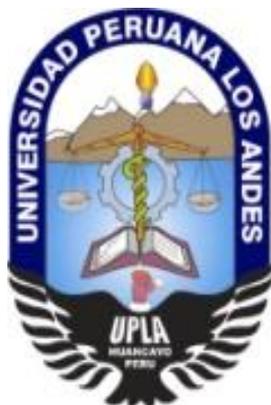


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**NORMAS DE CONDUCTA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA  
REPÚBLICA, LIMA – 2018**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor(es) : Bach. María Cristina Chang Macedo

Asesor : Mtra. Yuliana Vargas Ariste

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos  
Institucionales.

Fecha de Inicio : 26/04/2019

Fecha de Culminación : 25/04/2020

Huancayo – Perú

2020

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TESIS:**

**NORMAS DE CONDUCTA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LIMA – 2018**

**PRESENTADO POR:**

Bach. María Cristina Chang Macedo

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS  
APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS**

**PRESIDENTE**

**PRIMER MIEMBRO**

**SEGUNDO MIEMBRO**

**TERCER MIEMBRO**

Huancayo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2020

**ASESORA**

Mtra. Yuliana Vargas Ariste

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos por su valioso apoyo en todo momento; a mi esposo por el optimismo que siempre me brindó; a mis hijos por las fuerzas que me dieron y por los momentos que no pude compartir con ellos; a mis amigos en general por las palabras y muestras de apoyo que recibí.

**MARIA CRISTINA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme salud y protección a lo largo de mi vida, a mi familia, a mi asesor y a las personas que compartieron sus conocimientos e hicieron posible la culminación satisfactoria de mi tesis.

**EL AUTOR**

## INDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	ii
NOMBRE DEL ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL	
PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Problema General	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1 Justificación Teórica	4
1.4.2 Justificación Practica	4

1.4.3 Justificación Metodológica	5
1.4.4 Justificación Social	5
1.4.5 Justificación de Conveniencia	5
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1 Delimitación Espacial	6
1.5.2 Delimitación Temporal	6
1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	8
2.2 BASES TEÓRICAS	16
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	29
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	32
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	32
2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	32
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA	33
III. METODOLOGÍA	33
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	33
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	33
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	34

3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
3.6.1	Técnicas de Recolección de Datos	35
3.6.2	Instrumentos de Recolección de Datos	35
3.7	PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
	CAPÍTULO IV	37
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	37
	IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	37
4.1	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	37
4.2	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS.	52
4.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
	CONCLUSIONES	83
	RECOMENDACIONES	84
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
	ANEXOS	
•	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	90
•	ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	91
•	ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	93
•	ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	98
•	ANEXO 5: ESCALA DE VALORES COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	101
•	ANEXO 6: NIVELES DE CONFIANZA	102
•	ANEXO 7: CONSIDERACIONES ÉTICAS	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4-1: Encuesta (Escala de Likert)	38
Tabla 4-2: Variable y Dimensiones del Objetivo General	40
Tabla 4-3: Total de valores de escala Likert consignados en encuestas	40
Tabla 4-4: Correlación entre Normas de Conducta y Desempeño Laboral	42
Tabla 4-5: Variable e Indicadores del Objetivo Específico 1 (Principios éticos)	44
Tabla 4-6: Total de valores de escala Likert consignados en encuestas (Principios éticos y Desempeño Laboral)	44
Tabla 4-7: Correlación entre Principios Éticos y Desempeño Laboral	46
Tabla 4-8: Variable e Indicadores del Objetivo Específico 2 (Deberes éticos)	48
Tabla 4-9: Suma de valores de escala Likert consignados en encuestas (Deberes éticos y Desempeño Laboral)	48
Tabla 4-10: Correlación entre Principios Éticos y Desempeño Laboral	50
Tabla 4-11: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 1)	52
Tabla 4-12: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 2)	53
Tabla 4-13: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 3)	54
Tabla 4-14: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 4)	55
Tabla 4-15: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 5)	56
Tabla 4-16: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 6)	57
Tabla 4-17: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 7)	58
Tabla 4-18: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 8)	59
Tabla 4-19: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 9)	60
Tabla 4-20: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 10)	61
Tabla 4-21: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 11)	62
Tabla 4-22: Dimensión: Deberes Éticos (Pregunta 12)	63

Tabla 4-23: Dimensión: Deberes Éticos (Pregunta 13)	64
Tabla 4-24: Dimensión: Deberes Éticos (Pregunta 14)	65
Tabla 4-25: Dimensión: Deberes Éticos (Pregunta 15)	66
Tabla 4-26: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 16)	67
Tabla 4-27: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 17)	68
Tabla 4-28: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 18)	69
Tabla 4-29: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 19)	70
Tabla 4-30: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 20)	71
Tabla 4-31: Dimensión: Eficacia (Pregunta 21)	72
Tabla 4-32: Dimensión: Eficacia (Pregunta 22)	73
Tabla 4-33: Dimensión: Eficacia (Pregunta 23)	74
Tabla 4-34: Dimensión: Eficacia (Pregunta 24)	75
Tabla 4-35: Dimensión: Eficacia (Pregunta 25)	76
Tabla 4-36: Dimensión: Eficiencia (Preguntas 16 al 20)	78
Tabla 4-37: Dimensión: Eficiencia (Preguntas 21 al 25)	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2-1: Normas de Conducta y sus dimensiones	23
Figura 4-1: Coeficiente Alfa Cronbach	38
Figura 4-2: Diagrama de dispersión: Normas de Conducta y el Desempeño Laboral	41
Figura 4-3: Relación entre Normas de Conducta y el Desempeño Laboral	43
Figura 4-4: Zonas de Aceptación o rechazo de hipótesis nula.	43
Figura 4-5: Diagrama de dispersión: Principios éticos y Desempeño Laboral	45
Figura 4-6: Relación entre Principios Éticos y el Desempeño Laboral	47
Figura 4-7: Zonas de Aceptación o rechazo de hipótesis nula.	47
Figura 4-8: Diagrama de dispersión: Deberes éticos y Desempeño Laboral	49
Figura 4-9: Relación entre Deberes Éticos y el Desempeño Laboral	51
Figura 4-10: Zonas de Aceptación o rechazo de hipótesis nula.	51
Figura 4-11: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 1)	53
Figura 4-12: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 2)	54
Figura 4-13: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 3)	55
Figura 4-14: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 4)	56
Figura 4-15: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 5)	57
Figura 4-16: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 6)	58
Figura 4-17: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 7)	59
Figura 4-18: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 8)	60
Figura 4-19: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 9)	61
Figura 4-20: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 10)	62
Figura 4-21: Dimensión: Principios Éticos (Pregunta 11)	63
Figura 4-22: Dimensión: Deberes Éticos (Pregunta 12)	64
Figura 4-23: Dimensión: Deberes Éticos (Pregunta 13)	65

Figura 4-24: Dimensión: Deberes Éticos (Pregunta 14)	66
Figura 4-25: Dimensión: Deberes Éticos (Pregunta 15)	67
Figura 4-26: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 16)	68
Figura 4-27: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 17)	69
Figura 4-28: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 18)	70
Figura 4-29: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 19)	71
Figura 4-30: Dimensión: Eficiencia (Pregunta 20)	72
Figura 4-31: Dimensión: Eficacia (Pregunta 21)	73
Figura 4-32: Dimensión: Eficacia (Pregunta 22)	74
Figura 4-33: Dimensión: Eficacia (Pregunta 23)	75
Figura 4-34: Dimensión: Eficacia (Pregunta 24)	76
Figura 4-35: Dimensión: Eficacia (Pregunta 25)	77
Figura 4-36: Dimensión: Eficiencia (Preguntas 16 al 20)	78
Figura 4-37: Dimensión: Eficiencia (Preguntas 21 al 25)	79

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación consiste en establecer la relación entre las normas de conducta y el desempeño laboral del personal de la Contraloría General de la República, Lima - 2018. Esta investigación es de tipo aplicada y diseño correlacional; se consignó como variables normas de conducta y desempeño laboral. Para este estudio se consideró una población de ciento cincuenta (150) colaboradores de la Subgerencia de Control del Sector Salud y Órganos de Control Institucional bajo el ámbito de la indicada Subgerencia de la Contraloría General de la República, quienes efectúan los servicios de control gubernamental, determinándose una muestra de 50 colaboradores.

Para conocer la fiabilidad de los resultados del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, el mismo que fue procesado con el programa SPSS v25, el coeficiente de fiabilidad obtenido fue 0,801 (80,1%); es decir, tiene la confiabilidad según juicio de expertos como adecuada. Asimismo, para el contraste de hipótesis, se ha utilizado el instrumento estadístico Rho Spearman (Rho), calculado a través del programa SPSS v25, obteniéndose como resultado una correlación positiva alta de  $r_s = 0.864$ , entre las variables de Normas de Conducta y Desempeño Laboral del personal de la Contraloría General de la República, Lima 2018, a un nivel de significancia de 0.01 que es menor al  $\alpha = 0.05$  (se utilizó un nivel de confianza de 95%), por lo cual se rechazó la hipótesis nula. ( $H_0$ ). Cabe indicar que esta correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo).

**Términos clave:** Normas de conducta, Desempeño Laboral, Principios éticos, Deberes éticos, Eficiencia, Eficacia.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation is to establish the relationship between the standards of conduct and the work performance of the personnel of the Comptroller General of the Republic, Lima - 2018. This investigation is of an applied type and correlational design; Variables of conduct and work performance were recorded as variables. For this study, a population of one hundred and fifty (150) collaborators of the Health Sector Control Sub-Directorate and Institutional Control Bodies under the aforementioned Sub-Directorate of the General Comptroller of the Republic, who perform government control services, was considered. determining a sample of 50 collaborators.

To know the reliability of the results of the instrument, Cronbach's Alpha was used, which was processed with the SPSS v25 program, the reliability coefficient obtained was 0.801 (80.1%); that is, it has the reliability according to expert judgment as adequate. Also, for the hypothesis contrast, the Rho Spearman (Rho) statistical instrument, calculated through the SPSS v25 program, was used, resulting in a very strong positive correlation of  $r_s = 0.864$ , between the variables of Standards of Conduct and Performance Labor of the General Comptroller's Office of the Republic, Lima 2018, at a level of significance of 0.01 that is less than  $\alpha = 0.05$  (a 95% confidence level was used), for which the null hypothesis was rejected. (Ho) It should be noted that this correlation is directly proportional (it has a positive sign).

**Key terms:** Standards of conduct, Labor Performance, Ethical principles, Ethical duties, Efficiency, Efficiency.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo está referido a las Normas de Conducta que se han formulado para el desempeño laboral de los servidores públicos y en especial para los auditores de la Contraloría General de la República.

Cabe indicar que las normas de conducta, entre ellas las Normas de Conducta de la Administración Pública Internacional (Naciones Unidas 2013), el Código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815), Código de Ética de Auditor Gubernamental del Perú (R.C. N° 077-99-CG), Normas para la Conducta y Desempeño del personal de la Contraloría General de la República, constituyen instrumentos técnicos de suma importancia para esclarecer y especificar posturas en las organizaciones y en el desempeño laboral en torno a las más usuales disyuntivas éticas, es decir, mediante estas normas es posible juzgar el comportamiento de las organizaciones, así como valorar la actuación de funcionarios y empleados en una organización.

Estas normas de conducta están orientadas para el desempeño adecuado de los servidores de las instituciones de la Administración Pública, se consignan principios y deberes éticos como un conjunto de cánones o reglas que sirven para posibilitar la credibilidad y confianza de la ciudadanía respecto a la función pública y del personal que se desempeña en estas entidades.

Asimismo, es de mencionar que en nuestro país también obran otras normas de conducta que han sido formulados, entre otros, por los Colegios Profesionales, Instituciones públicas y privadas a través de los Códigos de Ética, instrumento que también consigna los principios y deberes éticos, para un correcto comportamiento ético en su desempeño profesional.

En ese contexto, este trabajo tuvo como objetivo general, establecer la relación entre las normas de conducta y el desempeño laboral del personal de la Contraloría General de la República, Lima - 2018, para lo cual se ha efectuado la recopilación de datos a través de un

cuestionario dirigida a los auditores de la sede central de la Contraloría General de la República, información que ha sido evaluada, la misma que ha servido para determinar el nivel de correlación que existe entre estas variables (normas de conducta y desempeño laboral)