;jsessionid=2EF3B0C0ED86CCAEAA664B4A98C10231?sequence=1#:~:text=Trabajar%20bajo%20presi%C3%B3n%20se%20caracteriza,cumplimiento%20satisfactorios%20para%20la%](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16312/S%E1nchezBravoClaudiaPatricia2017;jsessionid=2EF3B0C0ED86CCAEAA664B4A98C10231?sequence=1#:~:text=Trabajar%20bajo%20presi%C3%B3n%20se%20caracteriza,cumplimiento%20satisfactorios%20para%20la%20)
- Santaefemia, I. (2016). Coaching, el método por excelencia para gestionar cambios en ti y en tu vida. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2016-01-21-COACHING%20el%20m%C3%A9todo%20por%20excelencia%20para%20gestionar%20cambios%20en%20t%C3%AD%20y%20en%20tu%20vida%20UCM.pdf>
- Suárez, S. Y. (15 de Setiembre de 2021). Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2037/Salazar-Suarez-Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la Investigación Científica. Obtenido de [https://books.google.com.cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Valencia, M. (2005). Las Competencias Laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232005000300002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002)
- Vieytes, R. (2004). Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad. by Editorial de las ciencias.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA – CAJAMARCA 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el control interno y las competencias y capacidades de los colaboradores de ADECOOP LTDA – 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el control interno y las habilidades laborales de los colaboradores de ADECOOP LTDA – 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el control interno y la eficacia en los colaboradores ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA – CAJAMARCA 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Establecer la relación entre el control interno y las competencias y capacidades de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.</p> <p>b) Establecer la relación entre el control interno y las habilidades laborales de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.</p> <p>c) Establecer la relación entre el control interno y la eficacia en los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.</p>	<p>Hi: Existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de ADECOOP LTDA CAJAMARCA 2022.</p>	<p>Variable X:</p> <p><b>Control Interno</b></p> <p>Variable Y:</p> <p><b>Desempeño Laboral</b></p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada Descriptiva</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental.</p> <p><b>Población:</b> Se consideró 15 colaboradores de ADECOOP LTDA-2022.</p> <p><b>Muestra:</b> Fueron 15 trabajadores que conforman ADECOOP LTDA – Cajamarca – 2022</p> <p><b>Método de investigación:</b> Deductivo</p>

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO  
GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y  
FINANZAS**

---

#### ENCUESTA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN ADECOOP LTDA – 2022

Apreciado colaborador (a): Le agradezco anticipadamente por su participación en la presente encuesta sobre el “CONTROL INTERNO EN ADECOOP LTDA – 2022”. Por favor responda con sinceridad, sus respuestas son anónimas.

**INSTRUCCIONES:** Para responder el cuestionario debe marcar una sola respuesta por cada pregunta con un aspa “X”.

MARCAR CON UN ASPA (X)								OBSERVACIONES
DIMENSIÓN	Nº	PREGUNTAS	Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre	
Ambiente de control	1	¿Un clima ético promueve a la efectividad de las políticas empresariales?						
	2	¿La delegación de funciones permite al personal lograr mayor productividad?						

	3	¿La renovación de trabajadores comprometidos contribuye a realizar sus actividades con mayor eficiencia?						
	4	¿Los incentivos o sanciones se relacionan de manera provechosa para el logro de objetivos?						
Evaluación de riesgos	5	¿Existen normas, procesos y estructuras que se deben seguir para otorgar crédito a los socios?						
	6	¿Existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en el área de operaciones?						
	7	¿La identificación de riesgos laborales en ADECOOP LTDA es adecuada?						
	8	¿Las políticas empresariales es el factor más importante para el procedimiento en la revisión de documentos para el otorgamiento de crédito?						
	9	¿Las auditorías sorpresivas para detectar desviaciones mejoran el desempeño laboral?						
	10	¿Usted utiliza los formatos adecuados para						

Actividades de control		determinar la legalidad del dinero captado?						
	11	¿Usted tiene acceso libre para determinar la experiencia crediticia que tiene el solicitante y el cual ayuda a determinar la viabilidad del crédito?						
Información y comunicación	12	¿La comunicación por canales digitales como correos electrónicos contribuyen a mejorar el desempeño laboral?						
	13	¿La información que se brinda en contabilidad es oportuna, valida y confiable?						
Monitoreo	14	¿Se ejerce sobre el área de operaciones una supervisión de control interno permanente?						
	15	¿Se monitorea que la incorporación de las nuevas políticas y procedimientos se cumplan a cabalidad?						
	16	¿Se supervisa que el plan de mejora frecuente hacia el personal de ADECOOP se esté cumpliendo?						

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO  
GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES Y  
ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y  
FINANZAS

---

### ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN ADECOOP LTDA – 2022

Apreciado colaborador (a): Le agradezco anticipadamente por su participación en la presente encuesta sobre el “DESEMPEÑO LABORAL EN ADECOOP LTDA – 2022”. Por favor responda con sinceridad y sus respuestas son anónimas.

**INSTRUCCIONES:** Para responder el cuestionario debe marcar una sola respuesta por cada pregunta con un aspa “X”.

MARCAR CON UN ASPA (X)								OBSERVACIONES
DIMENSIÓN	N.º	PREGUNTAS	Nunca	Casi Nunca	Ocasional-mente	Casi siempre	Siempre	
	1	¿Usted se encuentra en la capacidad de solucionar problemas de manera eficiente?						
	2	¿Usted se encuentra en la capacidad de delegar tareas a sus compañeros de trabajo?						

Competencias y capacidades laborales	3	¿Usted se encuentra capacitada(o) para el manejo de recursos que brinda ADECOOP LTDA para el logro de objetivos?						
Habilidades laborales	4	¿Usted se adapta rápidamente a grupos, temas y funciones nuevas que se le asignen?						
	5	¿Usted tiene una buena actitud de apoyo hacia sus compañeros cuando estos se encuentran en problemas laborales?						
	6	¿Usted tiene la capacidad de manejar múltiples tareas sin generar algún error en ellas?						
Eficacia en el trabajo	7	¿Usted manifiesta iniciativa y creatividad en los planes de trabajo?						
	8	¿Usted está cumpliendo con los plazos establecidos en la presentación de sus tareas delegadas?						
	9	¿Usted cree que tener movilidad ayuda a lograr sus objetivos con la mayor efectividad?						

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## ANEXO 3



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Cesar Edwin Llerena Peralta
- 1.2. Título de la investigación: "Control Interno y Desempeño Laboral en Adecoop Ltda, 2022"
- 1.3. Autor del Instrumento de Investigación: Bach. Vasquez Diaz, Maybelle Karina
- 1.4. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado avance de la tecnología.				80	
4. Organización	Existe una organización lógica.					90
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.					95
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos, científicos y del tema de estudio.					95
8. Coherencia	Entre indicadores, dimensiones y variables.					95
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.					95
10. Convivencia	Genera nuevas pautas en las investigaciones y construcción de teorías.				80	
<b>SUBTOTAL</b>					240	652
<b>TOTAL</b>					892	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.20%): 1.78

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy Buena

VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable

Cajamarca, 23 de agosto 2022

  
 C.E. Llerena Peralta  
 INADOP  
 12-382

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Sheila Janet Cardenas Mendo

1.2. Título de la investigación: "Control Interno y Desempeño Laboral en Adecoop Ltda, 2022"

1.3. Autor del Instrumento de Investigación: Bach. Vasquez Diaz, Maybelle Karina

1.4. Aspectos de validación

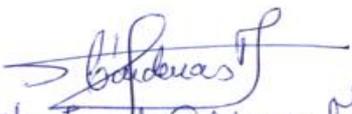
INDICADORES	CRITERIOS Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				175	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				175	
3. Actualidad	Adecuado avance de la tecnología.				175	
4. Organización	Existe una organización lógica.				175	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				180	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.				180	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos, científicos y del tema de estudio.			160		
8. Coherencia	Entre indicadores, dimensiones y variables.			160		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.			160		
10. Convivencia	Genera nuevas pautas en las investigaciones y construcción de teorías.				180	
SUBTOTAL				180	540	
TOTAL					720	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.20%): 1.44

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy Buena

VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable

Cajamarca, 23 de agosto 2022

  
C.P.C. Sheila Janet Cardenas Mendo  
26696657