

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Control Interno y desempeño organizacional en la Empresa

CONFIPETROL, Atacocha NEXA- 2022

Para Optar	: El Título Profesional de Contador Público
Autores	: Bach. Saldaña Meza, Miriam Roxana Bach. Antonio de la Cruz, Rocio
Asesor	: Dr. Armando Juan Aduato Avila
Línea de Investigación Institucional	: Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos
Fecha de Inicio	: 24/05/2023
Fecha de Culminación	: 23/05/2024

Huancayo – Perú
2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN
LA EMPRESA CONFIPETROL, ATACOCHA NEXA- 2022**

PRESENTADA POR:

Bach. Saldaña Meza, Miriam Roxana
Bach. Antonio de la Cruz, Rocío

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

DECANO : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo, ,..... de.....del 2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Control Interno y desempeño organizacional en la empresa

CONFIPETROL, Atacocha NEXA- 2022

Para Optar	: El Título Profesional de Contador Público
Autores	: Bach. Saldaña Meza, Miriam Roxana Bach. Antonio de la Cruz, Rocio
Asesor	: Dr. Armando Juan Aduato Avila
Línea de Investigación Institucional	: Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos
Fecha de Inicio	: 24/05/2023
Fecha de Culminación	: 23/05/2024

Huancayo – Perú
2023

Asesor

Dr. Armando Juan Aduato Avila

Dedicatoria

Para mi mamita Eva, quien fue una de las personas con una fortaleza inaudita, espero que donde estés te sientas orgullosa de mi

Asimismo, para mi mama Teo, por ser mi motor de seguir adelante y apoyarme en cada elección que tomo.

Rocio

A mi abuelita Julia quien me guio y me sigue guiando desde el cielo en cada paso que doy, que creyó en mi brindándome su apoyo y amor incondicional.

A mi mama Janet quien se esforzó para que este reto se cumpla, inculcándome valores, enseñándome con su ejemplo a enfrentar los momentos difíciles y salir adelante con dedicación y valentía

Muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que se incluye éste. Me formaron con reglas para alcanzar mis anhelos.

Miriam.

Agradecimiento

Agradezco de todo corazón a todos los que se cruzaron en mi camino, en el cual me dieron la oportunidad de seguir aprendiendo, y que todo lo que me dieron regrese multiplicado. Especialmente, a nuestro asesor Dr. Armando Juan Aduato Avila por su paciencia en guiarnos durante la elaboración de nuestra tesis.

Rocío.

Agradecer en primer lugar a Dios quien fue guiando mi camino día con día, dándome fortaleza para continuar.

A mi familia y demás personas que creyeron en mi desde siempre, que me apoyaron de manera incondicional.

Miriam.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0138 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Control interno y desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA- 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. ANTONIO DE LA CRUZ ROCIO
BACH. SALDAÑA MEZA MIRIAM ROXANA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **DR. ADAUTO AVILA ARMANDO JUAN**

Fue analizado con fecha **11/03/2024**; con **126 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 11 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Asesor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de Tablas	xi
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Introducción	xvii°
CAPÍTULO I	19
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática	19
1.2. Delimitación del problema.....	22
1.2.1. Delimitación temporal	22
1.2.2. Delimitación espacial.....	22
1.2.3. Delimitación conceptual o científica	22
1.3. Formulación del problema	23
1.3.1. Problema General.....	23
1.3.2. Problemas Específicos	23
1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Justificación Social	23
1.4.2. Justificación Teórica	24
1.4.3. Justificación Metodológica	24
1.5. Objetivos	24
1.5.1. Objetivo General.....	24
1.5.2. Objetivos Específicos.....	25
CAPÍTULO II.....	26

II. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Antecedentes	26
2.1.1. Ámbito Nacional.....	26
2.1.2. Ámbito Internacional	29
2.2. Bases Teóricas o Científicas	32
2.2.1. Variable I: Control Interno.....	32
2.2.3. Variable II: Desempeño Organizacional.....	44
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	53
CAPÍTULO III.....	56
III. HIPÓTESIS.....	56
3.2. Hipótesis General	56
3.3. Hipótesis Específicas.....	56
3.4. Variables (definición conceptual y operacionalización)	56
3.4.2. Definición conceptual	56
3.4.3. Cuadro de operacionalización de variables.....	57
CAPÍTULO IV.....	59
IV. METODOLOGÍA.....	59
4.1. Método de Investigación	59
4.1.1. Método General	59
4.1.2. Método Específico	59
4.2. Tipo de Investigación	59
4.3. Nivel de Investigación.....	60
4.4. Diseño de la Investigación	60
4.5. Población y muestra	61
4.5.1. Población.....	61
4.5.2. Muestra	62
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	64

4.6.1.	Técnicas de recolección de datos	64
4.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	64
4.6.3.	Validez y Confiabilidad	64
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	65
4.8.	Aspectos éticos de la Investigación.....	67
CAPÍTULO V		69
V. RESULTADOS.....		69
5.1.	Descripción de resultados.....	69
5.1.1.	Descripción de la variable I: Control Interno	69
5.1.2.	Descripción de la variable II: Desempeño Organizacional.....	88
5.2.	Contraste de hipótesis.....	95
5.2.1.	Prueba de normalidad	95
5.2.2.	Diseño descriptivo por variables y dimensiones.....	96
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		101
CONCLUSIONES		103
RECOMENDACIONES.....		105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		106
ANEXOS:		110
Anexo 1 Matriz de consistencia		111
Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables		112
Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento.....		113
Anexo 4 El instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....		115
Anexo 5 Confiabilidad y validez del instrumento.....		118
Anexo 6 La data de procesamiento de datos		122
Anexo 7 Consentimiento informado		124
Anexo 8 Fotos de la aplicación del instrumento		126

Contenido de Tablas

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de variables.....	57
Tabla 2 Población de estudio	61
Tabla 3 Muestra de estudio	63
Tabla 4 Rho de Spearman según Grados de Correlación.	66
Tabla 5 ¿La gerencia muestra interés por la integridad y los valores éticos?.....	69
Tabla 6 ¿La gerencia corrige oportunamente las debilidades identificadas en el control administrativo?	70
Tabla 7 ¿Se exige al personal de la empresa se internalice con los valores éticos?	71
Tabla 8 ¿Los supervisores tienen responsabilidad de las políticas y procedimientos?.....	72
Tabla 9 ¿Los supervisores realizan toma de inventarios físicos en forma periódica?.....	73
Tabla 10 ¿Se hacen evaluaciones periódicas para que pueda identificar actividades que afecten el logro de objetivos?.....	74
Tabla 11 ¿Se difunde a todo el personal el Plan Estratégico de la empresa?	75
Tabla 12 ¿Las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa están establecidas?	76
Tabla 13 ¿La documentación física y electrónica que sustente las transacciones realizadas se archivan adecuadamente?	77
Tabla 14 ¿Considera usted que existe coordinación permanente entre los departamentos de la empresa?	78
Tabla 15 ¿Existen procedimientos para monitorear la efectividad de los controles implantados?	79
Tabla 16 ¿Los supervisores toman las acciones oportunas para corregir las debilidades detectadas?.....	80
Tabla 17 ¿Considera usted que es adecuado el nivel de adiestramiento al personal de la empresa?	81

Tabla 18 ¿Se aprueba el Plan Anual de Control?	82
Tabla 19 ¿La alta dirección supervisa las acciones de control interno?	83
Tabla 20 ¿Los responsables de cada departamento evalúan si las tareas desarrolladas por el personal a su cargo son óptimas?.....	84
Tabla 21 ¿Existe política de autocontrol en el sistema de control interno?.....	85
Tabla 22 ¿Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos y operaciones en los que intervienen se desarrollan de forma adecuada? ..	86
Tabla 23 ¿ La empresa cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	87
Tabla 24 ¿Existe un adecuado liderazgo por parte de los supervisores en la empresa?	88
Tabla 25 ¿El personal esta capacitado para brindar un rápido y buen servicio?	89
Tabla 26 ¿Considera usted que los recursos se adquirieron de acuerdo a la prioridad de su departamento?.....	90
Tabla 27 ¿Considera usted que se ha cumplido con los objetivos propuestos por la empresa?	91
Tabla 28 ¿Considera usted que impulsa al personal a su cargo a desempeñarse con eficiencia?	92
Tabla 29 ¿Considera usted que los recursos económicos y financieros se utilizan adecuadamente?.....	93
Tabla 30 ¿Considera usted que el personal de la empresa se desempeña en forma eficiente? ..	94
Tabla 31 Prueba de normalidad- Shapiro Wilk.....	95
Tabla 32 Contraste de hipótesis general- Rho Spearman	96
Tabla 33 Contraste de hipótesis especifica 1- Rho Spearman	97
Tabla 34 Contraste de hipótesis especifica 2- Rho Spearman	98
Tabla 35 Contraste de hipótesis especifica 3- Rho Spearman	99

Contenido de Figuras

Figura 1 Porcentaje reflejado sobre el interés por la integridad y valores éticos	69
Figura 2 Porcentaje referente si se corrige oportunamente las debilidades identificadas en el control administrativo.....	70
Figura 3 Porcentaje referente a que la empresa exige al personal internalizar con los valores éticos.....	71
Figura 4 Porcentaje acerca de la responsabilidad de políticas y procedimientos institucionales	72
Figura 5 Porcentaje referente a si se realizan inventarios físicos en forma periódica	73
Figura 6 Porcentaje referente a las evaluaciones periódicas para la identificación de actividades que afecten el logro de objetivos	74
Figura 7 Porcentaje referente a la difusión al personal del Plan Estratégico de la empresa....	75
Figura 8 Porcentaje referente a las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa CONFIPETROL.....	76
Figura 9 Porcentaje acerca de la documentación física y electrónica son archivadas adecuadamente	77
Figura 10 Porcentaje en relación a una coordinación permanente entre de los departamentos de la empresa.....	79
Figura 11 Porcentaje sobre si existen procedimientos para monitorear la efectividad de los controles implantados.....	80
Figura 12 Porcentaje referente a los supervisores toman acciones oportunas para corregir las debilidades detectadas	81
Figura 13 Porcentaje en relación al adecuado nivel de adiestramiento al personal de la empresa	81
Figura 14 Porcentaje en relación a que se aprueba el Plan Anual de Control?	82

Figura 15 Porcentaje en relación de la supervisión de la alta dirección a las acciones de control interno.....	83
Figura 16 Porcentaje referente si realizan evaluación a las tareas desarrolladas por el personal a su cargo.....	85
Figura 17 Porcentaje referente a la existencia de políticas de autocontrol en el sistema de control interno	86
Figura 18 Porcentaje acerca de emplear acciones para conocer oportunamente que las actividades son desarrolladas adecuadamente.....	87
Figura 19 Porcentaje referente a que se cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información.....	88
Figura 20 Porcentaje en relación al adecuado liderazgo por parte de los supervisores en la empresa.....	89
Figura 21 Porcentaje concerniente si el personal esta capacitado para brindar un rápido y buen servicio	89
Figura 22 Porcentaje sobre la adquisición de recursos en base a la prioridad de cada departamento o área.....	90
Figura 23 Porcentaje acerca el cumplimiento de objetivos propuestos por la empresa.....	91
Figura 24 Porcentaje concerniente a que se impulsa al personal a su cargo a desempeñarse con eficiencia	92
Figura 25 Porcentaje acerca de los recursos económicos y financieros son utilizados adecuadamente	93
Figura 26 Porcentaje acerca que el personal se desempeña en forma eficiente.....	94

Resumen

Podemos mencionar que no toda organización es manejada correctamente, siempre existe deficiencias en sus diferentes procesos de ejecución de tareas, siendo el caso de que no llevan eficientemente un control interno en la prestación de servicios de operación y mantenimiento. Por tanto, se planteó como objetivo establecer la relación del control interno y el desempeño organización de la empresa CONFIPETROL. Se consideró teorías de las variables para mayor entendimiento. Concerniente a su metodología se basó al científico deductivo, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental; la población lo conformó 119 trabajadores, una muestra de 49 colaboradores de CONFIPETROL, el mismo que se aplicó un cuestionario relacionado a ambas variables. Para su validez y confiabilidad fue dada mediante juicio de expertos y el coeficiente Alfa de Cronbach respectivamente, donde se pudo validar y coadyuvó a su aplicación. Para el análisis y contraste de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Rho Spearman que permitió establecer la relación del control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL. Los resultados arrojaron que, existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL. En tanto, se llegó a concluir que, el control interno se relaciona de manera significativa en el desempeño organizacional de la empresa en estudio, siendo ésta de nivel positiva media con $\rho=0.663$, con nivel de significancia 0.000 siendo esta menor a 0.05 lo que conllevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Palabras clave: Control interno, desempeño organizacional, componentes, políticas,

Abstract

We can mention that not every organization is managed correctly, there are always deficiencies in its different task execution processes, being the case that they do not efficiently carry out internal control in the provision of operation and maintenance services. Therefore, the objective was to establish the relationship between internal control and the organizational performance of the CONFIPETROL company. Theories of the variables were considered for greater understanding. Concerning its methodology, it was based on the deductive scientist, of an applied type, correlational level and non-experimental design; The population was made up of 119 workers, a sample of 49 CONFIPETROL collaborators, who applied a questionnaire related to both variables. For its validity and reliability, it was given through expert judgment and Cronbach's Alpha coefficient respectively, where it could be validated and contributed to its application. For the analysis and contrast of hypotheses, the Rho Spearman correlation coefficient was used, which allowed establishing the relationship between internal control and organizational performance in the company CONFIPETROL. The results showed that there is a significant relationship between internal control and organizational performance in the company CONFIPETROL. Meanwhile, it was concluded that internal control is significantly related to the organizational performance of the company under study, this being of a positive mean level with $\rho=0.663$, with a significance level of 0.000, this being less than 0.05, which led to rejecting the null hypothesis and accepting the alternate hypothesis.

Keywords: Internal control, organizational performance, components, policies,

Introducción

Varios estudios han indicado que las variables de control interno que tienen un impacto en el desempeño de una organización incluyen las actividades de control, la evaluación de riesgos y el ambiente de control. El desempeño financiero se puede medir por la liquidez, la eficiencia y las ganancias, mientras que el desempeño no financiero se puede medir por variables no monetarias como la satisfacción del cliente, las tasas de defectos, la lealtad a la marca, los rendimientos iniciales y la satisfacción de los empleados. Se puede decir que los conceptos básicos de los procesos de evaluación de riesgos de una organización son relevantes tanto para las grandes organizaciones grandes empresariales como micro empresas.

Las volatilidades del mercado pueden provocar una disminución de la demanda, la erosión de los precios y la caída de los tipos de cambio. Dado que las organizaciones manejan fondos públicos, se necesitan fuertes medidas de control interno para salvaguardar los fondos. Los diferentes sistemas de control interno vienen con diferentes niveles de efectividad. Los estudios realizados por profesionales en Europa y América del Norte descubrieron que las empresas que tenían sistemas de control interno sólidos estaban bien desarrolladas, eran mejores en un mercado competitivo, estaban muy controladas por las leyes gubernamentales, eran más conservadoras, más competentes, tenían alta liquidez y rentabilidad y tenían mejores controles de gestión (Njeri, 2017).

Por tanto, se ha planteado como objetivo establecer la relación que existe entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL durante el 2022.

Concerniente a su metodología se basó al científico deductivo, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental. En cuanto a su población lo conformó 119 trabajadores de la empresa CONFIPETROL, considerando una muestra de 49 colaboradores, el mismo que fue mediante la aplicación de un cuestionario para ambas variables. Para su validez y

confiabilidad fue dada mediante juicio de expertos y el coeficiente Alfa de Cronbach respectivamente, donde se pudo validar y coadyuvo a su aplicación.

Para el análisis y contraste de hipótesis fueron dadas por medio del coeficiente de correlación de Rho Spearman el cual permitió establecer la relación del control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL.

Los resultados arrojaron que, existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL. En tanto, se llegó a concluir que, el control interno se relaciona de manera significativa en el desempeño organizacional de la empresa en estudio, siendo ésta de nivel positiva media con $\rho=0.663$, con nivel de significancia 0.000 siendo esta menor a 0.05 lo que conllevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

El mismo que consta de 6 capítulos que se distribuye de la siguiente manera:

En el **Capítulo I-** Planteamiento del problema, se aborda la realidad problemática y se formula el problema, delimitación, justificación y se plantea los objetivos de la investigación.

Capítulo II- Marco Teórico donde se construye los antecedentes de estudio, teorías relacionadas a las variables y el marco conceptual

Capítulo III- Hipótesis, en la que se formula la hipótesis, definición conceptual de las variables y su operacionalización

Capítulo IV- Metodología, se aborda la metodología definiéndose tipo, nivel, diseño metodológico, población y muestra, las técnicas e instrumentos a utilizarse;

Capítulo V- Resultados, donde se describe los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento, lo cual son presentadas mediante tablas y figuras con sus interpretaciones de cada variable. Asimismo, procede con el contraste de hipótesis planteadas,

el análisis y discusión de resultados, se detalla a la conclusión llegada y en base a ello se emite las recomendaciones respectivas.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas y anexos respectivos solicitados.

Las autoras

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La perduración de cualquier entidad depende del uso eficaz y eficiente de los recursos ya sean financieros y no financieros, de lo que dispone de la organización. Por ende, para optimizar la utilización de los recursos confiados a todos los empleados en una organización, la gerencia de la organización implementa varias formas de control, entre estos controles principales se encuentran el control interno y la auditoría interna, por mencionar algunos. Los controles internos son políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizativas implementadas para proporcionar una seguridad razonable de que se están logrando los objetivos comerciales de la entidad y de que previenen o detectan y corrigen eventos de riesgos innecesarios en función del cumplimiento o de los problemas identificados (Awe, 2005). Los controles internos permiten a la administración tratar con un entorno económico y competitivo que cambia rápidamente, cambiando las demandas y prioridades de los clientes y reestructurando para el crecimiento futuro. Los controles internos incentivan a la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de activos y ayudan garantizar la confiabilidad de los informes financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones respectivas. (Coco, 2005).

El Instituto de Contadores Públicos de Inglaterra y Gales (ICAEW), define el control interno como un sistema completo de controles, financieros o de otro tipo, definidos por la administración con el fin de que las entidades cuenten con una administración ordenada y eficiente, asegurar el cumplimiento de las políticas de administración, salvaguardar los activos y asegurar, en la medida de lo posible, garantizar la integridad y exactitud de los registros. Son herramientas utilizadas por la gerencia todos los días para el buen funcionamiento de su organización o negocio. También, los controles son las medidas instituidas por una organización para asegurar el logro de los objetivos, metas y misiones de la empresa.

Dado de que los controles internos sirven para múltiples propósitos, la necesidad de mejores sistemas de control interno sigue creciendo; el control interno se considera cada vez más una solución a una serie de problemas potenciales.(Coco, 2005). Según Chambers (2000) y Cosserate (2009), los controles internos son sistemas que comprenden el entorno de control y los procedimientos de control. También afirmaron que el sistema de control interno añade todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración y los directores de la empresa para ayudar a lograr los objetivos de operaciones comerciales efectivas, incluido el cumplimiento de las políticas internas, la protección de activos, la prevención y detección de fraude, la precisión e integridad de los registros contables y recopilar información financiera oportuna y confiable.

CONFIPETROL es una empresa con más de 20 años de experiencia brindando soluciones integrales en Operación y Mantenimiento, de acuerdo a (Drucker, 2003) señala que las organizaciones exitosas se aseguran de lograr y consolidar la supervivencia continua en un entorno competitivo. Por lo tanto, las organizaciones exitosas establecen medidas de desempeño que enfocan la atención que identifica y comunica el éxito, apoyan el aprendizaje de la organización y brindan una base para la evaluación y la recompensa (Brown, 2001).

Sin embargo, podemos mencionar que no toda organización es manejada correctamente, siempre existe deficiencias en sus diferentes procesos de ejecución de tareas, siendo el caso de que no llevan eficientemente un control interno en la prestación de servicios de operación y mantenimiento, dado que el personal no cumple con las políticas empleadas por la empresa, generando incomodidad a los clientes o usuarios, ello también implicando por la falta de capacitaciones por parte de la organización hacia sus colaboradores afectando directamente en el desempeño organizacional.

Entonces podemos resaltar que, el desempeño organizacional se mide en términos de satisfacción del cliente, a través de la reducción de las quejas de los clientes (Kloot, 1999). Para poder desempeñarse, las organizaciones deben mirar críticamente a los clientes y a todas las partes interesadas en el negocio y saber cuál es la mejor manera de satisfacer sus necesidades. Kloot (1999), agrega que las organizaciones deben mejorar continuamente sus servicios a través de la acumulación de activos, crear valor, mejorar la calidad de los servicios y la flexibilidad, donde los sistemas de control interno interponen las actividades operativas de la organización y es más eficaz cuando los controles se integran en la infraestructura de la organización convirtiéndose en parte de la esencia misma del éxito de la organización en términos de mejora continua de los estándares de desempeño como parte de la ventaja competitiva de la organización.

A pesar del hecho de que el sistema de control interno ha existido durante muchos años en la mayoría de las organizaciones, el problema de los delitos financieros ha seguido aumentando. Los ejemplos de este delito financiero incluyen; irregularidades financieras dentro de los departamentos, colusión entre empleados senior o de alta confianza, brechas de control, por mencionar algunos. Varios investigadores han señalado que los controles internos establecidos por la dirección en la mayoría de las organizaciones no previenen completamente

estos casos de fraude, ya que estos controles no han reducido significativamente el fraude y la corrupción recurrentes perpetuados por los empleados en la mayoría de las organizaciones. Por lo tanto, el objetivo principal de este estudio es investigar el efecto del sistema de control interno en el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL.

Ante la situación expuesta se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el Control interno y el Desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022?

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación temporal

El estudio se desarrolló tentativamente en el año 2022.

1.2.2. Delimitación espacial

La investigación fue desarrollada en las instalaciones de la empresa CONFIPETROL en Atacocha NEXA.

1.2.3. Delimitación conceptual o científica

Se considera como factor temático a los aportes teóricos de las variables Control Interno y Desempeño Empresarial.

- **Control Interno.** Abarca el plan de una organización y todos los métodos y medidas coordinados adoptados en la organización, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, mejorar la eficiencia operativa y promover el cumplimiento políticas de gestión establecidas. Los objetivos de control interno se encauzan hacia asegurar el cumplimiento de las políticas gerenciales y el logro de las etas organizacionales en general (Agegnew, 2020).

- **Desempeño Organizacional.** El desempeño en las organizaciones se mira en términos de economía, eficiencia y eficacia. La economía y la eficiencia suelen medirse en términos financieros y se utilizan datos como costes, volumen de ventas y productividad (Drucker, 2003).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el Control interno y el Desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre los componentes de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022?
2. ¿Qué relación existe entre los procesos de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022?
3. ¿Qué relación existe entre las políticas de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

El estudio persigue demostrar la relación entre el control interno y el desempeño organizacional, aportando a las demás instituciones para el uso de teorías similares que generen su desarrollo para beneficio de la sociedad.

Asimismo, serán benéficos y utilitarios para los directivos de la empresa para la toma de decisiones efectivas que permitan a la organización su crecimiento, al mismo un mejor manejo de recursos tanto humanos, materiales y financieros.

1.4.2. Justificación Teórica

El estudio revisó las variables de interés dentro de un entorno teórico, sosteniendo el análisis correlacional, descomponiendo la teoría en sus dimensiones.

Por medio de ésta se buscó acrecentar y dar mayor entendimiento a los lectores y personal encargado de la empresa, explicando la realidad problemática por medio de teorías relacionadas a ambas variables.

1.4.3. Justificación Metodológica

El estudio para contrastar la teoría en la realidad, se construyó instrumentos para recopilar información, además de procesar y probar la hipótesis usando estadísticos de prueba con el uso del software STATA.

Los resultados obtenidos fueron cruciales para emplear mecanismos que ayudaron a mejorar los distintos procesos establecidos por la empresa CONFIPETROL, del mismo modo, mejorar el desempeño organizacional.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre los componentes de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.
2. Determinar la relación que existe entre los procesos de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.
3. Determinar la relación que existe entre las políticas de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Ámbito Nacional*

Del Castillo y Vargas (2009) en su estudio "El proceso de gestión y el desempeño organizacional" Universidad ESAN para el grado de Magister- Perú. Su objetivo es ofrecer una herramienta para evaluar el desempeño de la organización, flexibilizando y adaptando las estructuras funcionales a la lógica de la gestión de procesos. Además, estudiaron de los controles internos sobre el desempeño organizacional, indicando que adicionalmente los procesos de gestión son un factor importante en el desempeño organizacional. Su investigación se centra en las principales empresas grandes del Perú, recopilando información primaria. Encontrando a un nivel correlacional que los procesos de control interno como la planificación, ejecución y evaluación; tienen una relación con el desempeño organizacional de las empresas en 35%, 48% y 67% respectivamente.

Chancafe (2016) en su investigación "*Evaluacion del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el area de tesoreria de la gerencia regional de salud de Lambayeque*" para el grado de Contador Publico en la Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo. Su objetivo fue evaluar el control interno para identificar deficiencias sobre operaciones en el area de tesoreria. Su metodologia fue de tipo aplicada, no experimental;

su población lo conformo 10 trabajadores del área concerniente el mismo que fue aplicado una encuesta. El estudio prioriza los procesos de control interno que se interrelacionan con el desempeño organizacional dentro del área de tesorería de la gerencia regional de salud en Lambayeque, enfocado a la aplicación de los procesos de control interno como ambiente de control, evaluación de riesgo, información y comunicación, actividades de control, y monitoreo. Llega a la conclusión que el desempeño organizacional en la entidad no es eficiente dados los niveles muy bajos de correlación con los procesos de control de interno; ambiente de control, 14%; evaluación de riesgo, 21%; no hay una relación significativa con el proceso de información y comunicación, actividad de control, 8%; y monitoreo, 78%.

Bazán (2019) en su investigación "*Efectividad del control interno en el área de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Provias Nacional, Lima-2018*" para grado de Maestra en la Universidad Cesar Vallejo- Lima. Tuvo por objetivo en su investigación identificar la efectividad de las actividades de control interno en el desempeño organizacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el 2018. Su metodología fue básica, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental- transversal; su población fue constituida por 150 trabajadores con una muestra de 50 haciendo uso del muestreo no probabilístico, usando una fuente de datos principalmente primaria, y un cuestionario. Los resultados muestran que las políticas de control interno como la autorregulación, autogestión y autoevaluación son los principales componentes que se relacionan con el desempeño organizacional en un 34.5%, 67.8% y 78%.

Velapatiño (2017) en su investigación "*Control interno y efectividad administrativa en las empresas comercializadoras de equipos informáticos de la provincia de Huancayo*" para el grado de Contador Público en la Universidad Nacional del Centro del Perú- Huancayo. El objetivo principal es analizar la relación del control interno y el desempeño organizacional de

las empresas comercializadoras de equipos informáticos en Huancayo, incorporando las dimensiones de control interno a los componentes de control interno, los procesos y las políticas; y dentro de la dimensión del desempeño organizacional a la eficiencia y eficacia. La metodología que utilizaron fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, con método inductivo-deductivo y diseño descriptivo-correlacional; la población constituyó las empresas comercializadoras de equipos informáticos, con una muestra de 23 empresas, el mismo que fue empleado un cuestionario. Donde a base de información extraída de fuentes primarias, concluye que en general que el control interno tiene una alta relación con el desempeño organizacional, indicando además que los procesos de control interno tienen una relación de 67% con la eficacia y de 87% con la eficiencia; los procesos de control interno tienen una relación de 46% y 86%, respectivamente; y las políticas de control interno en 67% con la eficacia y de 75% con la eficiencia.

Quispe & Roman (2021) en su investigación "*Control interno para eficiencia organizacional en la empresa argentado SAC de la provincia de Castrovirreyna*" para grado de Contador Público en la Universidad Nacional del Centro del Perú- Huancayo. Cuyo objetivo fue proponer una guía que contenga directrices de control interno que permite incrementar la eficiencia organizacional en dicha organización, tomando como factor del desempeño organizacional a la eficiencia. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con nivel descriptivo y diseño no experimental- transeccional descriptivo; su población de estudio lo conformó 40 personal de la entidad, con una muestra de 26 colaboradores, el mismo que fue empleado cuestionario, entrevista y la observación directa. Los resultados muestran una relación significativa entre los procesos de control interno de COSO con el desempeño organizacional (eficiencia) de 46.8%. Concluyendo que el proceso de control interno de la empresa Argentado S.A.C. es inadecuado indicando que su desempeño organizacional es deficiente.

2.1.2. Ámbito Internacional

Dineshkumar y Kogulacumar (2013) en su estudio “*Sistema de control interno y su impacto en el desempeño organización de Sri Telecom Limitada en el distrito de Jaffna*” en la Universidad de Jaffna. Su objetivo fue examinar la eficacia del sistema de control interno sobre el desempeño de Sri Lanka Telecom. En cuanto a su metodología dieron uso a estudios primarios y secundarios, para el acopio de información usaron el cuestionario, entrevista y observación; la población y muestra lo conformo 60 trabajadores de la empresa. El estudio se enfocó en estudiar el impacto de los controles internos en el desempeño organizacional de Sri Lanka Telecom Limited. El estudio encontró que el 76% de Sri Lanka Telecom tenía un alto nivel de procedimientos de auditoría interna. No existían reglas ni reglamentos para monitorear adecuadamente el entorno de control interno de la organización, por lo que no se cumplieron las reglas de auditoría durante el ejercicio. Al aplicar eficientemente los recursos de control interno, el nivel de eficiencia se modera posteriormente. Sobre la rentabilidad, el estudio encontró que el 27% del nivel estratégico de la empresa tiene baja rentabilidad, el 20% del nivel táctico de la empresa tiene bajo nivel de rentabilidad mientras que el 53% del nivel operativo tiene alta rentabilidad. En general, el 62% de la organización tuvo un alto nivel de desempeño, por lo tanto, se logró el 62% de los objetivos organizacionales. La conclusión es que existe una fuerte relación entre los sistemas de control interno y el desempeño organizacional, ya que en un énfasis en el control interno conllevara a un alto desempeño en el futuro.

Mire (2016) investigó “*Efectos del sistema de control interno sobre el desempeño organizacional de las empresas de remesas en Mogadishu- Somalia*” en la Universidad de Agricultura y Tecnología Jomo Kenyatta- Kenia. Su propósito fue examinar el efecto de la práctica de un sistema de control en los niveles de desempeño organizacional de las empresas de remesas en Mogadishu. Adopto una metodología cuantitativa, con diseño descriptivo,

asimismo, su población lo conformo 15 empresas de remesas, haciendo uso de un muestreo intencional. En cuanto al acopio de información hizo uso de cuestionarios mediante método de soltar y recoger los hallazgos del estudio muestran una variación del 99,3% en el desempeño de las organizaciones como resultado de cambios en la evaluación de riesgos, la actividad de control y el ambiente de control interno de la organización en un intervalo de confianza del 95%.

Kinyua (2016) realizó un estudio *“Efecto de los sistemas de control interno sobre desempeño financiero de las empresas cotizadas en la Bolsa de Valores de Nairobi”* para grado de Doctor en la Universidad de Jomo Kenyatta de Agricultura y Tecnología- Kenia. Su objetivo fue determinar el efecto de sobre cómo el desempeño financiero de algunas empresas incluidas en la Bolsa de Valores de Nairobi se ve afectado por la agrupación de sistemas de controles internos. El estudio utilizó un diseño de investigación descriptivo y empleó un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo. Se dirigió a 372 altos directivos que gestionan 62 empresas que cotizan en la NSE, haciendo uso de muestreo aleatorio de 144 altos directivos, además, hizo uso de modelos de regresión múltiple. El investigador probó si la gestión de riesgos, la función de auditoría interna, el gobierno corporativo, la actividad de control interno y el entorno de control interno de la organización tenían un impacto en el desempeño de las empresas utilizando modelos de regresión múltiple. Usando el coeficiente de correlación de Pearson, el investigador mostró que la función de gestión de riesgos era la variable principal con la mayor influencia en 0,55. El gobierno corporativo le siguió de cerca con 0,554, la actividad de control y el control interno con 0,457 y 0,420 respectivamente, mientras que la función de auditoría interna ocupó el quinto lugar con 0,341. Concluye que, los sistemas de control interno hay una relación significativa con el desempeño financiero, en la que es un predictor significativo positivo.

Sigit & Liga (2019) en su estudio *“El efecto del control interno y la Gestión de calidad en total (TQM) en el desempeño organizacional”* en la Universidad de Putra Indonesia “YPTK” Para lograr los objetivos de su estudio, desarrollaron un marco teórico y se propusieron algunas hipótesis. Su metodología fue de enfoque cuantitativo. Los datos fueron recogidos por el instrumento cuestionario. La unidad de análisis son las empresas estatales de la ciudad de Padang. Utilizaron datos primarios que se obtuvieron a través de un cuestionario. Les devolvieron 90 cuestionarios como muestra final. Los datos fueron analizados por análisis de regresión múltiple realizado por el software SPSS 23. El resultado muestra que el Control Interno tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño organizacional; 84,4%. La Gestión de Calidad Total tiene un efecto positivo y significativo en la ocupación organizacional; 43,9%. Con base en sus hallazgos, los investigadores sugieren una serie de recomendaciones relevantes relacionadas con mejorar la relevancia que se le da a los componentes de los sistemas de control interno, especialmente los indicadores de monitoreo de actividades, mientras que para las prácticas de TQM, la mejora de procesos es lo más importante que puede mejorar el desempeño de la organización.

Simón (2021) en su estudio *“Efecto del control interno en el desempeño organizacional en la industria de las telecomunicaciones en el Sur Sur y el Sudeste de Nigeria”* en la Universidad Estatal de Del Asaba- Nigeria. Cuyo fin estuvo centrado en el efecto del control interno administrativo sobre el rendimiento en la industria de las telecomunicaciones en el Sur y el Sudeste de Nigeria. El estudio empleó un diseño de investigación descriptivo de encuesta. El instrumento adoptado para el estudio es un cuestionario estructurado basado en el método de muestreo aleatorio simple. Para el procesamiento de datos, se realizó mediante la técnica de análisis descriptivo e inferencial. Las dos preguntas de investigación del estudio se analizaron mediante un modelo de regresión múltiple. El estudio muestra que se rechazaron las dos hipótesis nulas y se aceptaron las dos hipótesis alternativas siendo esta el ambiente de control

interno de la organización ($p=0,000<0,05$, $\beta=0,890$) y evaluación de riesgos ($p=0,000<0,05$, $\beta=0,242$). Se concluyo, que el entorno de control interno y la evaluacion de riesgos de esa entidad son variables significativas en el desempeño de la entidad.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Control Interno

El control interno se puede definir como un conjunto de mecanismos diseñados para motivar a un individuo o a un grupo hacia el logro de objetivos deseados (Kirsch, 2002). El control interno debe ser capaz de lograr el objetivo de lograr la cooperación entre personas con objetivos divergentes en la organización. Cahill (2006) menciona que el control interno es similar a un sistema de eficiencia administrativa interna que a menudo conduce al diseño de un sistema que mejorará el control y el equilibrio financiero que apoyará las acciones correctivas previstas por la dirección de la organización y garantizará el objetivo principal de la organización. se consigue.

Transparency International (2006) informó que los controles internos son controles desarrollados por la organización para generar transparencia y evitar la corrupción. Transparency International (2006) afirmó además que la corrupción suele surgir como resultado del abuso de un cargo público para obtener ganancias privadas. Los ejemplos incluyen; Cohecho: sobornos y malversación de fondos públicos. De igual manera, el control interno se define como todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para coadyuvar a lograr los objetivos planteados en la entidad, asegurando que el negocio se realice de la manera más eficiente posible y también asegurando el estricto cumplimiento de las políticas de administración. , salvaguarda de activos, prevención y detección de fraude y preparación oportuna de registros contables confiables (Jacob & Philip, 2016).

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras - Committee of Sponsoring Organizations (COSO, 2013) define el control interno como un mecanismo, relacionado por la junta directiva, la gerencia y otro personal de una entidad, con el propósito de brindar una protección y seguridad con respecto al mérito de los propósitos de la entidad en las siguientes categorías: 1. Eficacia y eficiencia de operaciones 2. Confiabilidad de la información financiera. 3. Cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Mawanda (2008), definió el control interno como medidas y procesos instituidos por la dirección de las organizaciones en general para proporcionar una garantía realista sobre cómo se logran los objetivos de la organización, en particular en lo que respecta a la eficiencia operativa, la eficacia y el nivel de cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables. Son medidas que proporcionan información financiera creíble (Gray, 2008). Ndungu (2013) agregó que comprender el concepto de controles internos es muy importante para desarrollar un marco para su impacto en la organización.

Ntongo (2012) está de acuerdo con la afirmación de que un buen control interno facilita el logro de los objetivos. Sin embargo, para dar más significado, clasificó los controles en dos formas principales. El primer tipo son los controles contables, que son controles de salvaguardia de activos que finalmente garantizan la precisión en los registros financieros. El segundo tipo, en consecuencia, son los controles operativos o administrativos y están diseñados principalmente para proporcionar y mejorar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las políticas, leyes y procedimientos. Por el contrario, se observa que la existencia de los controles por sí sola no puede garantizar el logro de los resultados deseados a menos que se combine con la aplicación y la evaluación periódica para evaluar la eficacia. Ming & Wang (2009) están totalmente de acuerdo con esta afirmación, pero además establecen que la efectividad de los sistemas de control interno en las organizaciones avala la confiabilidad de los registros contables. Además de los argumentos mencionados

anteriormente, un sistema de control interno efectivo tiene el potencial de prevenir actividades fraudulentas, reducir errores y, por lo tanto, garantizar la autenticidad de los informes financieros brindando una seguridad razonable a las partes interesadas. No obstante, la presencia de limitantes en los sistemas de control interno que afecta a su vez a la credibilidad (Oppong, Owiredu, Abedana, & Asante, 2016).

Objetivos del Control Interno

(CGR, 2014) señala que, entre sus objetivos, el Control Interno está enmarcada en:

- Fomentar y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia en las diferentes operaciones de la organización.
- Cuidar y velar los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro o su indebido y actos inmorales
- Cumplir eficientemente la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones
- Garantizar la confiabilidad u oportunidad de la información
- Impulsar la práctica de valores institucionales
- Fomentar al cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores a la rendición de cuenta por los fondos y bienes a su cargo.

Importancia del Control Interno

(CGR, 2014) enfatiza que el control interno genera un conjunto de beneficios, a su vez la implementación y fortalecimiento genera adoptar medidas que coadyuven al logro de objetivos, entre ellas se tiene:

- Una cultura de control beneficia y conlleva al desarrollo de actividades institucionales mejorando el rendimiento

- Aplicando un buen control genera fuertemente a adquirir una gestión óptima, beneficiando a la administración en sus diversos niveles
- Para combatir la corrupción una buena opción es aplicar como herramienta el control interno.
- Fortalece a la empresa para alcanzar sus objetivos operativos y de rentabilidad evitando la pérdida de sus recursos.
- Coadyuva al aseguramiento de información financiera confiable y consolida que la entidad cumpla con la normativa, evitando pérdidas y otras consecuencias

2.2.2.1. Políticas del Control Interno

(CGR, 2014) indica que las políticas están fundamentadas a los pilares que favorecen la efectividad, siendo el autocontrol, la autorregulación y autogestión.

- a) *Autocontrol*: Se relaciona con la capacidad de evaluar el trabajo, identificar desviaciones, aplicar medidas correctivas, mejorar y en su caso buscar ayuda para que la ejecución de los procesos, acciones y tareas que aseguren la transparencia en el desempeño de las funciones de gestión. Requiere compromiso, competencia y responsabilidad de los socios comerciales, así como responsabilidad en la toma de decisiones. (CGR, 2014).
- b) *Autorregulación*: Es la capacidad institucional de cualquier organización para regular según las reglas y condiciones propias de sus funciones, y para establecer normas, políticas y procedimientos, como resultado de las cuales la organización coordina de manera efectiva y transparente sus actividades. De esta forma, la empresa adopta los principios y procedimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de control interno, ya que facilita el autocontrol. Para realizar este proceso es necesario popularizar valores, principios y comportamientos que creen normas que determinen las reglas que fija el sujeto para asegurar el desempeño de las funciones administrativas. Además,

definir un modelo operativo que coordine las leyes y regulaciones relevantes , establezca políticas, estándares y controles destinados a minimizar las causas y efectos de los riesgos que afectan el logro de los objetivos y en ultima instancia, estandarice los controles internos. (CGR, 2014, pág. 25)

c) *Autogestión*: Es la capacidad de interpretar, coordinar y aplicar funciones administrativas con eficacia, eficiencia y efectividad, se basa en la autonomía organizativa necesaria para facilitar la identificación de debilidades de control, la adopción de mecanismos de mejora y su efectividad, y al mismo tiempo brindar control sobre las recomendaciones realizadas por los organismos es una responsabilidad pública. Para lograr este objetivo, es necesario adaptar conscientemente la unidad estructural a su entorno, la organización de las funciones administrativas y su control, la articulación de los procesos, actividades y acciones necesarias para la implementación del plan de acuerdo con las características del plano organizativo.

2.2.2.2. Componentes o Atributos del Control Interno

Los controles internos deben estar considerados como una parte integral de las políticas y procedimientos financieros de cualquier entidad u organización. Estos controles son todas las medidas tomadas por la entidad con el propósito de; (1) preservar sus recursos contra el desperdicio, el fraude y la ineficiencia; (2) avalar la precisión y confiabilidad en los datos contables y operativos; (3) asentar el cumplimiento de las políticas de la organización; y (4) estimar el nivel de desempeño en todas las unidades organizacionales de la organización. Los controles internos son simplemente buenas prácticas comerciales (Chambers, 2000).

El marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras - Committee of Sponsoring Organizations (COSO) insta de cinco componentes o atributos interrelacionados derivados de la forma en que la gerencia dirige un negocio. Según el COSO,

estos componentes coadyuvan un marco eficaz para describir y analizar el sistema de control interno implementado en una organización según sea necesario. por las regulaciones financieras (COSO, 2013). La determinación de la eficacia de un sistema de control interno específico es el resultado de una evaluación de la existencia y funcionamiento de los cinco componentes de la organización: i) Entorno de control interno, ii) Evaluación de riesgos, iii) Actividades de Control, Información y Comunicación, y iv) Monitoreo están presentes y en funcionamiento. Los controles efectivos brindan una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos (COSO, 2013). Los cinco componentes o atributos son los siguientes:

- a. ***Ambiente de control interno de la Organización:*** El entorno de control interno de una organización establece el tono de la organización e influye en la percepción de control del personal de la organización. Mawanda (2008) establece que el entorno de control interno de la organización es la base de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Entre ellos, los factores del entorno de control interno de la organización incluyen clima y la cultura organizacional, las normas y las practicas, los métodos de gestión, el sistema de autorización y los procesos para la gestión y desarrollo del personal de la organización. El entorno de control interno de la organización, esta determinado por la dirección de la organización, marca el tono de la organización y afecta la conciencia de control del personal de la organización. Norton (2016) recomienda a los responsables de cada departamento, área o actividad que un entorno de control local. Respalda todos los demás componentes del control interno, proporcionado disciplina y estructura. Los factores del entorno de control interno de la organización incluyen:
 - Integridad y valores éticos.
 - El compromiso con la competencia.

- Filosofía de liderazgo y estilo operativo.
 - La forma en que la gerencia asigna autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a su gente.
- b. *Evaluación de riesgos:*** El proceso de identificación y análisis de riesgos es un proceso continuo y es un componente crítico de un sistema de control interno eficaz (COSO, 2013). Se debe considerar los riesgos en todos los niveles y tomar medidas para gestionarlos. Los riesgos se pueden dividir en factores internos y externos. Una vez identificados los riesgos, es necesario evaluarlos. Cada empresa está expuesta a diferentes riesgos externos e internos que es necesario evaluar. Según Frazer (2012), menciona que el requisito previo de la evaluación de riesgos es la determinación de metas, por lo tanto, la evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos asociados con el logro de ciertas metas. Albert y Byaruhanga (2014) sostienen que la evaluación de riesgos es un requisito previo para decidir cómo gestionarlos. La gestión del cambio requiere una evaluación continua de los riesgos e impactos del control interno. El entorno económico industrial y regulatorio esta cambiando y las operaciones comerciales continúan evolucionando, Se necesitan mecanismos para reconocer y responder a las condiciones cambiantes.
- c. *Actividades de control:*** Se refieren a políticas y procedimientos diseñados para reducir los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la empresa y, para ser efectivos, deben ser apropiados, operar consistentemente según lo planeado durante un periodo de tiempo y a un costo suficiente. Ocurren en todos los procesos, actividades, niveles y funciones de la empresa y además, las acciones correctivas son un complemento necesario a las acciones de control, incluidos principios que ayudan a reducir los riesgos y controlar las tecnologías de la información y las comunicaciones. Entre estos principios están:

- Definir y desarrollar actividades de control para mitigar riesgos
 - Controles para tecnologías de la información y comunicación para apoyar la consecución de objetivos institucionales
 - Despliegue de actividades de control por medio de políticas y procedimientos
- d. Información y comunicación:** Esto incluye la información que la empresa necesita para cumplir con sus obligaciones para apoyar el logro de sus objetivos. La gerencia obtiene, genera y utiliza datos de calidad apropiados de fuentes internas y externas para respaldar el desempeño de otros componentes. La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información, entonces, la información y comunicación para la mejora del control interno comprende principios como:
- Información de calidad para tener un mejor control
 - Comunicación de la información que refuerza el control
 - Comunicación a terceras partes sobre temas que afectan el control interno
- e. Actividades de supervisión:** Son el conjunto de actividades que comprenden los procesos y operaciones de supervisión de la organización con el propósito de mejora y evaluación, las evaluaciones continuas, independientes o combinación de ambas son utilizadas para determinar cada componente y sus principios están funcionando, por ende es importante la incorporación de mecanismos de evaluación en los principales procesos críticos, dado que comprenden principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas, donde toman principios como:
- Evaluación para comprobar el control interno
 - Comunicación de deficiencias

2.2.2.3. Procesos del Control interno

De acuerdo a Contraloría General de la República refiere que el control interno tiene beneficios el cual brinda seguridad razonable como el de reducir riesgos, logro de objetivos,

promueve el desarrollo organizacional, asimismo, logro de mayor eficiencia, eficacia, por tanto, el proceso concierne a la implementación del sistema lo cual se debe cumplir fases o procesos como:

- **Planificación:** Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y del comité responsable de la gestión del proceso, que incluye también acciones encaminadas a diagnosticar las condiciones que se encuentran en los sistemas de control interno de la unidad estructural en relación con los estándares fijados por la CGR para el desarrollo básico del plan de trabajo para asegurar y garantizar su eficiencia operativa.
- **Ejecución:** Está formado por la ejecución de las actividades previstas en el plan de trabajo, desarrollándose en dos niveles sucesivos: a nivel de entidad y a nivel de procesos. El primero es establecer políticas y reglas de control básicas para mantener las metas de la organización de acuerdo con las normas de control interno y sus componentes; por su parte el segundo, se basa en los principales procesos de la empresa, identifica las metas y riesgos que amenazan su logro, para luego evaluar los controles existentes, para garantizar la respuesta a los riesgos asumidos por los gobiernos.
- **Evaluación:** Consta de las actividades orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y su correcto funcionamiento por medio de una mejora continua.

2.2.2.4.Elementos de Control Interno

De acuerdo con las pautas de Monday, Inneh & Ojo (2014); Harris & Ogbonna (2001); y Chang, Park & Chaib (2010), los elementos de control interno que pueden expresarse como: Controles físicos sobre activos, Controles Aritméticos y Contables, Controles de Personal,

Autorizaciones y Aprobaciones, Controles de Gestión, Controles Organizacionales, Segregación de Funciones, Controles de Supervisión.

- **Controles físicos sobre los activos:** Son aquellos procedimientos y medidas establecidos para asegurar la adecuada custodia de los valiosos activos corporativos. Evitan el acceso no autorizado a estos activos. Todos los activos de una organización deben protegerse en todo momento, especialmente los activos valiosos y portátiles, como el dinero en efectivo, las acciones y los vehículos motorizados. La seguridad de los activos debe estar diseñada para garantizar que el acceso a los activos esté limitado a las personas autorizadas y que ningún activo sea robado sin previo aviso (Monday, Inneh, & Ojo, 2014); (Bowen, Rostami, & Steel, 2010).
- **Controles Aritméticos y Contables:** Estos controles, que son predominantes en la función de registro, aseguran que todas las transacciones que ocurren durante el período hayan sido autorizadas, y que todas hayan sido registradas y procesadas de manera correcta y precisa. Debería haber un sistema de verificación de la precisión aritmética de las cuentas mantenidas con respecto a las transacciones, p. extracción de saldos, para verificar la precisión de todas las contabilizaciones durante un período determinado, establecimiento de cuentas de control de acreedores y deudores, etc. Este ejemplo también incluye verificar la aritmética y la precisión de los cálculos y mantener y verificar los totales de control (Elenkov, 2002).
- **Controles de Personal:** Por muy bien diseñado que esté un sistema, su funcionamiento eficiente y eficaz dependerá de los operadores. Por lo tanto, los controles son necesarios para garantizar que el personal tenga capacidades acordes con sus responsabilidades (Umar & Dikko, 2018). Estos controles, conocidos como controles de personal, brindan un marco para garantizar un procedimiento eficiente de selección y capacitación del personal. Debe haber un sistema de calificación para asegurar que se asigne un personal

capaz a un deber en particular y que esté lo suficientemente motivado para asegurar el desempeño efectivo y eficiente de su deber con total integridad.

- ***Autorizaciones y Aprobaciones:*** Son aquellos controles, en los cuales se especifican las personas responsables de autorizar y aprobar transacciones y los límites de dicha autoridad. Todas las transacciones deben ser autorizadas y aprobadas por los funcionarios responsables antes de que la organización se comprometa financieramente. Dicha autoridad debe estar claramente especificada por escrito y el límite de autoridad o responsabilidad claramente definido (Umar & Dikko, 2018).
- ***Controles de gestión:*** estos son los controles ejecutados de forma característica por la alta dirección de forma periódica en lugar de a diario. Es posible que incluyan revisiones periódicas de las cuentas de gestión y su comparación con los presupuestos y otras revisiones especiales. Algunos escritores llaman a los controles de administración que anulan los controles. Es responsabilidad de la administración establecer el control de la operación diaria de los asuntos de la organización y esto incluirá controles de supervisión, funciones de auditoría interna, revisión de las cuentas de administración y comparación de los resultados reales con el presupuesto y otros procedimientos de revisión (Chang, Park, & Chaik, 2010).
- ***Controles organizacionales:*** Son aquellos controles, normas, reglamentos y procedimientos que especifican el plan o estructura organizacional, definen roles y asignan responsabilidades; e identificar líneas de información para todos los aspectos de las operaciones de las empresas. Las responsabilidades deben asignarse al personal de acuerdo con la experiencia y competencia y la línea de reporte debe estar claramente indicada (Lin, Chow, Madu, Kuei, & Yu, 2005).
- ***Segregación de Funciones:*** Son aquellos controles, que aseguran que individuos separados o grupos de individuos lleven a cabo las funciones principales de una

organización de autorización, ejecución, custodia y registro. Se cree que la separación de estas funciones críticas minimizará el riesgo inherente de fraude o errores y aumentará el elemento de verificación dentro del sistema. Esto es para garantizar que ninguna persona sea responsable de todos los aspectos de una transacción. En otras palabras, el trabajo debe organizarse de tal manera que el trabajo de una persona sea complementario al de otra o que otra persona lo verifique de forma independiente para minimizar el fraude y el error o maximizar la detección temprana. La participación de más personas reduce el riesgo de error accidental y fraude deliberado (Monday, Inneh, & Ojo, 2014).

- **Controles de Supervisión:** Son controles sobre las actividades del día a día de la organización, que aseguran que el trabajo del personal menos experimentado sea revisado y controlado por personal independiente, de mayor antigüedad y experiencia. Es parte del control interno. Los verificadores deben tener un conocimiento profundo del trabajo.

Además de los elementos de control interno mencionados anteriormente, las otras dos categorías según los autores se explican así:

- **Reconocimiento de desempeño:** Es el control que especifica que, por cada actividad realizada, la persona que realiza la actividad debe reconocer por escrito que realizó la actividad. El nivel de reconocimiento varía desde simplemente firmar con fecha o hacerlo con un breve comentario sobre la actividad realizada. Se espera que alguien no reconozca una actuación de la que no está seguro. Por ejemplo, si se deben verificar los cálculos de las facturas, el verificador debe colocar sus iniciales en cada factura. El reconocimiento del desempeño no solo permite atribuir culpas, sino que también tiene un poderoso efecto psicológico (Monday, Inneh, & Ojo, 2014).

- **Controles presupuestarios:** Estos son controles que establecen objetivos para actividades, volúmenes y otras finanzas de la organización. Se establecen objetivos para el número de nuevos clientes para los comercializadores, para gastos, ventas, producción, niveles de existencias, compras, adquisición de activos fijos, etc. Estos objetivos actúan como motivación de objetivos para los empleados. También forman una base razonable para evaluar los esfuerzos del personal. Una técnica de control común aplicada en los negocios es el uso de presupuestos, que pueden definirse como un plan de acción cuantitativo. Una vez acordados los presupuestos, se pueden comparar con el rendimiento real y se pueden investigar las diferencias (Harris & Ogbonna, 2001).

2.2.3. Desempeño Organizacional

La palabra “desempeño” significa llevar a cabo, rendir o hacer. Es el acto de realizar, cumplir o ejecutar. En un sentido más amplio, significa la realización de una tarea que se mide frente a un conjunto dado de estándares de integridad, velocidad, costo y precisión. En entornos organizacionales, las actividades de una organización se miden contra el desempeño pasado o la rentabilidad proyectada, la rendición de cuentas o la responsabilidad de gestión (Kohler, 2003). El desempeño financiero es una medida de qué tan bien una organización está utilizando sus activos para generar ingresos. Mide la situación financiera de una organización durante un período específico. Se utilizan diversos métodos para medir el desempeño financiero; sin embargo, todas las medidas especificadas se aplican acumulativamente. Entre las entradas de un presupuesto fiscal que se pueden utilizar se incluyen el flujo de efectivo de las operaciones y los ingresos operativos.

Hay cinco indicadores principales de desempeño financiero que incluyen el límite de la utilidad bruta, la utilidad neta, el margen de utilidad neta, la antigüedad de las cuentas por

cobrar y los índices actuales. El margen de beneficio bruto garantiza que el establecimiento valore sus servicios de forma adecuada. Se obtiene dividiendo la diferencia entre los ingresos y el costo de los servicios vendidos por los ingresos obtenidos. El margen de beneficio neto es la cantidad de dinero que queda después de que una empresa ha pagado todas las facturas. Se obtiene restando los gastos totales de los ingresos totales. El margen de beneficio neto muestra qué porcentaje de los ingresos es beneficio. Antigüedad de las cuentas por cobrar es un informe que muestra y ordena las facturas de los clientes pendientes de pago por rangos de fechas. Es un instrumento que manifiesta la validez de las funciones de crédito y cobranza. El índice circulante indica la capacidad que preside la institución para satisfacer todas sus necesidades financieras y se obtiene dividiendo los activos circulantes entre los pasivos circulantes (Hales, 2005). El desempeño no financiero es una medida del valor de una organización que utiliza unidades no monetarias.

Los principales indicadores de desempeño no financieros son: satisfacción del cliente, satisfacción de los empleados, innovación y participación de mercado. La satisfacción del cliente es el estado de ánimo que los clientes tienen sobre una organización, mientras que la satisfacción de los empleados describe si los empleados están contentos y felices en el trabajo (Colares, Mendes, Rodrigues, & Pontes, 2009). La innovación describe el desarrollo de nuevos productos o servicios y se mide a través de la tasa de ventas de innovación, que es una medida del porcentaje de ventas de nuevos productos o servicios. La cuota de mercado es el porcentaje de un mercado que representa una organización. Vale la pena señalar que los indicadores de desempeño no financieros pueden variar de una organización a otra.

Para medir el desempeño no financiero de una organización, la gerencia presenta una metodología que implica identificar los impulsores clave del desempeño y diseñar los Indicadores clave de desempeño (KPI) más relevantes. Se utiliza un árbol de decisiones para

desarrollar medidas de desempeño no financieras utilizando preguntas clave que los gerentes deben responder. Otras medidas de desempeño no financiero del éxito que puede generar una organización incluyen el reconocimiento de la marca, el proceso comercial interno, la duración del ciclo y la educación y capacitación (Colares, Mendes, Rodrigues, & Pontes, 2009).

2.2.3.1. Sistemas de Control Interno y Desempeño Organizacional

Con el aumento en el número de sucursales organizacionales, el control interno y la gobernanza se vuelven esenciales para alinear los intereses de las subsidiarias con los de su casa matriz. En ausencia de dicho control, las subsidiarias pueden decidir maximizar sus intereses socavando el desempeño a largo plazo de la organización. Al mismo tiempo, la dirección de la empresa matriz también puede tomar decisiones que reduzcan el valor de los accionistas, de ahí la necesidad de seguimiento y control en ambos niveles. Los mecanismos de gobierno corporativo, tanto externos como internos, han evolucionado con el tiempo para vincular, controlar y monitorear la gestión. Estos mecanismos de gobierno incluyen los mercados laborales gerenciales, los mercados de capital, los inversionistas, la regulación y la junta directiva que alinea los intereses de la gerencia y los accionistas. La estructura de gobierno matriz-subsidiaria se rige por factores en el país anfitrión o de origen. Los factores incluyen sistemas legales, culturales, regulatorios y políticos, capital global, patrones históricos de los países, mano de obra, inversores institucionales globales y mercados gerenciales. Otros factores importantes incluyen la estrategia de la empresa, el tamaño y la industria en la que opera la subsidiaria. Beeler et al. (1999) afirma que el control interno tiene un propósito más amplio que incluye explorar los problemas de control causados por menores ingresos y explica la interrelación entre el fraude y la debilidad material. Por lo tanto, el control interno es una evaluación independiente del desempeño gerencial.

Un sistema de control interno eficaz está inequívocamente correlacionado con el éxito de una organización e implica la revisión de la autenticidad de las actividades operativas, los controles que salvaguardan los activos de la organización, la evaluación del cumplimiento de los empleados con las leyes y reglamentos de gestión, el seguimiento de las guías operativas y una evaluación de la eficiencia en el logro de los objetivos del equipo (Fadzil, Haron, & Jantan, 2005). Singleton et al. (2016) clasifica los controles internos en tres formas de controles; los controles preventivos, normativos y detectivos. Los controles preventivos dan una idea de los problemas que probablemente ocurran e instituyen ajustes antes de que se experimenten los problemas. Los controles de detección detectan y reportan errores, omisiones o actos maliciosos, mientras que los controles correctivos aseguran que los efectos de las amenazas se minimicen.

El ambiente de control es la actitud y comprensión del control interno determinado y mantenido por la dirección y los trabajadores de la organización. Esta es la base del sistema de control interno. Hay varios factores que impactan el ambiente de control, incluyendo: la filosofía y el estilo de gestión, los valores éticos y por último la moral de las personas en la organización.

El entorno de control incluye actitudes y acciones relacionadas con el control. Los elementos del entorno de control incluyen la estructura organizacional de la entidad, la filosofía de gestión y los métodos operativos, la integridad, la ética y la competencia del personal, las influencias externas que afectan las operaciones de la organización y las prácticas de gestión de riesgos, la atención y dirección proporcionada por el consejo de administración, directores y sus comités y la efectividad de las políticas y procedimientos de recursos humanos.

- ***Integridad y ética:*** Un entorno que promueva la implementación de controles internos debe garantizar que los empleados conozcan los actos generales que rigen el comportamiento ético, con especial atención a las normas relativas a la prevención de conflictos de interés, la prevención del fraude y la denuncia de sospecha. de corrupción, fraude y otros actos ilegales. El titular de la entidad adopta un procedimiento interno según el cual cada nuevo empleado con la firma del contrato de trabajo recibe el documento legal y recibe la capacitación correspondiente. Es importante que cada caso de infracción se lleve a trámite como demostración de la actitud resolutive de la dirección (Katnic, 2011).

Por las razones anteriores, las juntas directivas deben centrarse en la integridad y los valores éticos. Además, enfatiza la importancia de la existencia de un código de conducta y/o una política de ética y esto a su vez debería comunicar adecuadamente en todos los niveles de la organización.

En un ambiente donde el personal aprecia la misión de la organización y administra los recursos con su misión en mente, será fácil implementar controles internos. Es importante apreciar la misión porque brinda un sentido de dirección y propósito a todos los miembros de la organización, independientemente de su posición, y brinda orientación al momento de tomar decisiones críticas (DiNapoli, 2007). Sin una misión claramente definida y comunicada, una organización no puede alcanzar sus objetivos. Por lo tanto, la gerencia debe informar a los empleados sobre la misión de la organización y explicar cómo su trabajo contribuye al logro de la misión. La declaración de misión será más efectiva si todos los empleados perciben que tienen un interés personal en ella (DiNapoli, 2007).

- **La estructura:** Cuando la estructura empresarial esté bien definida en términos de líneas de autoridad y responsabilidad, habrá una implementación efectiva de los controles internos. De hecho, la estructura es el marco dentro del cual se ejecutan los planes de la organización. Sin embargo, la estructura debe tener subunidades funcionales y las relaciones entre ellas. El organigrama proporciona una imagen clara de las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las funciones. Ayuda a los actores a comprender la organización como un todo, las relaciones entre sus diversos componentes y su lugar en la organización (Katnic, 2011).
- **Habilidad:** En todas las formas de organizaciones, la gerencia delega autoridad y responsabilidad a su personal. Sin embargo, es responsabilidad de la dirección organizar las relaciones de autoridad y responsabilidad de la entidad entre las diversas funciones para proporcionar una seguridad razonable de que las actividades laborales están orientadas con las metas y/o objetivos de la entidad. Por lo tanto, con una mayor delegación de autoridad y responsabilidad, existe la necesidad de proporcionar una supervisión calificada y continua y monitorear los resultados (DiNapoli, 2007). Apenteng (2012) explica que la supervisión es el mecanismo de control que tiene la tarea de corregir las actividades de los individuos y grupos para asegurar que su desempeño esté de acuerdo a los planes. La supervisión en toda la organización ayuda a garantizar que los empleados sean conscientes de sus deberes y responsabilidades, y sepan hasta qué punto son responsables de las actividades.

2.2.3.2. Actividades de Control Interno y Desempeño Organizacional

La auditoría interna es considerada como de los mecanismos de control interno utilizados por las entidades. Los auditores internos son parte de la organización y generalmente son responsables ante los altos cargos de la entidad. Por su parte, las unidades de auditoría interna realizan principalmente una evaluación continua de los sistemas de

control y son fuente de recomendaciones para mejorar la eficacia de estos sistemas. Katnic (2011) indica que las auditorías internas ayudan a detectar irregularidades.

2.2.3.3. Información y Comunicación y Desempeño Organizacional

a mayoría de los investigadores coinciden en que los controles internos atribuyen a la buena presentación de informes financieros y evitar el fraude. Con sustento en la perspectiva del COSO (2013) actualizado, se examinaron seis determinantes del control interno, añadido el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación, la vigilancia y la tecnología de la información, para determinar su influencia en el estado financiero. y el desempeño operativo de las empresas públicas y privadas.

2.2.3.4. CONFIPETROL

Es una empresa de una larga experiencia en Operación y Mantenimiento, principalmente labora con los sectores minero energético e industriales de América del Sur. Se especializa en brindar soluciones en operación, mantenimiento, ingeniería de mantenimiento, confiabilidad y gestión de activos.

Cuenta con más de 4000 empleados en 4 países, siendo en Perú su participación principal en proyectos como el Complejo Minero Pasco, Atacocha, El Porvenir, Yanacocha y Cerro Lindo.

Este trabajo se centra en la sucursal de Atacocha donde cuenta con más de 100 empleados y por su estructura depende de los sistemas de control para tener un buen desempeño organizacional a fin de brindar servicios adecuados, eficaces y eficientes a sus clientes.

La empresa implementan controles internos como medio para prevenir violaciones y como medio para proteger los intereses de la empresa. Los controles internos garantizan que

la entidad cumpla con las leyes y regulaciones nacionales al procesar información financiera. Los controles internos sólidos mejoran la eficiencia operativa y garantizan la precisión de los estados financieros durante las auditorías internas y externas.

Como se mencionó anteriormente, el control interno proporciona coherencia y consistencia para generar orden y unidad dentro de la empresa. Los gerentes establecen protocolos y establecen límites sobre cómo se siguen procedimientos y revisan periódicamente los controles de eficiencia y precisión. Un proceso de control interno establecido describe cómo la empresa realiza transacciones financieras y divide las tareas administrativas y de gestión. Cuando el protocolo y el procedimiento son claros, los empleados entienden lo que se espera de ellos y cómo completar las tareas diarias.

2.2.3.5. Gestión y Desempeño Organizacional

Cualquier sistema de control interno debe ser monitoreado para probar su calidad a lo largo del tiempo. Este seguimiento puede realizarse a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o combinando dos métodos: seguimiento permanente y evaluaciones puntuales. El seguimiento es la recopilación y el análisis sistemáticos de información a medida que avanza un proyecto. Su objetivo es mejorar la eficiencia y la eficacia de una organización. Se basa en los objetivos fijados y las actividades previstas durante las fases de planificación de las obras. Esto ayuda a mantener el trabajo en marcha y puede avisar a la gerencia cuando las cosas van mal. Esta herramienta es valiosa para una buena gestión y proporciona una base útil para la evaluación. Ayuda a determinar si los recursos de los que dispone la organización son suficientes y están bien utilizados, si su capacidad es suficiente y adecuada y si está haciendo lo que estaba destinado a hacer (Shapiro, 2001).

Respecto al monitoreo, este debe ser seguido durante las actividades. Esto añade a las operaciones regulares de gestión y supervisión, así como otras actividades realizadas por los

trabajadores en el desempeño de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones dependerán principalmente de la eficacia de la evaluación de riesgos y de los procedimientos de seguimiento continuo. Las deficiencias en el control interno deben señalarse por adelantado, y los problemas graves deben informarse a los altos cargos de la entidad (Bukenya & Kinatta, 2012). Muchas organizaciones realizan revisiones de desempeño de los empleados para analizar problemas o sugerir formas de mejorar el desempeño. La gerencia revisa el desempeño del personal contra los estándares establecidos por la organización.

2.2.3.6. Eficiencia, eficacia en el desempeño organizacional

De acuerdo a (Manene Cerrageria, 2015) menciona que el propósito de racionalizar y realizar un labor que sea catalogado como eficiente a lo largo de la historia de las organizaciones generalmente en el ámbito de las empresas privadas, y para administrar los términos eficiencia y eficacia son utilizados frecuentemente.

➤ **Eficiencia:** Es la relación entre los recursos recurridos a su uso en un proyecto y metas cumplidas satisfactoriamente. Capacidad para la consecución de un fin empleando mejores medios posibles. Es entendida que la eficiencia se da cuando se utilizan los recursos para lograr un mismo propósito, asimismo, el autor agrega que la eficiencia de la organización se logra con:

- Personas y recursos de naturaleza tangible e intangible propio de las diferentes redes de flujos de las organizaciones
- Personas competentes o con capacidades, o sea con actitudes, aptitudes, habilidades y experiencias.
- Reduciendo el trabajo entre cliente y persona que añade valor y que pertenezca a la organización

- Organización horizontal, ajustable y flexible con personas motivadas, comprometidas y con capacidad efectiva de decisión, con poder y liderazgo (empowerment).
- **Eficacia:** Esta definida como el nivel de consecución de metas y objetivos, referida a nuestra capacidad para lograr lo que se propone. De acuerdo a Idalberto Chiavenato, es una medida del logro de resultados. Por tanto, una organización, empresa o producto es eficaz cuando es capaz de hacer lo necesario para la consecución de objetivos propuestos.

También refiere que eficaz es un adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener resultados esperados en determinada situación.

2.2.3.7. La economía Organizacional

Tomando a (Vargas Hernandez, 2007) la economía organizacional investiga el desempeño económico de las entidades como resultado de la motivación personal, radicación de poderes de decisión, inversión, por lo que los economistas buscan explicar el comportamiento organizacional.

En ese sentido, es definida como una herramienta para el análisis estratégico para las organizaciones, dado que constituye un marco analítico- empírico centrado en el estudio y crecimiento de las empresas. Asimismo, considera que el análisis de mercado es incompleto por la incertidumbre de la información y al riesgo moral de los agentes, por tanto, la economía hace grandes contribuciones a la teoría administrativa.

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

Control Interno: Es un conjunto de métodos y medidas utilizados dentro de una organización para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, mejorar la eficacia y fomentar el cumplimiento de las políticas de gestión prescritas.

Componentes del control interno: es un juicio efectivo que resulta de una evaluación de los cinco componentes -Entorno de control interno de la organización, Evaluación de riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo.

Desempeño Organizacional: Es el acto de realizar, cumplir o ejecutar. En un sentido más amplio, significa la realización de una tarea que se mide frente a un conjunto dado de estándares de integridad, velocidad, costo y precisión.

Eficiencia: Definida como la relación entre los recursos utilizados y logros obtenidos. Capacidad para la consecución de un fin empleando mejores medios posibles.

Eficacia: Esta definida como el nivel de consecución de metas y objetivos, referida nuestra capacidad para lograr lo que se propone. De acuerdo a Idalberto Chiavenato, es una medida del logro de resultados.

Economía: Es definida como una herramienta para el análisis estratégico para las organizaciones, dado que constituye un marco analítico- empírico centrado en el estudio y crecimiento de las empresas.

Procesos del control interno: El proceso concierne a la implementación del sistema lo cual cumple con fases de planificación, ejecución y evaluación.

Políticas del control interno: Referidos a los pilares que favorecen a la efectividad del control por medio de los pilares de autocontrol, autorregulación y la autogestión.

CAPÍTULO III

III. HIPÓTESIS

3.2. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.

3.3. Hipótesis Específicas

1. Existe una relación significativa entre los componentes de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL. Atacocha NEXA durante el periodo 2022.
2. Existe una relación significativa entre los procesos de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.
3. Existe una relación significativa entre las políticas de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.

3.4. Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.4.2. Definición conceptual

VI: CONTROL INTERNO

Es una herramienta crucial que facilita el logro de objetivos, asimismo, ayuda al uso eficiente de los recursos para obtener productividad. Gómez (2001)

Dimensiones:

- Componentes del control interno
- Procesos del control interno
- Políticas del control interno

V2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Es el grado en el que se logran o cumplen los objetivos planteados de una organización basándose a la misión, objetivos, metas, procesos y actividades que influyen en la calidad, teniendo como resultado la satisfacción del cliente. (Chinchay Huarcaya, 2019)

Dimensiones:

- Eficacia
- Eficiencia
- Economía

3.4.3. Operacionalización de variables

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.1: CONTROL INTERNO	Es una herramienta crucial que facilita el logro de objetivos, asimismo, ayuda al uso eficiente de los recursos para obtener productividad. Gómez (2001)	Es un proceso multidireccional en donde cada componente, proceso y políticas del control interno cumple una función esencial para alcanzar los objetivos institucionales	Componentes del control Interno	Ambiente de control
				Evaluación de riesgo
				Actividad de control
				Información y comunicación
			Procesos del Control Interno	Monitoreo
				Planificación
				Ejecución
			Políticas del Control Interno	Evaluación
				Autocontrol
				Autorregulación
V.2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Es el grado en el que se logran o cumplen los objetivos planteados de una organización basándose a la misión, objetivos, metas, procesos y actividades que influyen en la calidad, teniendo como resultado la satisfacción del cliente. (Chinchay Huarcaya, 2019)	El desempeño organizacional es uno de los constructos más importantes, lo cual esta medida por la eficiencia, eficacia y los recursos económicos.	Eficacia	Calidad del servicio
				Atención de necesidades
			Eficiencia	Procesos
				Resultados
			Economía	Objetivos Financieros
				Manejo de la Economía

Nota: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

IV. METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

4.1.1. Método General

Se tomó como método general, al método científico. Según (G. Arias, 2012, pág. 19) *“el método científico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimiento que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”*. dado que son una serie de etapas para obtener el conocimiento desde el punto de vista científico, minimizando la subjetividad del resultado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.1.2. Método Específico

Se tomó como método específico, al método deductivo- inductivo. Por su parte, (Guija Barreto & Guija Igreda, 2019, pág. 55) *“consiste en encontrar principios desconocidos partiendo de lo conocido, por ello una ley o principio puede minimizarse a otra más general que lo integre”*. En la investigación se basa en partir de una teoría contable para obtener resultados particulares (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Asimismo. (Guija Barreto & Guija Igreda, Metodología de la investigación científica, 2019, pág. 56) donde indica, *“es el razonamiento en el que parte casos particulares, a casos o conocimientos generales, además, es incompleta cuando estudian caracteres y/o vínculos necesarios del objeto de investigación”*

4.2. Tipo de Investigación

Se considero al tipo de investigación aplicada. En cuanto a (Guija Barreto & Guija Igreda, 2019) refiere que, *“es el esfuerzo sistemático y socializado por resolver problemas o intervenir situaciones, se considera al uso de conocimientos científicos teóricos o teorías*

científicas para resolver problemas o intervenir en situaciones concretas para perfeccionarla, innovarla para beneficio de la sociedad”. En este estudio, se hará uso de ella al contrastar la investigación con la realidad, aplicando, utilizando y obteniendo la generación de conocimientos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.3. Nivel de Investigación

Como nivel de la investigación se tomó el nivel correlacional, debido a que se busca examinar el grado de asociación o relación entre las variables de estudio, midiéndolas mediante variables y pruebas de hipótesis correlacionales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

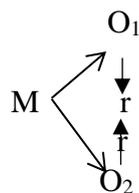
4.4. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, esto debido a que no hay manipulación entre las variables de estudio y se utilizarán datos de corte transversal.

Por otro lado, (Guija Barreto & Guija Igreda, 2019, pág. 64) indica que,

“son llamados también observacionales o ex post-facto en la cual observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural, son estudio facticos donde el investigador recoge información o datos de las variables o hechos problemáticos que ya sucedieron o están ocurriendo sin intervención para mejorarla”.

Por tanto, ese diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = es la muestra de investigación

O1= Control Interno

O2= Desempeño organizacional

r = Relación de las variables

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Ñaupas H., Valdivia, Palacios, & Romero, (2018, pág. 334) que la población es “*el total de las unidades de estudio, que contiene las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación*”

La población está conformada por los 119 trabajadores de la empresa CONFIPETROL, en Atacocha - NEXA que laboran de forma permanente.

Tabla 2 *Población de estudio*

CARGO	N° de Trabajadores
Analista De Administración	1
Analista De Almacén	1
Asistente De Almacén	1
Ayudante Carrilano	6
Ingeniero De Confiabilidad II	1
Jefe De Hseq	2
Lider De Servicio II	1
Maestro Carrilano	3
Operador De Camión Grua	1
Operador De Grua	1
Planeador I	1
Planeador II	2
Planeador III	1

Rigger II	1
Soldador 3g	8
Supervisor De Instrumentación	1
Supervisor Eléctrico Mina	2
Supervisor Eléctrico Planta	2
Supervisor Hseq I	2
Supervisor Hseq II	1
Supervisor Hseq III	1
Supervisor Mecánico I	8
Supervisor Mecánico Mina	1
Técnico Electricista De Generación II	1
Técnico Electricista Ind I	13
Técnico Electricista Ind II	15
Técnico Electricista Ind III	1
Técnico Especialista Electricista	1
Técnico Especialista Mecánico	1
Técnico Instrumentista I	3
Técnico Instrumentista III	1
Técnico Mecánico Ind I	8
Técnico Mecánico Ind II	22
Técnico Mecánico Ind III	4
Total general	119

Nota: Elaboración Propia.

4.5.2. Muestra

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 649) refiere que, *“es la acción de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para la recolección de datos necesarios, con el propósito de solucionar o responder a un problema”*. Para la investigación ya mencionada líneas arriba, se considera que la muestra estará constituida por 49 empleados de la empresa CONFIPETROL en Atacocha NEXA, considerando que se ha optado a una muestra condicionada, dado que se ha seleccionado una población específica para la obtención de datos.

Tabla 3 *Muestra de estudio*

CARGO	N° Trabajadores
Analista De Administración	1
Analista De Almacén	1
Asistente De Almacén	1
Ayudante Carrilano	6
Ingeniero De Confiabilidad II	1
Jefe De Hseq	2
Líder De Servicio II	1
Maestro Carrilano	3
Operador De Camión Grúa	1
Operador De Grúa	1
Planeador I	1
Planeador II	2
Planeador III	1
Rigger II	1
Soldador 3g	8
Supervisor De Instrumentación	1
Supervisor Eléctrico Mina	2
Supervisor Eléctrico Planta	2
Supervisor Hseq I	2
Supervisor Hseq II	1
Supervisor Hseq III	1
Supervisor Mecánico I	8
Supervisor Mecánico Mina	1
Total general	49

Nota: Elaboración Propia.

- **Criterios de inclusión**

Personal involucrado a temas administrativos, jefes inmediatos de áreas específicas

- **Criterios de exclusión**

Personal de limpieza y otros no relacionados a temas administrativos

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Citando a Ñaupas H., Valdivia, Palacios, & Romero (2018, pág. 273) menciona “*que son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo*”. La técnica que se usará para el procesamiento de datos es la encuesta, puesto que los datos se extraen de forma controlada y sistemática, permitiendo medir el comportamiento de los datos recopilados (Sierra, 1994).

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Tomando a (Baena Paz, 2017) resalta que los instrumentos constan de aquellos medios de apoyo en la cual permita adquirir información, por ende, conlleva a la consecución de objetivos.

Se hace uso del cuestionario como instrumento, el cual, por contener indicaciones y preguntas, cumple con el propósito de obtener la información necesaria para el estudio (Sierra, 1994).

4.6.3. Validez y Confiabilidad

- a. Validación:** Referida al grado de medición en el que un instrumento tiene, y existen 3 tipos: validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo. Por tanto, para este estudio se dará uso a la validez de contenido dado que se efectuará mediante juicios de expertos, dados por 3 profesionales mediante el cual darán su conformidad para proceder con la aplicación.

- b. Confiabilidad:** Es el grado en el que un instrumento arroja resultados consistentes. Por ello se empleará la confiabilidad Alfa de Cronbach el cual sirve para medir la fiabilidad de una escala, tomando valores entre 0 y 1, cuanto más cercado sea a 1, mayor es su fiabilidad.

El criterio usado para la validación y confiabilidad de instrumentos es el juicio de expertos y el Alfa de Cronbach, el criterio de validez se refiere al grado en que un instrumento refleja dominio de lo que se mide.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

K = *El número de items*

V_i = *Varianza del item i*

V_t = *Varianza de los puntajes de juicio de los expertos*

La evaluación de los resultados se da de la forma:

- $\alpha > 0,9$ *es excelente*
- $\alpha > 0,8$ *es bueno*
- $\alpha > 0,7$ *es aceptable*
- $\alpha > 0,6$ *es cuestionable*
- $\alpha > 0,5$ *es pobre*
- $\alpha > 0,5$ *es inaceptable*

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos se procesaron mediante el software SPSS Statistic por medio de los cuestionarios desarrollados para obtener las variables de interés, respecto al procesamiento de la recolección de datos se tomó en cuenta; la elaboración de las preguntas, validación del instrumento, presentar una solicitud de información a la empresa, y finalmente la aplicación del instrumento.

Para el análisis de datos se tomaron en cuenta las pruebas de correlación, midiendo sus niveles de significancia para identificar si las variables de interés tienen relación entre sí.

Coefficiente de Rho Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman o Rho de Spearman. La conceptualización de este, se comprende como la asociación lineal que utiliza rangos, números de orden de cada grupo de sujetos y a su vez se comparan dichos rangos. En otras palabras, este coeficiente mide el grado de relación existente entre dos cantidades, aunque no se toman en consideración el grado de concordancia que tengan (Martínez, Tuya, Martínez, Pére, & Cánovas, 2009).

En este marco, (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) indican que este tipo de coeficientes son de gran uso al momento de relacionar escalas tipo Likert de manera estadística. Siendo la representación matemática de esta medida de correlación es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$d_i = r_{xi} - r_{yi}$, es la diferencia entre los rangos de la variable x e y.

Por otro lado, se muestra los distintos grados de correlación de acuerdo a los rangos establecidos en la regla de interpretación para el test en la siguiente tabla.

Tabla 4 *Rho de Spearman según Grados de Correlación.*

Interpretación	Escala
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74

Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Nota: Tomado de (Mayorga, 2022) Manual de Metodología de la Investigación.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Este estudio toma en cuenta la normativa establecida por el reglamento de la Universidad Peruana Los Andes en lo que respecta a grados y títulos, además de respetar los derechos de autor de los materiales utilizados y citados previamente.

Donde, para el desarrollo de esta investigación estará basada bajo el Artículo 30°- Normas del Código de Ética de la UPLA, en lo que la investigación es correspondiente, original y coherente, asimismo, estará efectuado con rigor científico, dando credibilidad, fiabilidad mediante el plasmado de citas en referencias bibliográficas. Con respecto a los resultados, se exponen de manera abierta, completa y oportuna, que, de solicitar la entidad, se emitirá con las facilidades pertinentes.

CAPÍTULO V

V. RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

5.1.1. Descripción de la variable I: Control Interno

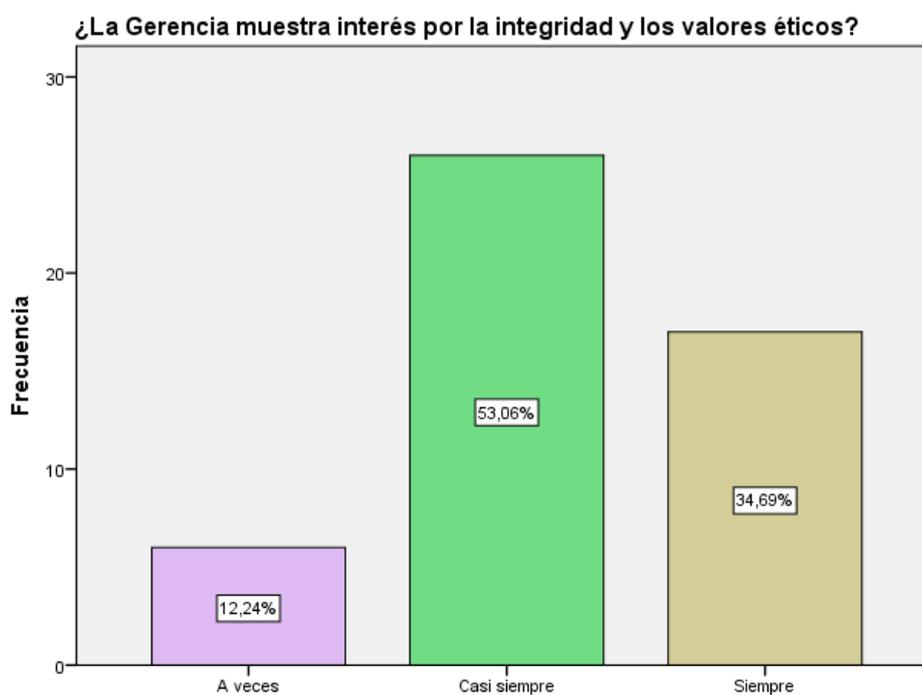
De acuerdo a los resultados obtenidos, en base a los 49 encuestados, se refleja que un 53.1% refiere que casi siempre la gerencia de la empresa CONFIPETROL muestra interés por la integridad y valores éticos dentro de la organización.

Tabla 5 ¿La gerencia muestra interés por la integridad y los valores éticos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	A veces	6	12,2%
	Casi siempre	26	53,1%
	Siempre	17	34,7%
	Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 1 Porcentaje reflejado sobre el interés por la integridad y valores éticos



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

Concerniente a la tabla y figura presentada se obtuvo que casi siempre éste representado en un 42.9% la gerencia corrige oportunamente las debilidades identificadas en el control administrativo, asimismo, un 30.6% indica que a veces. Por lo que se destaca que al detectar deficiencias la empresa CONFIPETROL debe emplear mecanismos que ayude a obtener resultados positivos.

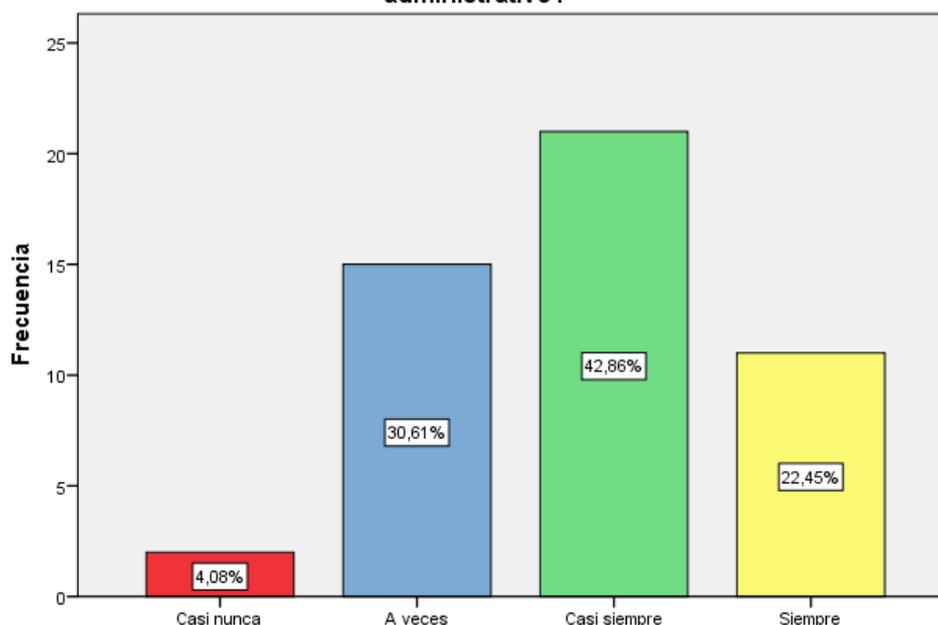
Tabla 6 *¿La gerencia corrige oportunamente las debilidades identificadas en el control administrativo?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	2	4,1%
	A veces	15	30,6%
	Casi siempre	21	42,9%
	Siempre	11	22,4%
	Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 2 *Porcentaje referente si se corrige oportunamente las debilidades identificadas en el control administrativo*

¿La Gerencia corrige oportunamente las debilidades identificadas en el control administrativo?



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

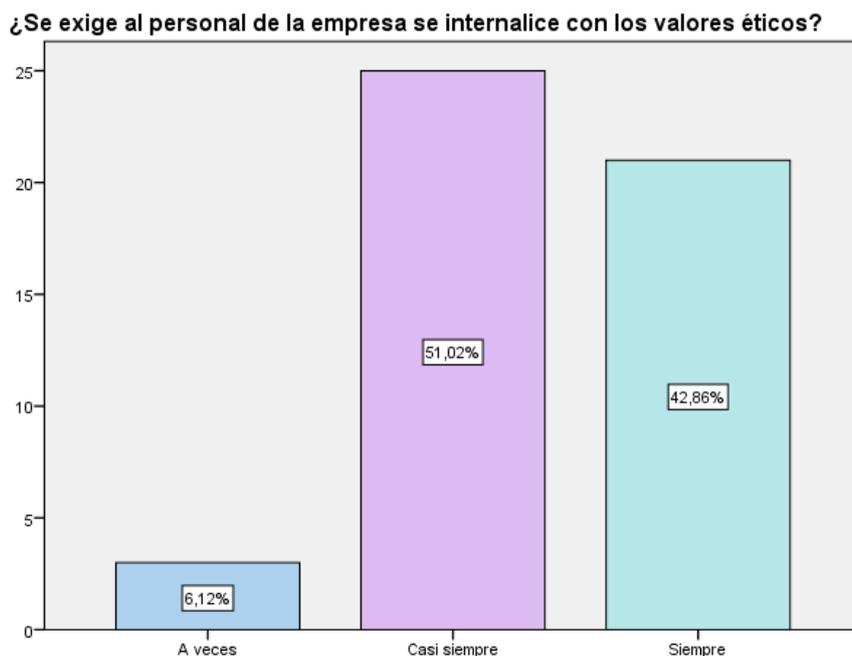
Según la tabla y figura presentada, se obtiene que un 51% de los encuestados refieren que casi siempre se insta al personal de la empresa CONFIPETROL se internalice con los valores éticos, al mismo un 42.9% señalaron que siempre se exige. En tanto, es importante que el personal en conjunto trabaje en equipo donde busquen una mejora institucional basado a los valores éticos establecidos en la empresa.

Tabla 7 ¿Se exige al personal de la empresa se internalice con los valores éticos?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	6,1%
Casi siempre	25	51,0%
Siempre	21	42,9%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 3 Porcentaje referente a que la empresa exige al personal internalizar con los valores éticos



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

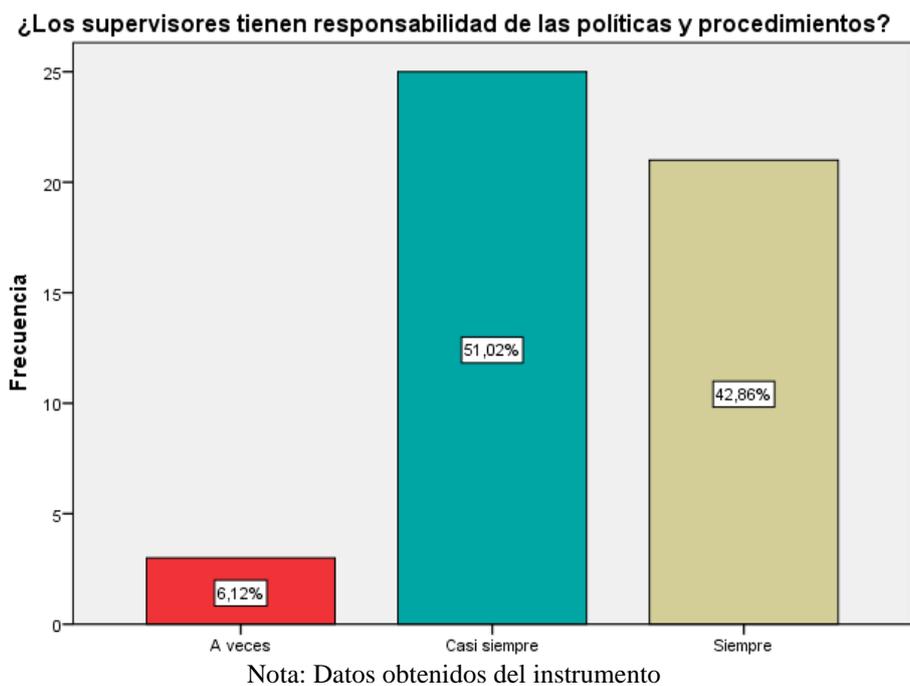
De los resultados obtenidos se puede resaltar que, un 51% de los encuestados refieren que casi siempre los supervisores tienen responsabilidad de las políticas y procedimientos, asimismo, un 42.9% indican que siempre. Ello asumiendo que aun esa responsabilidad esta en proceso de implementación y aplicación constante para un eficiente cumplimiento de funciones, por ende, la obtención de resultados positivos.

Tabla 8 ¿Los supervisores tienen responsabilidad de las políticas y procedimientos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
A veces	3	6,1%
Casi siempre	25	51,0%
Siempre	21	42,9%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 4 Porcentaje acerca de la responsabilidad de políticas y procedimientos institucionales



INTERPRETACIÓN:

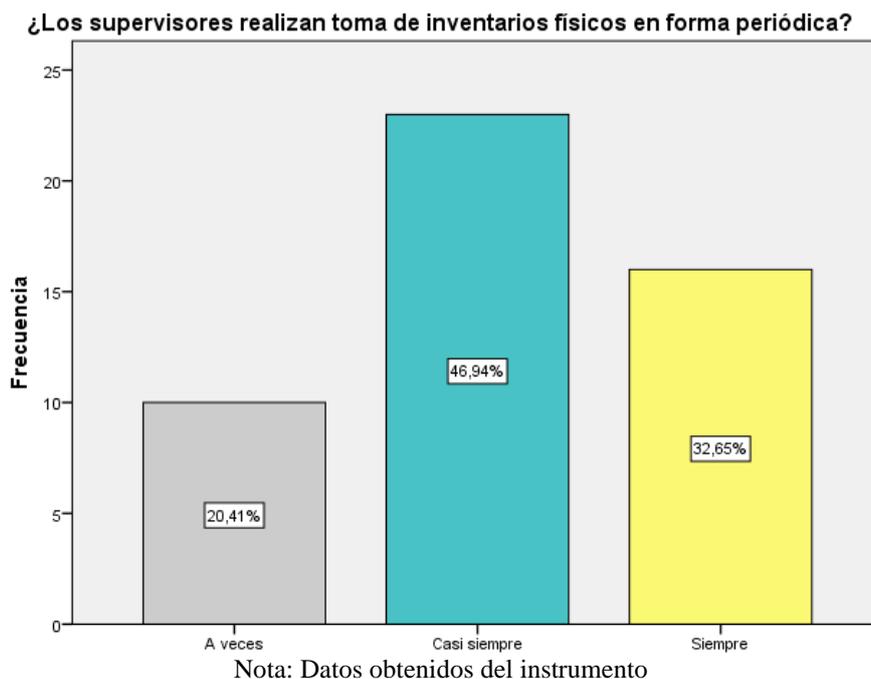
Concerniente a la interrogante realizada si, los supervisores realizan la toma de inventarios físicos en forma periódica, se ha logrado obtener que dentro de la empresa CONFIPETROL un 46.9% casi siempre lo realizan y un 32.7% aseveran que siempre. En tanto, recalcamos que si se lleva a cabo los inventarios físicos.

Tabla 9 ¿Los supervisores realizan toma de inventarios físicos en forma periódica?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	20,4%
Casi siempre	23	46,9%
Siempre	16	32,7%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 5 Porcentaje referente a si se realizan inventarios físicos en forma periódica



INTERPRETACIÓN:

En base a los resultados obtenidos, referente a que, si se hacen evaluaciones periódicas para que pueda identificar actividades que afecten el logro de objetivos, se ha identificado que un 38.8% indica que siempre en la empresa se aplican evaluaciones periódicas, siendo un factor clave que ayuda a identificar deficiencias que impida la consecución de objetivos.

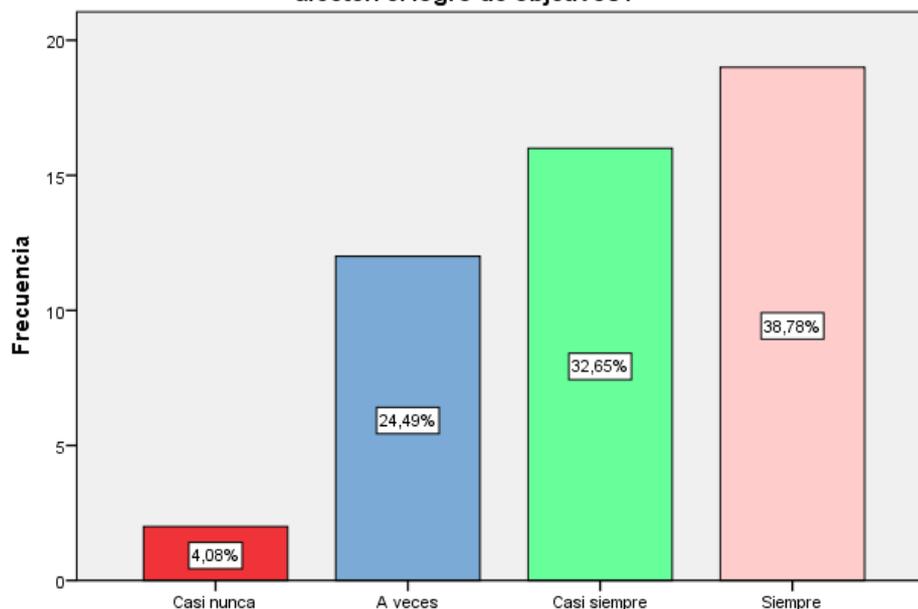
Tabla 10 ¿Se hacen evaluaciones periódicas para que pueda identificar actividades que afecten el logro de objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje
	2	4,1%
	12	24,5%
Válidos	16	32,7%
	19	38,8%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 6 Porcentaje referente a las evaluaciones periódicas para la identificación de actividades que afecten el logro de objetivos

¿Se hacen evaluaciones periódicas para que pueda identificar actividades que afecten el logro de objetivos?



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

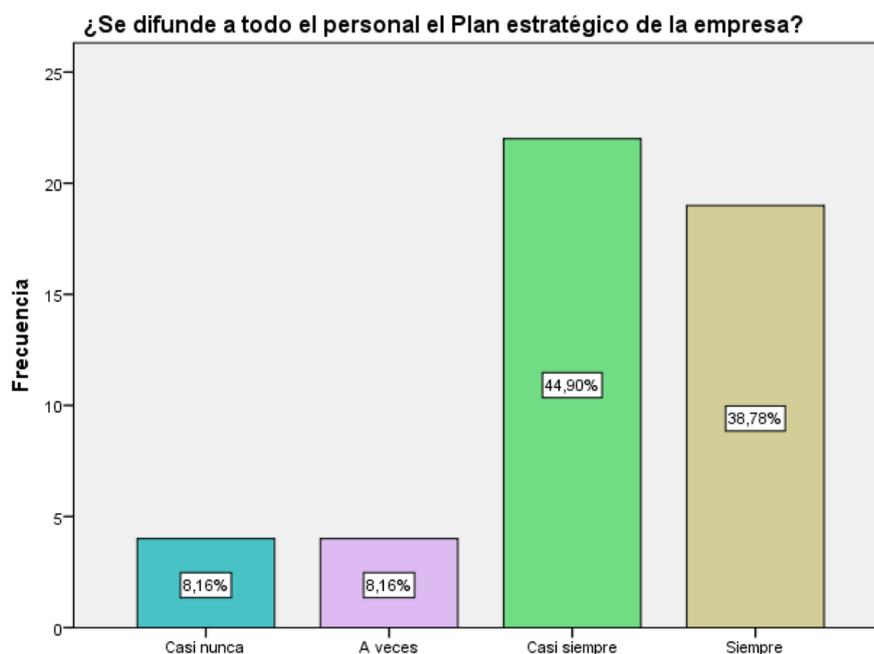
Los resultados arrojaron que, un 44.9% de los encuestados refieren que casi siempre se difunde a todo el personal el Plan Estratégico de la empresa, otros 38.8% aseveran que siempre y un 8.2 señalan que a veces y casi nunca. En ese sentido, es fundamental realizar charlas donde todo el personal de la empresa conozca los fines y metas que tiene la empresa CONFIPETROL.

Tabla 11 ¿Se difunde a todo el personal el Plan Estratégico de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	4	8,2%
	A veces	4	8,2%
	Casi siempre	22	44,9%
	Siempre	19	38,8%
	Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 7 Porcentaje referente a la difusión al personal del Plan Estratégico de la empresa



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

Respecto a la interrogante, las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa están establecidas, se ha obtenido que un 51% mencionaron que siempre están determinadas y otros 40.8% aseveraron que casi siempre, siendo importante tener bien claras las funciones para cada personal

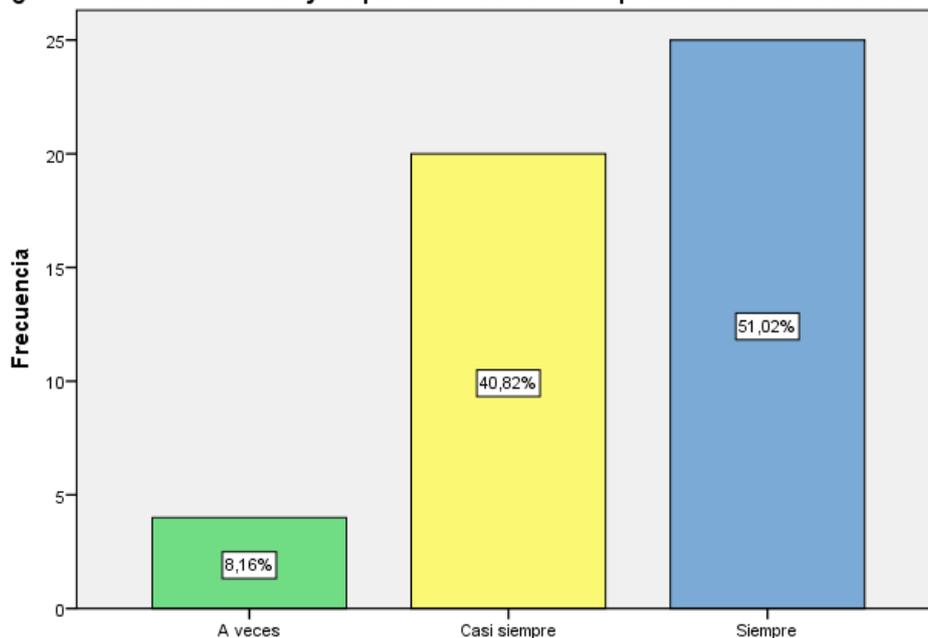
Tabla 12 ¿Las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa están establecidas?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos			
	A veces	4	8,2%
	Casi siempre	20	40,8%
	Siempre	25	51,0%
	Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 8 Porcentaje referente a las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa CONFIPETROL

¿Las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa están establecidas?



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

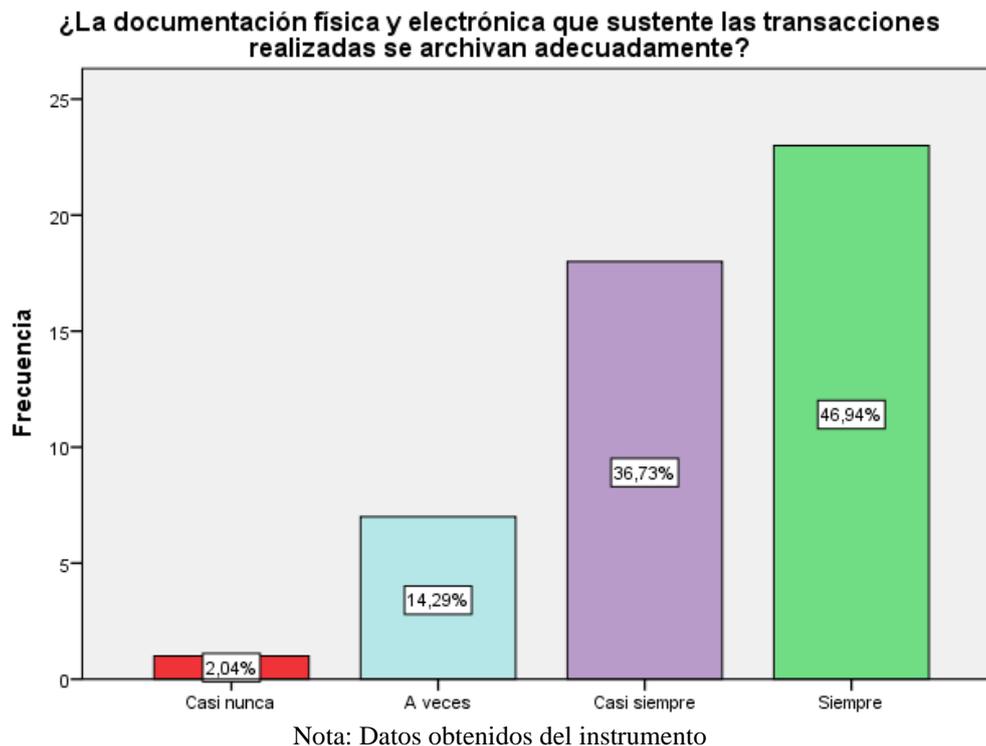
En cuanto a la documentación física y electrónica que son sustento a las transacciones realizadas, los encuestados respondieron que siempre son archivadas adecuadamente, el 36.7% aseveraron que casi siempre, un 14.3% indicaron a veces y solo un encuestado menciona que casi nunca.

Tabla 13 ¿La documentación física y electrónica que sustente las transacciones realizadas se archivan adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje
	Casi nunca	1	2,0%
	A veces	7	14,3%
Válidos	Casi siempre	18	36,7%
	Siempre	23	46,9%
	Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 9 Porcentaje acerca de la documentación física y electrónica son archivadas adecuadamente



INTERPRETACIÓN:

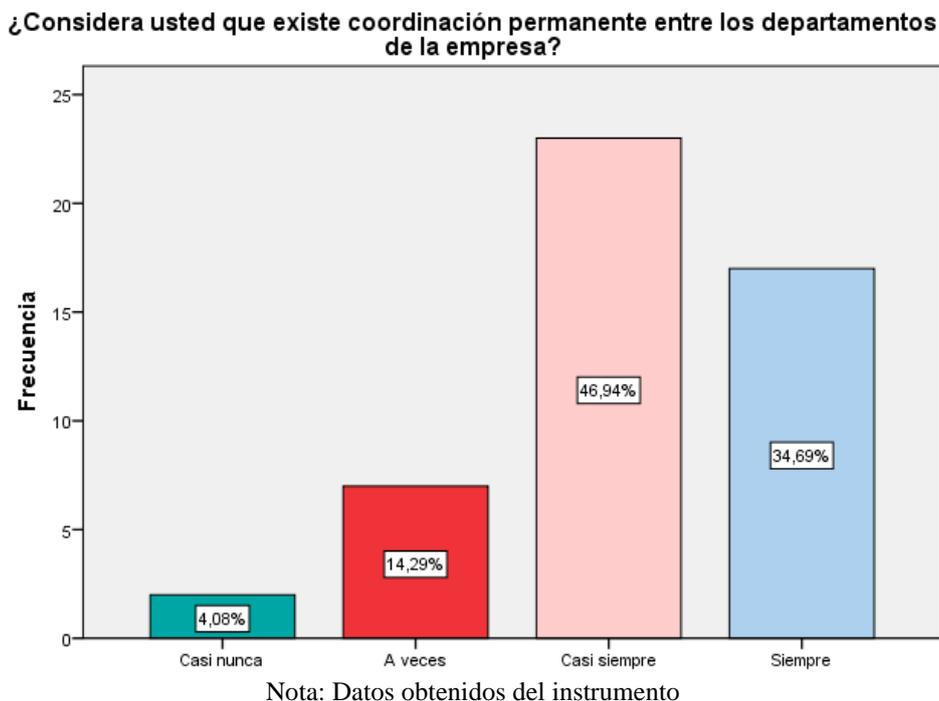
En relación a que, si existe coordinación permanente entre los departamentos de la empresa, los encuestados, el 46.9% indica que casi siempre, otros 34.7% señalaron que siempre, el 14.3% resaltaron que a veces y dos de ellos refirieron que casi nunca. En esta interrogante podemos resaltar que es importa la comunicación, coordinación y trabajo en equipo entre las diferentes unidades y departamentos de la empresa, dado que conllevara a la consecución de objetivos de la empresa.

Tabla 14 ¿Considera usted que existe coordinación permanente entre los departamentos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	4,1%
A veces	7	14,3%
Válidos Casi siempre	23	46,9%
Siempre	17	34,7%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 10 Porcentaje en relación a una coordinación permanente entre de los departamentos de la empresa



INTERPRETACIÓN:

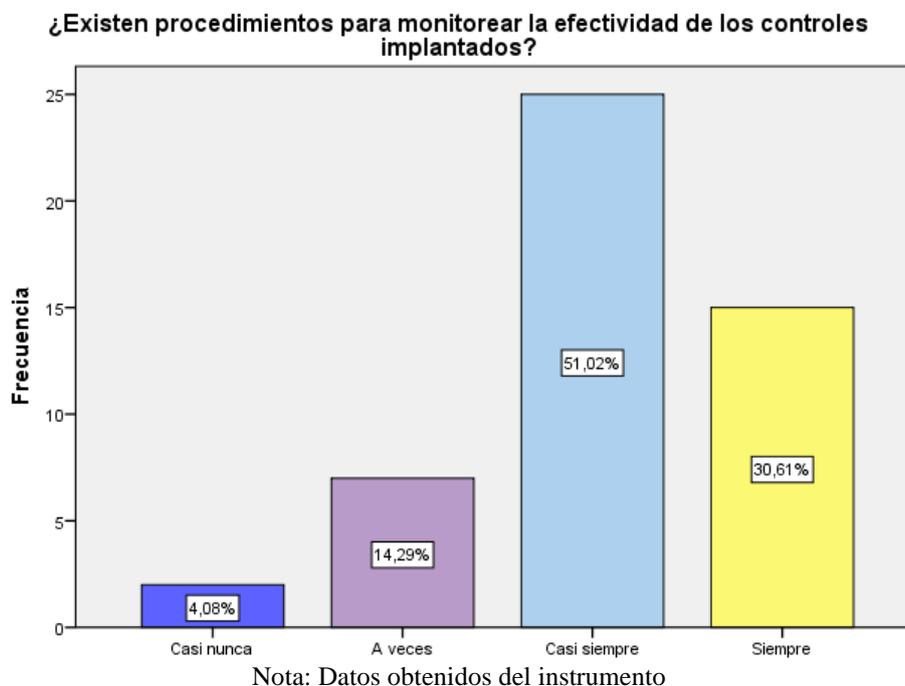
Respecto a los resultados obtenidos sobre que, existen procedimientos para monitorear la efectividad de los controles implantados, se pudo obtener que, el 51% señalaron que casi siempre, el 30.6% aseveraron que siempre, otros 14.3% indicaron que a veces y dos de los encuestados mencionaron que casi nunca. En tanto, cada organización debe poseer indicadores que ayuden a medir la efectividad de cada proceso que ayude a identificar algún obstáculo que impida el logro de objetivos.

Tabla 15 ¿Existen procedimientos para monitorear la efectividad de los controles implantados?

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	4,1%
A veces	7	14,3%
Válidos Casi siempre	25	51,0%
Siempre	15	30,6%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 11 Porcentaje sobre si existen procedimientos para monitorear la efectividad de los controles implantados



INTERPRETACIÓN:

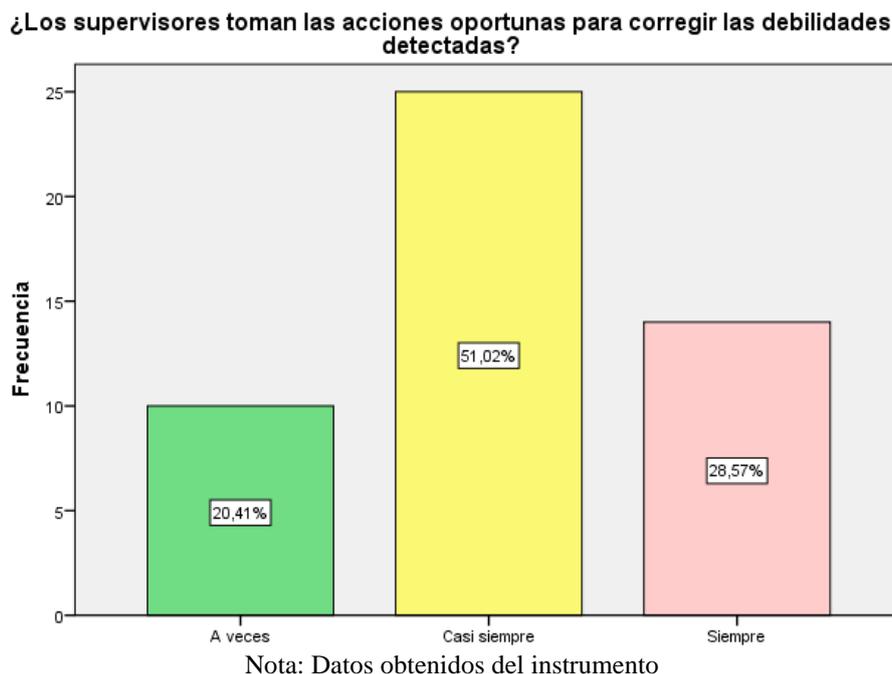
Referente a la interrogante de, los supervisores toman acciones oportunas para corregir las debilidades detectadas, se pudo obtener que, el 51% de los encuestados refirieron que casi siempre toman acciones, el 28.6% mencionaron que siempre y otro 20.4% señalaron que a veces. Se debe contar con mecanismos, planes que ayuden a la toma de decisiones inmediata que ayude a corregir las debilidades.

Tabla 16 ¿Los supervisores toman las acciones oportunas para corregir las debilidades detectadas?

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
A veces	10	20,4%
Casi siempre	25	51,0%
Siempre	14	28,6%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 12 *Porcentaje referente a los supervisores toman acciones oportunas para corregir las debilidades detectadas*



INTERPRETACIÓN:

Respecto a los resultados obtenidos a la interrogante, considera usted que es adecuado el nivel de adiestramiento al personal de la empresa, el 55.1% señalaron que casi siempre, el 24.5% aseveraron que a veces y solo un encuestado menciona que casi nunca. En tanto, la empresa debe aplicar medios y estrategias que permitan llegar al personal para una eficiente capacitación y motivación para unos resultados óptimos.

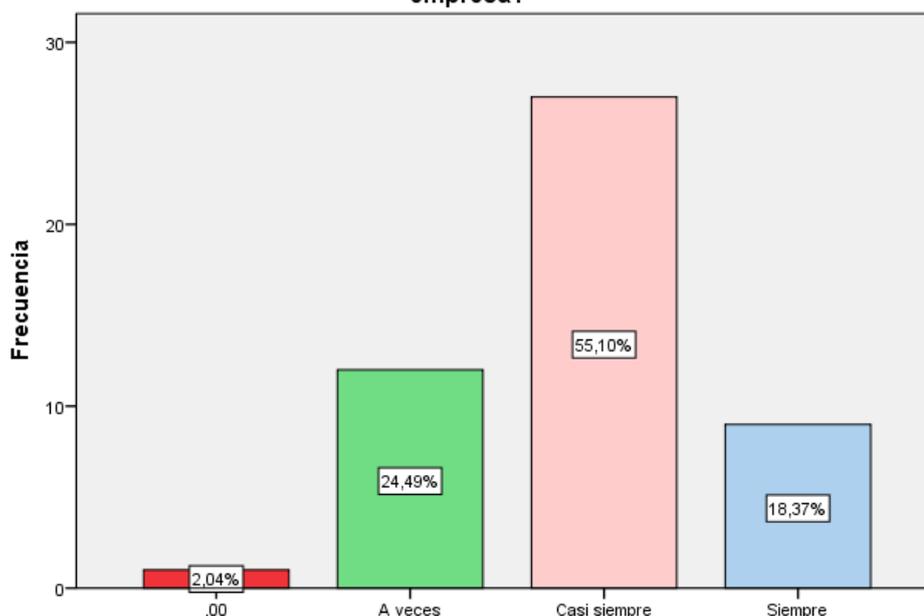
Tabla 17 *¿Considera usted que es adecuado el nivel de adiestramiento al personal de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	
Casi nunca	1	2,0%	
A veces	12	24,5%	
Válidos	Casi siempre	27	55,1%
	Siempre	9	18,4%
	Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 13 *Porcentaje en relación al adecuado nivel de adiestramiento al personal de la empresa*

¿Considera usted que es adecuado el nivel de adiestramiento al personal de la empresa?



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

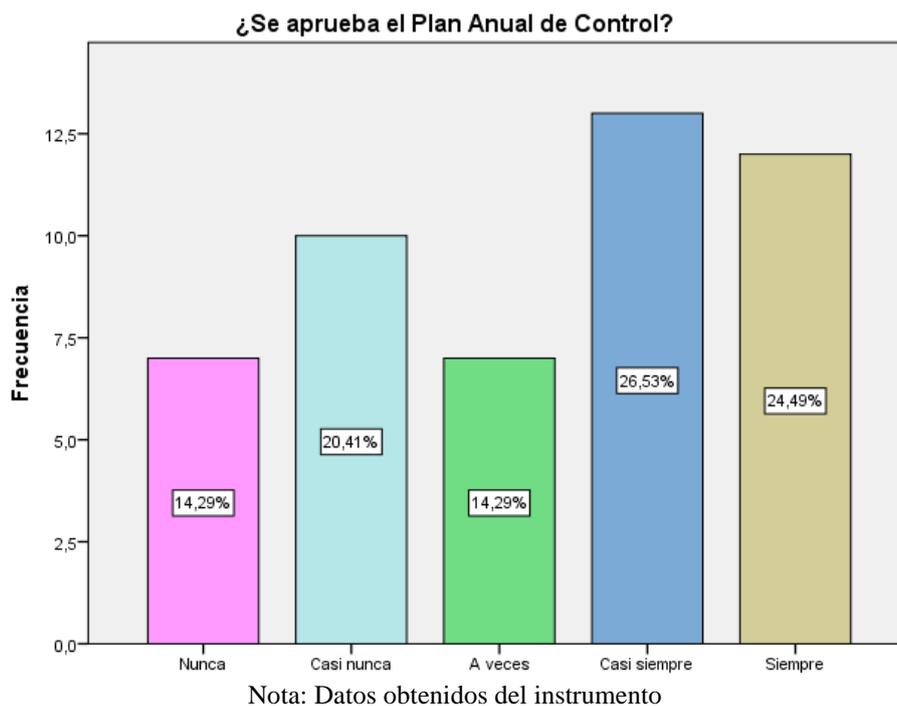
En relación a que se aprueba el plan anual de control, el 26.5% indicaron que casi siempre, el 24.5% señalaron siempre, otros 20.4% casi nunca y un 14.3% mencionaron que a veces y nunca. En este punto, es algo incierto, puesto no se tiene determinado con exactitud si es consecuente la aprobación del plan anual de control.

Tabla 18 ¿Se aprueba el Plan Anual de Control?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	14,3%
Casi nunca	10	20,4%
A veces	7	14,3%
Casi siempre	13	26,5%
Siempre	12	24,5%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 14 Porcentaje en relación a que se aprueba el Plan Anual de Control?



INTERPRETACIÓN:

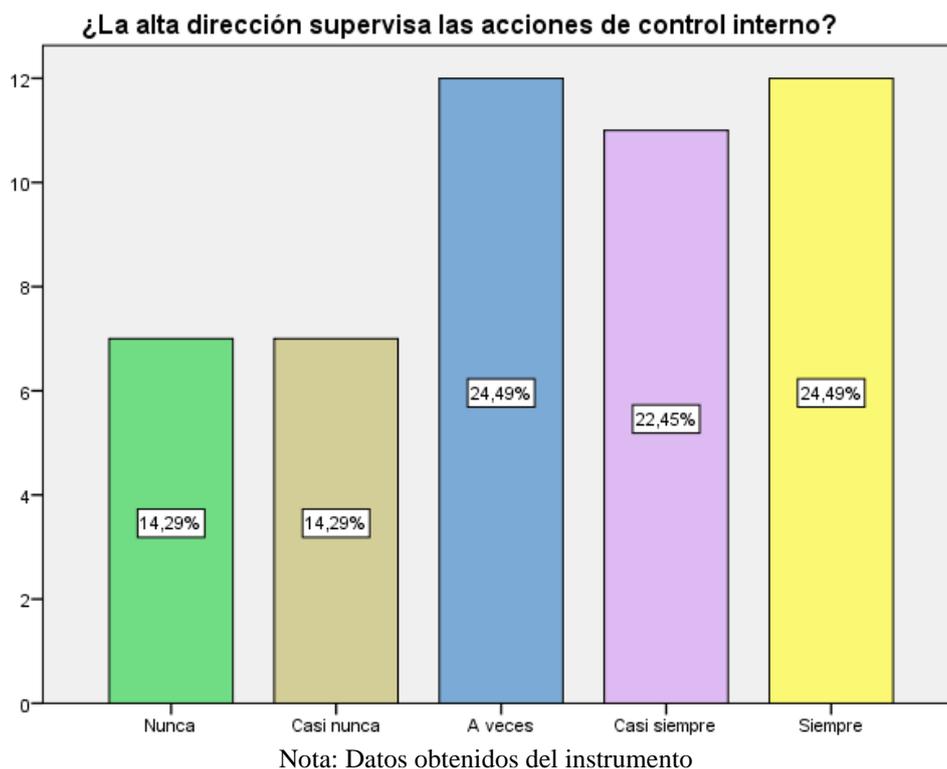
De acuerdo a los datos obtenidos, concerniente a la alta dirección supervisa las acciones de control interno, los encuestados refirieron que el 24.5% es a veces y siempre, otros 22.4% señalaron que casi siempre y el 14.3% mencionaron que nunca y casi nunca. Del mismo modo, los resultados arrojan que no es realizado de manera consecuente, debiendo como jefes superiores estar a una constante supervisión y monitoreo.

Tabla 19 ¿La alta dirección supervisa las acciones de control interno?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	14,3%
Casi nunca	7	14,3%
Válidos A veces	12	24,5%
Casi siempre	11	22,4%
Siempre	12	24,5%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 15 Porcentaje en relación de la supervisión de la alta dirección a las acciones de control interno



INTERPRETACIÓN:

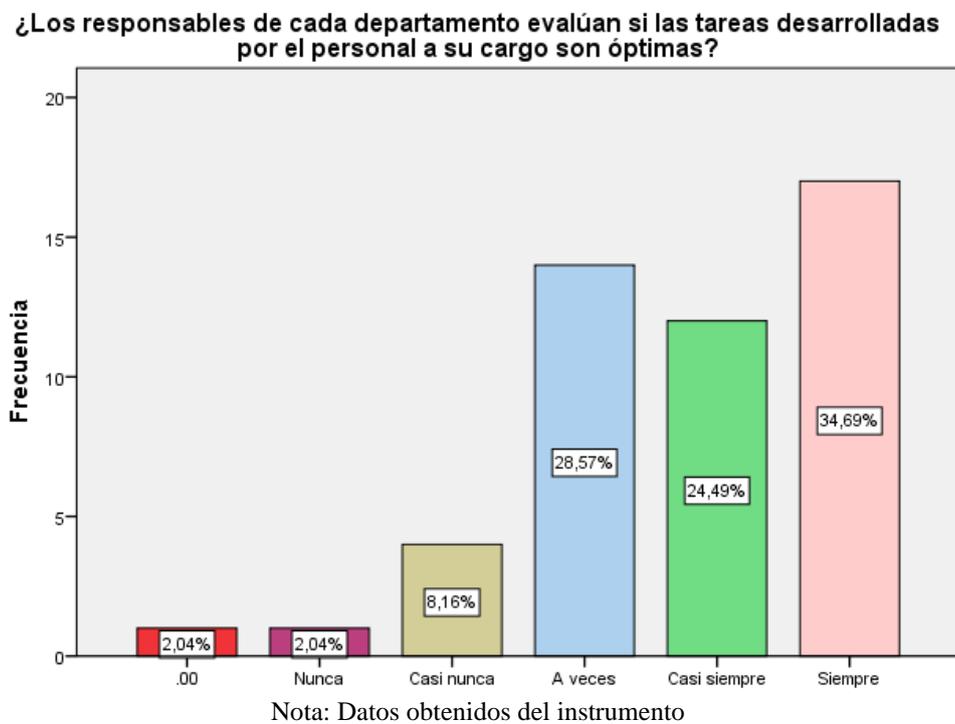
Los resultados obtenidos arrojaron que, en relación a la interrogante, los responsables de cada departamento evalúan si las tareas desarrolladas por el personal a su cargo son óptimas, el 34.7% respondieron que siempre, el 28.6% indicaron que a veces, el 24.5% aseveraron que casi siempre y otros 8.2% respondieron que casi nunca y el 2% dijeron que nunca y no opina. En esta resalta, el trabajo eficiente de cada responsable de evaluar el desempeño de sus colaboradores.

Tabla 20 *¿Los responsables de cada departamento evalúan si las tareas desarrolladas por el personal a su cargo son óptimas?*

	Frecuencia	Porcentaje
,00	1	2,0%
Nunca	1	2,0%
Casi nunca	4	8,2%
Válidos A veces	14	28,6%
Casi siempre	12	24,5%
Siempre	17	34,7%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 16 Porcentaje referente si realizan evaluación a las tareas desarrolladas por el personal a su cargo



INTERPRETACIÓN:

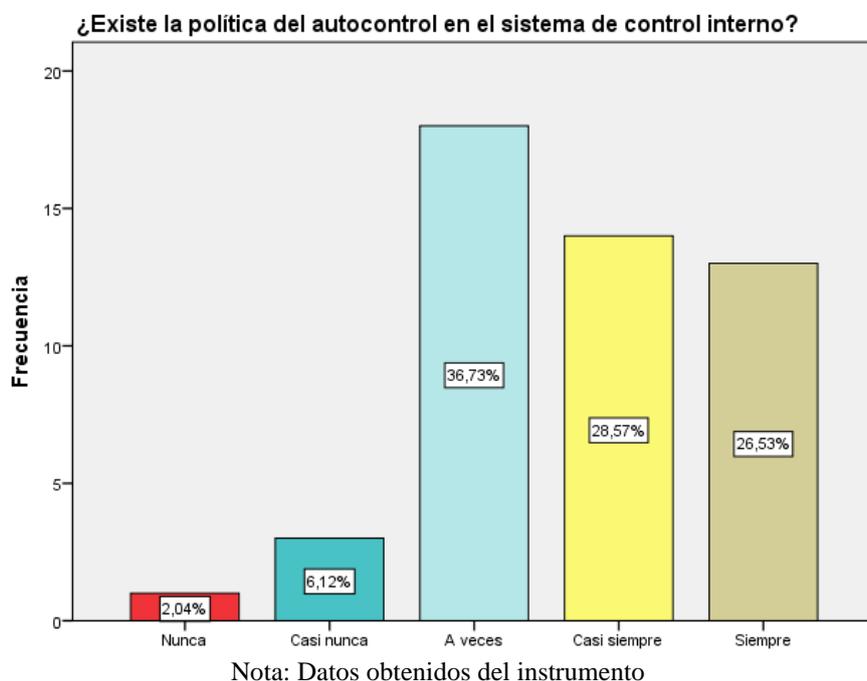
Los resultados obtenidos, en cuanto a que sí, existe política de autocontrol en el sistema de control interno, arrojaron que, el 36.7% de los encuestados refirieron que a veces, el 28.6% indicaron casi siempre, el 26.5% señalaron siempre, otros 6.1% respondieron casi nunca y un solo encuestado dijo que nunca. La política de autocontrol es importante dado que coadyuva a la detección oportuna de desviaciones a los distintos procesos del desarrollo de funciones.

Tabla 21 ¿Existe política de autocontrol en el sistema de control interno?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2,0%
Casi nunca	3	6,1%
A veces	18	36,7%
Casi siempre	14	28,6%
Siempre	13	26,5%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 17 Porcentaje referente a la existencia de políticas de autocontrol en el sistema de control interno



INTERPRETACIÓN:

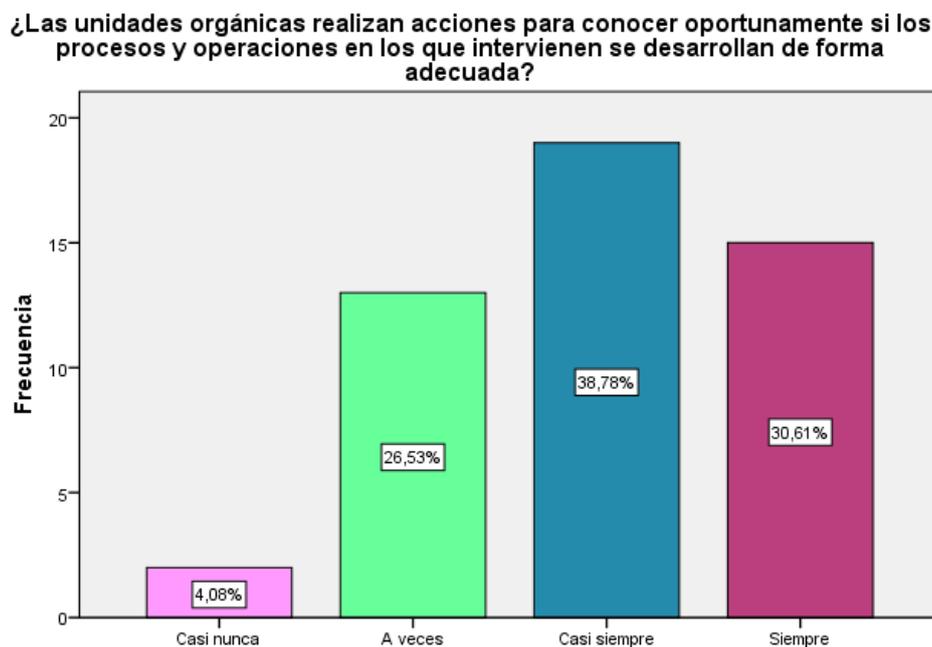
Respecto a la interrogante, las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos y operaciones en los que intervienen se desarrollan de forma adecuada, se obtuvo que, el 38.8% refirieron que casi siempre, el 30.6% indicaron siempre, el 26.5% señalaron a veces y el 4.1% aseveraron casi nunca. Es crucial el constante monitoreo del desarrollo de operaciones y procesos y que éstos sean efectuados eficientemente.

Tabla 22 ¿Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos y operaciones en los que intervienen se desarrollan de forma adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	4,1%
A veces	13	26,5%
Válidos Casi siempre	19	38,8%
Siempre	15	30,6%
Total	49	100,05

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 18 *Porcentaje acerca de emplear acciones para conocer oportunamente que las actividades son desarrolladas adecuadamente*



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

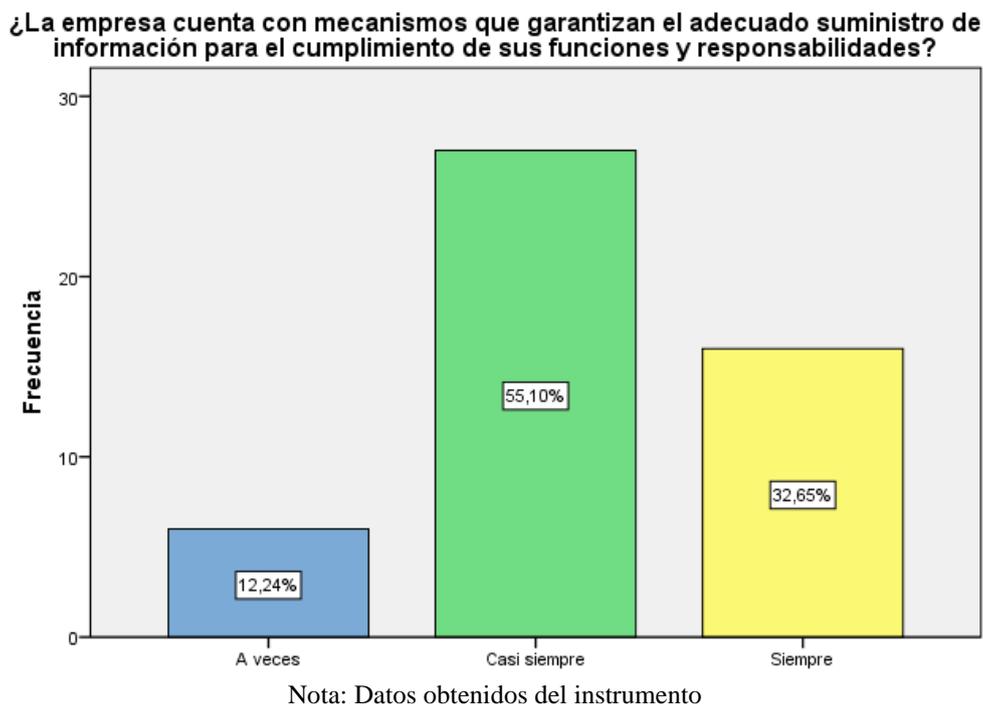
En referencia a que, la empresa cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de funciones y responsabilidad, se logró obtener que, el 55.1% refirieron que casi siempre, el 32.7% indicaron siempre y otros 12.2% respondieron que a veces. Toda organización debe contar con plan de contingencia ante cualquier obstáculo o deficiencia que ayude al correcto cumplimiento de funciones y responsabilidades, por ende, la consecución de objetivos institucionales.

Tabla 23 *¿ La empresa cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	A veces	6	12,2%
	Casi siempre	27	55,1%
	Siempre	16	32,7%
	Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 19 Porcentaje referente a que se cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información



5.1.2. Descripción de la variable II: Desempeño Organizacional

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la tabla y figura, los resultados obtenidos referente a la interrogante, ¿existe un adecuado liderazgo por parte de los supervisores en la empresa, se obtuvo que, el 61.2% de los encuestado refirieron que casi siempre existe liderazgo, el 28.6% señalaron siempre y otros 10.2% aseveraron que a veces. En tanto, para que exista un trabajo de equipo, tener buenos resultados, debe existir un líder que ayude a direccionar al grupo enmarcado a la consecución de objetivos.

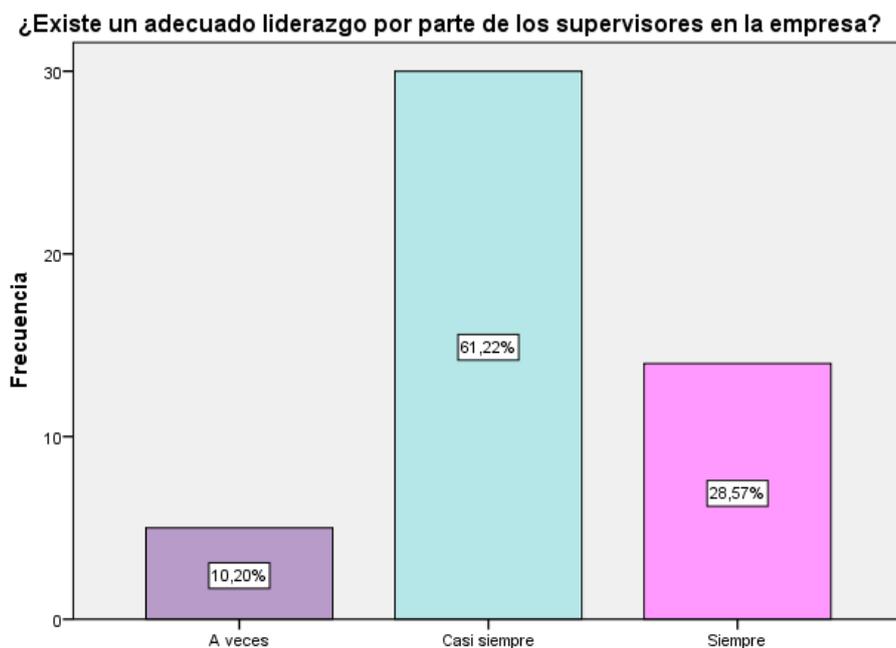
Tabla 24 ¿Existe un adecuado liderazgo por parte de los supervisores en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	A veces	5	10,2%
	Casi siempre	30	61,2%

Siempre	14	28,6%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 20 *Porcentaje en relación al adecuado liderazgo por parte de los supervisores en la empresa*



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

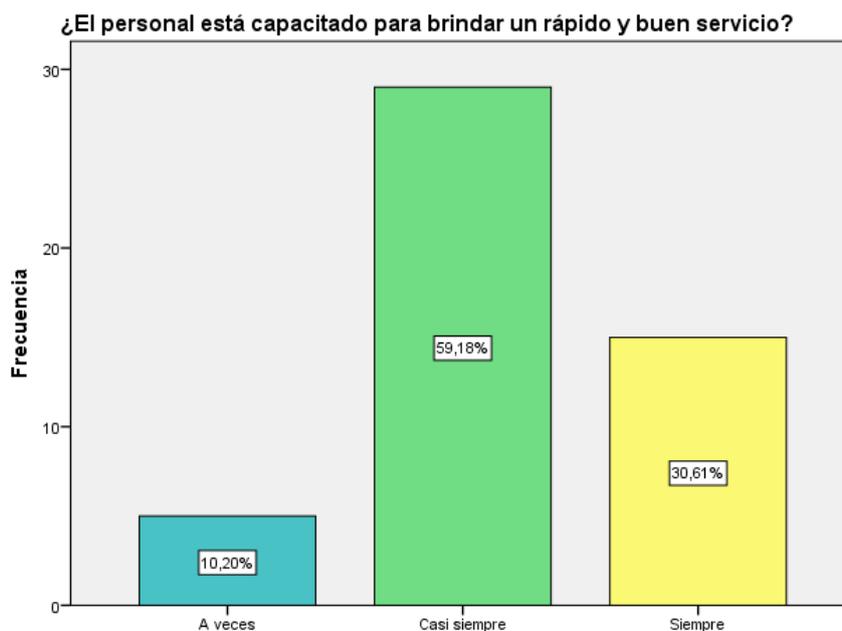
Los resultados concernientes a que, el personal está capacitado para brindar un rápido y buen servicio, se pudo obtener que el 59.2% indicaron que casi siempre, otros 30.6% respondieron que siempre y el 10.2% mencionaron que a veces. Cada organización debe contar con personal capacitado para dar solución y brindar un servicio de calidad.

Tabla 25 *¿El personal está capacitado para brindar un rápido y buen servicio?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
A veces	5	10,2%
Casi siempre	29	59,2%
Siempre	15	30,6%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 21 *Porcentaje concerniente si el personal está capacitado para brindar un rápido y buen servicio*



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos, a los 49 encuestados se ha podido obtener que, el 61.2% señalaron que casi siempre los recursos que se adquirieron fueron en base a prioridades, el 20.4% indicaron que a veces, otros 16.3% aseveraron que siempre y uno de los encuestados menciona que casi nunca son requeridos en base a prioridades. En tanto, todo requerimiento de recursos y/o bienes debe ser adquiridos a las prioridades de cada área y/o departamento de la organización.

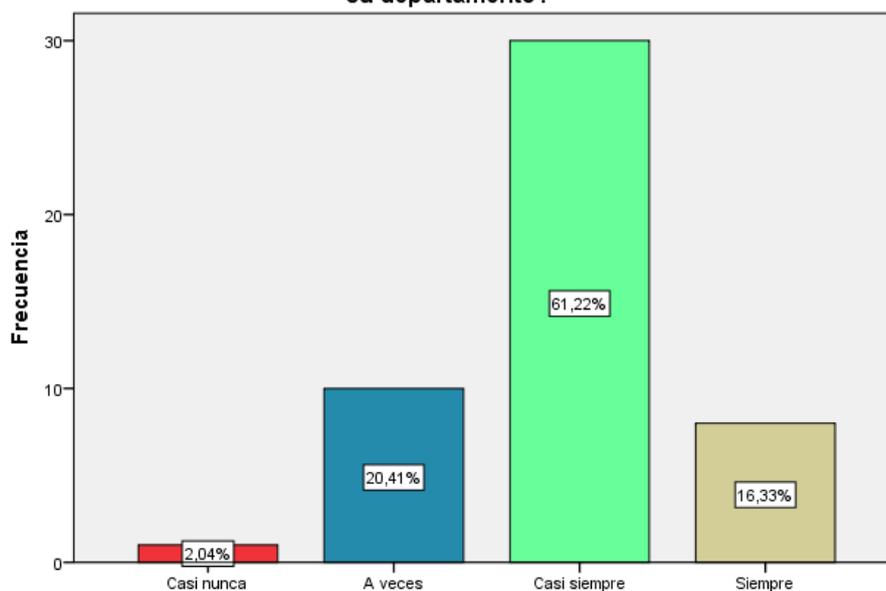
Tabla 26 ¿Considera usted que los recursos se adquirieron de acuerdo a la prioridad de su departamento?

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	2,0%
A veces	10	20,4%
Válidos		
Casi siempre	30	61,2%
Siempre	8	16,3%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 22 Porcentaje sobre la adquisición de recursos en base a la prioridad de cada departamento o área

¿Considera usted que los recursos se adquirieron de acuerdo a la prioridad de su departamento?



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

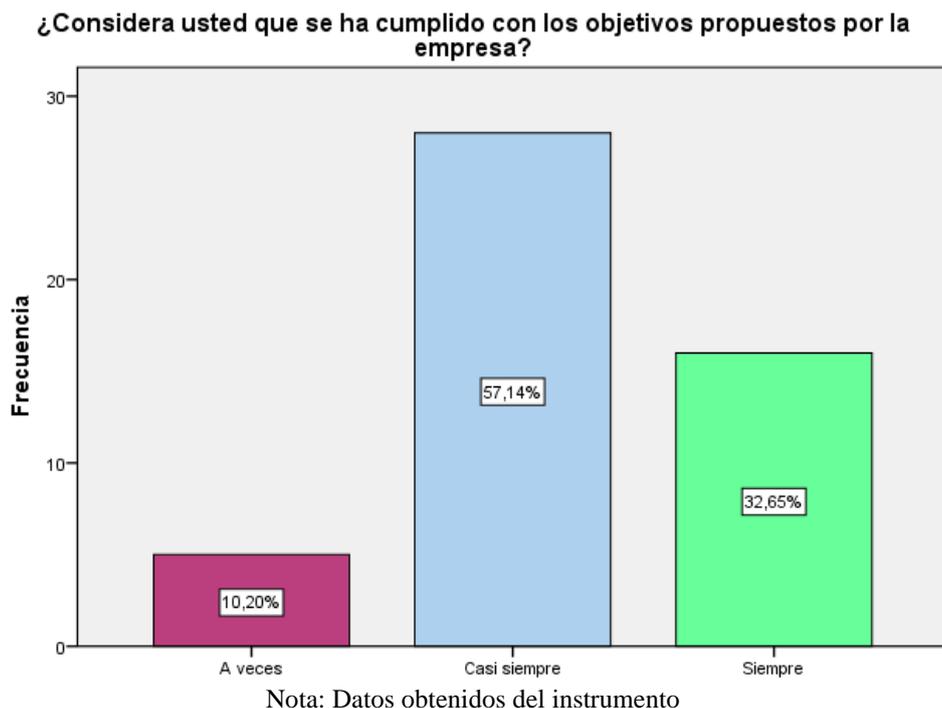
Referente a la interrogante, considera que se ha cumplido con los objetivos propuestos por la empresa, los encuestados refirieron un 57.1% es casi siempre, el 32.7% indicaron siempre y el 10.2% respondieron que a veces. Debe existir un trabajo en equipo que tengan una visión, con estrategias establecidas que coadyuve a la consecución de objetivos.

Tabla 27 ¿Considera usted que se ha cumplido con los objetivos propuestos por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
A veces	5	10,2%
Casi siempre	28	57,1%
Siempre	16	32,7%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 23 Porcentaje acerca el cumplimiento de objetivos propuestos por la empresa



INTERPRETACIÓN:

De la tabla y figura se pudo destacar que, un 51% indicaron que casi siempre se impulsa al personal a cargo a desempeñarse con eficiencia. Otros 32.7% respondieron que siempre y el 16.3% dijeron que a veces. Cada líder o encargado debe poseer medios que motivación e impulso para que cada colaborador se sienta identificado y aporte a la consecución de metas.

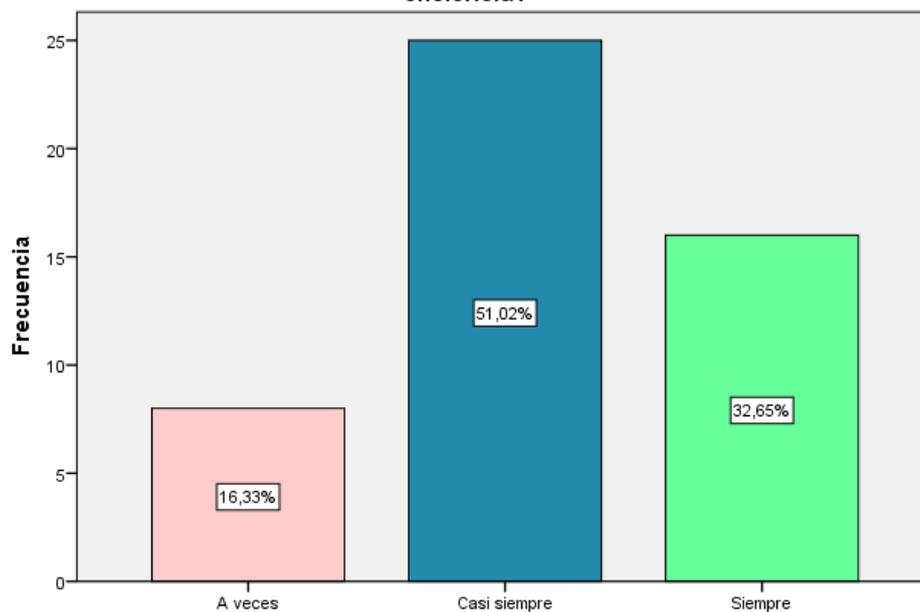
Tabla 28 ¿Considera usted que impulsa al personal a su cargo a desempeñarse con eficiencia?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	8	16,3
Casi siempre	25	51,0
Siempre	16	32,7
Total	49	100,0

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 24 Porcentaje concerniente a que se impulsa al personal a su cargo a desempeñarse con eficiencia

¿Considera usted que impulsa al personal a su cargo a desempeñarse con eficiencia?



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojaron que, de los 49 encuestados, el 42.9% señalaron que casi siempre los recursos económicos y financieros se utilizan adecuadamente, otros 40.8% dijeron que siempre y el 16.3% mencionaron que a veces. Es importante el correcto manejo de recursos para la obtención de resultados positivos.

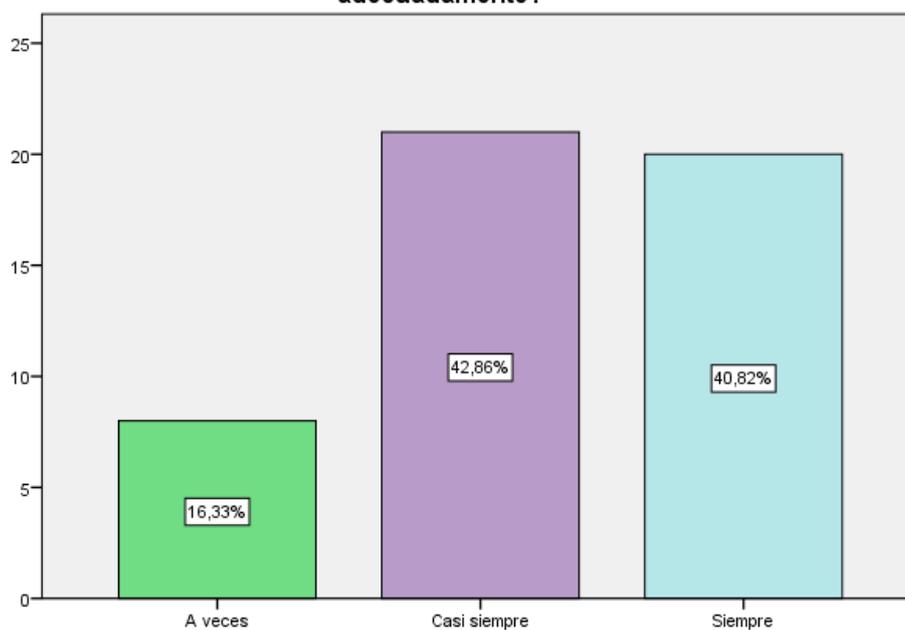
Tabla 29 ¿Considera usted que los recursos económicos y financieros se utilizan adecuadamente?

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
A veces	8	16,3%
Casi siempre	21	42,9%
Siempre	20	40,8%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 25 Porcentaje acerca de los recursos económicos y financieros son utilizados adecuadamente

¿Considera usted que los recursos económicos y financieros se utilizan adecuadamente?



Nota: Datos obtenidos del instrumento

INTERPRETACIÓN:

Los encuestados opinaron que, el 42.9% del personal casi siempre se desempeña en forma eficiente, los 38.8% aseveraron que siempre y el 18.4% dijeron que a veces. Lo que se vuelve a recalcar que, se debe contar con medios motivacionales hacia el personal dado que de ellos depende la consecución de resultados positivos y benéficos para la empresa.

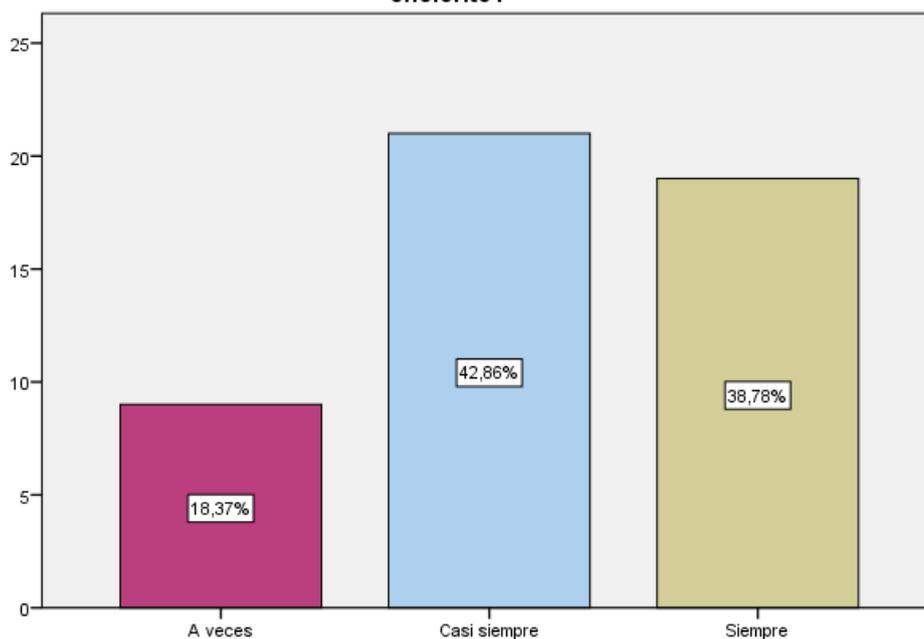
Tabla 30 ¿Considera usted que el personal de la empresa se desempeña en forma eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
A veces	9	18,4%
Casi siempre	21	42,9%
Siempre	19	38,8%
Total	49	100,0%

Nota: Datos obtenidos del instrumento

Figura 26 Porcentaje acerca que el personal se desempeña en forma eficiente

Considera usted que el personal de la empresa se desempeña en forma eficiente?



Nota: Datos obtenidos del instrumento

5.2. Contraste de hipótesis

5.2.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad es usada para ver el comportamiento de distribución de los datos y estos se distribuyen de manera normal. Existiendo 2 tipos, siendo el de Shapiro Wilk y el Kolmogorov- Smirnov. Por tanto, en este caso, por contar datos menores a 50 se dio uso a la prueba de Shapiro Wilk.

Tabla 31 Prueba de normalidad- Shapiro Wilk

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,927	49	,005
Desempeño Organizacional	,943	49	,022

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Los resultados de esta prueba evidencian que no siguen una distribución normal, puesto que el p-valor (sig.) de las variables es menor a 0.05, lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

5.2.2. Diseño descriptivo por variables y dimensiones

5.2.2.1. Contraste de hipótesis general

Existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022

Tabla 32 *Contraste de hipótesis general- Rho Spearman*

			Correlaciones	
			Control Interno	Desempeño Organizacional
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Organizacional	N	49	49
		Coeficiente de correlación	,663**	1,000
	Control Interno	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

a. Análisis e Interpretación

1. Hipótesis estadísticas:

H₀: La relación no es significativa

H₁: La relación es significativa

2. Significancia estadística

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión

Se aprueba **H₀**: Sig. > 0.05

Se rechaza **H₀**: Sig. ≤ 0.05

4. Análisis

Los resultados evidencian que, el valor de significancia (0.000) es menor que 0.05; y en base a la regla de decisión, esto conlleva a rechazar la H_0 : por tanto, indica la existencia de relación. En tanto, el coeficiente obtenido es de (0.663) indica una relación significativa de nivel positiva media

5. Conclusión

Por tanto, se llega a concluir que, existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022, con nivel positiva media.

5.2.2.2. Contraste de hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre los componentes de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL. Atacocha NEXA durante el periodo 2022.

Tabla 33 *Contraste de hipótesis específica 1- Rho Spearman*

			Correlaciones	
			Componentes del Control Interno	Desempeño Organizacional
Rho de Spearman	Componentes del Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
Desempeño Organizacional	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

a. Análisis e Interpretación

1. Hipótesis estadísticas:

H_0 : La relación no es significativa

H_1 : La relación es significativa

2. Significancia estadística

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión

Se aprueba H_0 : Sig. > 0.05

Se rechaza H_0 : Sig. \leq 0.05

4. Análisis

Los resultados evidencian que, el valor de significancia (0.000) es menor que 0.05; y en base a la regla de decisión, esto conlleva a rechazar la H_0 : por tanto, indica la existencia de relación. En tanto, el coeficiente obtenido es de (0.505) indica una relación significativa de nivel positiva media

5. Conclusión

Por tanto, se llega a concluir que, existe una relación significativa entre los componentes del control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022, con nivel positiva media.

5.2.2.3. Contraste de hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre los procesos de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.

Tabla 34 *Contraste de hipótesis específica 2- Rho Spearman*

			Correlaciones	
			Procesos de control interno	Desempeño Organizacional
Rho de Spearman	Procesos de control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

a. Análisis e Interpretación

1. Hipótesis estadísticas:

H₀: La relación no es significativa

H₁: La relación es significativa

2. Significancia estadística

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión

Se aprueba **H₀:** Sig. > 0.05

Se rechaza **H₀:** Sig. ≤ 0.05

4. Análisis

Los resultados evidencian que, el valor de significancia (0.000) es menor que 0.05; y en base a la regla de decisión, esto conlleva a rechazar la H₀ : por tanto, indica la existencia de relación. En tanto, el coeficiente obtenido es de (0.647) indica una relación significativa de nivel positiva media

5. Conclusión

Por tanto, se llega a concluir que, existe una relación significativa entre los procesos de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022, con nivel positiva media.

5.2.2.4. Contraste de hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre las políticas de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.

Tabla 35 *Contraste de hipótesis específica 3- Rho Spearman*

Correlaciones		
	Políticas de control interno	Desempeño Organizacional

Rho de Spearman	Políticas de control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
Desempeño Organizacional		Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

a. Análisis e Interpretación

1. Hipótesis estadísticas:

H₀: La relación no es significativa

H₁: La relación es significativa

2. Significancia estadística

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión

Se aprueba **H₀**: Sig. > 0.05

Se rechaza **H₀**: Sig. ≤ 0.05

4. Análisis

Los resultados evidencian que, el valor de significancia (0.000) es menor que 0.05; y en base a la regla de decisión, esto conlleva a rechazar la H₀ : por tanto, indica la existencia de relación. En tanto, el coeficiente obtenido es de (0.641) indica una relación significativa de nivel positiva media

5. Conclusión

Por tanto, se llega a concluir que, **existe** una relación significativa entre las políticas del control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022, con nivel positiva media.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como objetivo principal de este estudio fue establecer la relación que existe entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.

Tomando referencia a Castillo y Vargas (2009) en su estudio llego a la conclusión de que ha encontrado un nivel correlacional que los procesos de control interno como la planificación, ejecución y evaluación tienen relación con el desempeño organizacional de las empresas grandes del Perú centrándose en éstas con 35%, 48% y 67% respectivamente. Del mismo modo, en el estudio realizado se ha llegado a determinar que, los componentes de control interno, los procesos de control interno y las políticas de control interno están relacionadas significativamente en el desempeño organizacional de la empresa CONFIPETROL, Atacocha. Asimismo, Velapatiño (2017) en su estudio concluyo que el control interno tiene una alta relación con el desempeño organizacional, encontrando discrepancia con el estudio, puesto que. El control interno se relaciona significativamente de manera moderada en el desempeño organizacional de la empresa CONFIPETROL, Atacocha en el periodo 2022.

Concerniente al primero objetivo específico que fue, determinar la relación del proceso de control interno y el desempeño organizacional de la empresa CONFIPETROL. Lo cual, Chancafe (2016) en su investigación llego a concluir que el desempeño organizacional en la entidad no es eficiente dado los niveles muy bajos de correlación con los procesos de control interno, ambiente de control, evaluación de riesgos no hay una relación significativa. Sin embargo, se ha encontrado discrepancia, puesto que en el estudio se ha determinado que el proceso de control se relaciona de manera significativa en el desempeño organizacional con un nivel positiva moderada. De la misma forma, Quispe Román (2021) los resultados arrojaron que existe una relación significativa entre los procesos de control interno de COSO con el desempeño organizacional, sin embargo, por medio del instrumento, se menciona que el

proceso de control interno es inadecuado indicando que su desempeño organizacional es deficiente.

Respecto al objetivo específico 2 se tuvo el objetivo de determinar la relación de los componentes de control interno en el desempeño organizacional de la empresa CONFIPETROL, Atacocha. A ello el estudio realizado por Mire (2016) se ha llegado a concluir que, los hallazgos del estudio muestran variación del 99.3% en el desempeño de las organizaciones como resultado de cambios en la evaluación de riesgos, la actividad de control y el ambiente de control interno de la organización en un intervalo de 95% de confianza. En tanto, encontramos similitud con el estudio dado que, en la investigación se pudo determinar la relación significativa de los componentes de control interno en el desempeño organizacional de la empresa CONFIPETROL, obteniendo un nivel positivo moderado.

En cuanto al objetivo específico 3 se planteó como objetivo determinar la relación de las políticas de control interno en el desempeño organizacional de la empresa CONFIPETROL, Atacocha, en el periodo 2022. Resaltando a ello, el estudio realizado por, Bazán (2019) ha logrado determinar que, las políticas de control interno como la autorregulación, autogestión y autoevaluación son los factores principales que se relacionan con el desempeño organización en un 34.5%, 67.8% y 78%. Estos resultados se asimilan con lo que obtuvo en la investigación encontrada, siendo que las políticas de control interno se relacionan significativamente en el desempeño organización de la empresa CONFIPETROL, siendo fundamental para medir el desempeño de autogestión, autoevaluación y autorregulación que coadyuva al logro de resultados óptimos.

CONCLUSIONES

1. Como objetivo principal se tuvo establecer la relación que existe entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022. Los resultados arrojaron que, el control interno de la empresa CONFIPETROL está relacionado de manera significativa a un nivel positiva media en el desempeño organizacional con ($\rho = 0.663$) con una significancia de (0.000) siendo inferior a 0.05, lo que ha conllevado a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna
2. En cuanto al primer objetivo específico se planteó determinar la relación que existe entre los componentes de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022. Del mismo modo, se concluye que, los componentes del control interno de la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA está relacionado de manera significativa a un nivel positiva media en el desempeño organizacional con ($\rho = 0.505$) con una significancia de (0.000) siendo inferior a 0.05, lo que ha conllevado a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por tanto, es elemental con un eficiente empleo de los componentes para que el personal se sienta satisfecho en el ambiente laboral, por ende, ejecute de manera eficaz sus labores.
3. Respecto al segundo objetivo específico se planteó determinar la relación que existe entre los procesos de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022. Se concluye que, los procesos del control interno de la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA está relacionado de manera significativa a un nivel positiva media en el desempeño organizacional con ($\rho = 0.647$) con una significancia de (0.000) siendo inferior a 0.05, lo que ha conllevado a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Cada organización debe poseer

procedimientos eficaces que ayude a identificar falencias e inmediatamente se proceda a emplear medidas correctivas.

4. Por último, se tuvo determinar la relación que existe entre las políticas de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022. De los resultados obtenidos se puede concluir que, las políticas de control interno de la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA está relacionado de manera significativa a un nivel positiva media en el desempeño organizacional con ($\rho = 0.641$) con una significancia de (0.000) siendo inferior a 0.05, lo que ha conllevado a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En tanto, los altos directivos deben tener planes, metodologías que sirva como mecanismos de evaluación monitoreo para garantizar una correcta ejecución de tareas.

RECOMENDACIONES

1. A la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA fortalecer los componentes del control interno para consolidar el compromiso laboral de los trabajadores pertenecientes en la organización, a través del establecimiento de políticas, procesos que coadyuven a la consecución de resultados óptimos.
2. Se sugiere continuas capacitaciones e indicadores que motiven a los trabajadores a un eficiente cumplimiento de labores, además, emplear mecanismos de motivación efectuada por la propia empresa, de tal modo éstos se sientan satisfechos y evidentemente se vera reflejada en el compromiso y crecimiento de la empresa CONFIPETROL.
3. Al área de recursos humanos, incentivar a los trabajadores a temas de superación profesional, crecimiento personal y compromiso a fin de incrementar potencialidades y capacidad en los trabajadores, en consecuencia, el desempeño se vera reflejado en la ejecución de labores eficientemente.
4. A la universidad hacer público los resultados obtenidos en el estudio, asimismo, a posteriores investigaciones efectuar estudios exhaustivos empleando nuevas metodologías que coadyuve a aplicar mecanismos sensatos. Del mismo modo, a la empresa CONFIPETROL aplicar correctamente los resultados dado que, caso contrario se podría poner en riesgo las metas, objetivos planteados por la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agegneu, A. (2020). The Effect of Internal Control on Organization Performance in Reference to Moha Soft Drinks Company, Ethiopia: A Case Study in Hwassa Pepsi Cola Factory. *Department of Accounting and Finance, College of Business and Economics, Wolaita Sodo University, Ethiopia.*
- Awe, W. (2005). *The Theory and Practice of Auditing. Akure: Adeyemo Publishing House.*
- Baena Paz, G. (2017). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Bowen, F., Rostami, M., & Steel, P. (2010). Timing is everything: A meta-analysis of the relationships between organizational performance and innovation. *Journal of business research, 63(11), 1179-1185.*
- Brown, H. (2001). *Teaching by Principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy. New-York.*
- Bukenya, M., & Kinatta, M. (2012). Internal controls and access to commercial loan financing for small scale enterprises in Uganda. *African Journal of Business Management.*
- CGR. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno.* Lima- Peru: Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado.
- Chambers, A. (2000). Internal audit and risk management: impact on internal audit - development or revolution? *Internal Control, 32(1), 3-7.*
- Chang, W., Park, J., & Chaiky, S. (2010). How does CRM technology transform into organizational performance? A mediating role of marketing capability. *Journal of business research, 63(8), 849-855.*

- Chinchay Huarcaya, M. (2019). *Gestion de calidad y desempeño organizacional*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Coco, A. (2005). Measuring technological capabilities at the country level: A survey and a menu for choice. *Research Policy*, 34(2), 175-194.
- Colares, M., Mendes, M., Rodrigues, V., & Pontes, J. (2009). Disclosure of social information by Brazilian companies according to United Nations indicators of corporate social responsibility. *New York: UN*.
- COSO. (2013). Integrated Framework: Internal Control over Financial Reporting: A Compendium of Approaches and Examples. *Internal Control*.
- DiNapoli, T. (2007). Standards for Internal Control. *OSC*.
- Drucker, P. (2003). La empresa de la sociedad que viene. *Madrid*, Ediciones Urano.
- Elenkov, D. (2002). Effects of leadership on organizational performance in Russian companies. *Journal of Business Research*, 55(6), 467-480.
- Fadzil, F., Haron, H., & Jantan, M. (2005). Internal auditing practices and internal control system. *Managerial Auditing Journal*, 20(8), 844-866.
- G. Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigacion/ Introduccion a la metodologia cientifica 6° Edicion*. Republica Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Gray, I. (2008). The Audit Process: Principles, Practice and Case. *PatrickBon*.
- Guija Barreto, M., & Guija Igrada, R. (2019). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima-Peru: GUIGRAF EIRL.
- Guija Barreto, M., & Guija Igrada, R. (2019). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Peru: GUIGRAF EIRL.

- Hales, J. (2005). Accounting and financial analysis in the hospitality industry. *New York: Heinemann Publications.*
- Harris, L., & Ogbonna, E. (2001). Strategic human resource management, market orientation, and organizational performance. *Journal of business research, 51(2)*, 157-166.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigación 6° Edición.* México: McGRAW- HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación - Sexta Edición. *McGRAW-HILL.*
- Jacob, E., & Philip, A. (2016). Effect of Internal Control on Financial Performance of Firms in Nigeria. (A Study of Selected Manufacturing Firms). *Journal of Business and Management, 18(10)*, 80-85.
- Katnic, M. (2011). Financial Management and Control Manual. *Ministry of Finance of Montenegro.*
- Kirsch, L. (2002). Developing Common System Globally: The Dynamics of Control Infrastructur. *Information Systems Research Issu, 15(1)*, 154-167.
- Kloot, L. (1999). Performance measurement and accountability in Victorian local government. *International Journal of Public Sector Management.*
- Kohler, T. (2003). Corporate accelerators: Building bridges between corporations and startup. *Business Horizons, 59(3)*, 347-357.
- Lin, C., Chow, W., Madu, C., Kuei, C., & Yu, P. (2005). A structural equation model of supply chain quality management and organizational performance. *International journal of production economics, 96(3)*, 355-365.

- Manene Cerrageria, L. (2015). *Eficiencia, eficacia y efectividad en el desempeño*. Obtenido de Actualidad Empresarial: <https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Martínez, R. M., Tuya, L., Martínez, M., Pére, A., & Cánovas, A. M. (2009). El Coeficiente De Correlación De Los Rangos De Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.
- Mayorga, L. A. (2022). *Manual de Metodología de la Investigación*. Cusco.
- Monday, J., Inneh, G., & Ojo, V. (2014). Internal controls and operating performance of small businesses in Lagos metropolis. *Accountability & sustainable business development in emerging economies*.
- Oppong, M., Owiredu, A., Abedana, V., & Asante, E. (2016). The Impact of Internal Control on the Performance of Faith-Based NGOs in Accra. *Research Journal of Finance and Accounting*, 7(12), 110-125.
- Shapiro, J. (2001). Monitoring and evaluation. *CIVICUS: World Alliance for Citizen Participation*.
- Sierra, R. (1994). Técnicas de investigación social. *Novena Edición*, PARANINFO.
- Umar, H., & Dikko, M. (2018). The effect of internal control on performance of commercial banks in Nigeria. *International Journal of Management Research & Review*, 8(6), 13-23.
- Vargas Hernandez, J. (2007). *Economía Organizacional*.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: "Control interno y Desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha

NEXA- 2022"

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación que existe entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre el control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.</p>			<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgo</p> <p>Actividad de control</p>	<p>Método General:</p> <p>Científico</p> <p>Método Específico:</p> <p>Deductivo-inductivo</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>- ¿Qué relación existe entre los componentes de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>- Determinar la relación que existe entre los componentes de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>- Existe una relación significativa entre los componentes de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.</p>	Control Interno	Componentes del control Interno	<p>Monitoreo</p> <p>Planificación</p> <p>Ejecución</p> <p>Evaluación</p>	<p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p>
<p>- ¿Qué relación existe entre los procesos de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022?</p>	<p>- Determinar la relación que existe entre los procesos de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.</p>	<p>- Existe una relación significativa entre los procesos de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.</p>		Políticas del Control Interno	<p>Autocontrol</p> <p>Autorregulación</p> <p>Autogestión</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>Diseño:</p> <p>No Experimental</p> <p>Población:</p> <p>119 trabajadores de la empresa CONFIPETROL</p>
<p>- ¿Qué relación existe entre las políticas de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022?</p>	<p>- Determinar la relación que existe entre las políticas de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.</p>	<p>- Existe una relación significativa entre las políticas de control interno y el desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA durante el periodo 2022.</p>	Desempeño Organizacional	Eficiencia	<p>Atención de necesidades</p> <p>Procesos</p> <p>Resultados</p> <p>Objetivos Financieros</p>	<p>Muestra:</p> <p>49 trabajadores de la empresa CONFIPETROL</p> <p>Método de Análisis de Datos</p> <p>Estadística descriptiva</p> <p>Correlación de Pearson</p>
				Economía	<p>Manejo de la Economía</p>	

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ITEMS	ESCALA DE MEDICION
V.1: CONTROL INTERNO	Es una herramienta crucial que facilita el logro de objetivos, asimismo, ayuda al uso eficiente de los recursos para obtener productividad. Gómez (2001)	Es un proceso multidireccional en donde cada componente, proceso y políticas del control interno cumple una función esencial para alcanzar los objetivos institucionales	Componentes del control Interno	Ambiente de control	1, 2, 3	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Actividad de control	4, 5	
				Evaluación de riesgo	6, 7	
				Información y comunicación	8, 9, 10	
				Monitoreo	11, 12, 13	
			Procesos del Control Interno	Planificación	14	
				Ejecución	15	
				Evaluación	16	
			Políticas del Control Interno	Autocontrol	17	
				Autorregulación	18	
Autogestión	19					
V.2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Es el grado en el que se logran o cumplen los objetivos planteados de una organización basándose a la misión, objetivos, metas, procesos y actividades que influyen en la calidad, teniendo como resultado la satisfacción del cliente. (Chinchay Huarcaya, 2019)	El desempeño organizacional es uno de los constructos más importantes, lo cual esta medida por la eficiencia, eficacia y los recursos económicos.	Eficacia	Calidad del servicio	1	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Atención de necesidades	2	
			Eficiencia	Procesos	3	
				Resultados	4, 5	
			Economía	Objetivos Financieros	6	
				Manejo de la Economía	7	

Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
Variable I Control Interno	Componentes del control Interno	• Ambiente de control	1. ¿La Gerencia muestra interés por la integridad y los valores éticos? 2. ¿La Gerencia corrige oportunamente las debilidades identificadas en el control administrativo? 3. ¿Se exige al personal de la empresa se internalice con los valores éticos?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		• Actividad de control	4. ¿Los supervisores tienen responsabilidad de las políticas y procedimientos? 5. ¿Los supervisores realizan toma de inventarios físicos en forma periódica?	
		• Evaluación de riesgo	6. ¿Se hacen evaluaciones periódicas para que pueda identificar actividades que afecten el logro de objetivos? 7. ¿Se difunde a todo el personal el Plan estratégico de la empresa?	
		• Información y comunicación	8. ¿Las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa están establecidas? 9. ¿La documentación física y electrónica que sustente las transacciones realizadas se archivan adecuadamente? 10. ¿Considera usted que existe coordinación permanente entre los departamentos de la empresa?	
		• Monitoreo y supervisión	11. ¿Existen procedimientos para monitorear la efectividad de los controles implantados? 12. ¿Los supervisores toman las acciones oportunas para corregir las debilidades detectadas? 13. ¿Considera usted que es adecuado el nivel de adiestramiento al personal de la empresa?	
	Procesos del Control Interno	• Planificación	14. ¿Se aprueba el Plan Anual de Control?	
		• Ejecución	15. ¿La alta dirección supervisa las acciones de control interno?	
		• Evaluación	16. ¿Los responsables de cada departamento evalúan si las tareas desarrolladas por el personal a su cargo son óptimas?	

	Políticas del Control Interno	• Autocontrol	17. ¿Existe la política del autocontrol en el sistema de control interno?	
		• Autorregulación	18. ¿Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos y operaciones en los que intervienen se desarrollan de forma adecuada?	
		• Autogestión	19. ¿La empresa cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	
Variable II Desempeño Organizacional	Eficacia	• Calidad de servicio	1. ¿Existe un adecuado liderazgo por parte de los supervisores en la empresa?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		• Atención de necesidades	2. ¿El personal está capacitado para brindar un rápido y buen servicio?	
	Eficiencia	• Procesos	3. ¿Considera usted que los recursos se adquirieron de acuerdo a la prioridad de su departamento?	
		• Resultados	4. ¿Considera usted que se ha cumplido con los objetivos propuestos por la empresa? 5. ¿Considera usted que impulsa al personal a su cargo a desempeñarse con eficiencia?	
	Economía	• Objetivos financieros	6. ¿Considera usted que los recursos económicos y financieros se utilizan adecuadamente?	
		• Manejo de la economía	7. ¿Considera usted que el personal de la empresa se desempeña en forma eficiente?	

Anexo 4 Instrumento de Investigación

Cuestionario

INSTRUCCIONES:

Estimado señor (a): Nos permitimos realizar un estudio sobre los efectos de los controles internos en el desempeño organizacional, un estudio de caso de empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA. Sus respuestas serán tratadas con la máxima confidencialidad, ya que solo a través de su respuesta se puede completar bien el trabajo. Por lo tanto, le pido humildemente que me dedique un tiempo y responda las siguientes preguntas que se le han dirigido. Por favor, siéntase libre y responda todas las preguntas con sinceridad.

Nota: Para cada ítem siguiente se considera la escala de 1 a 5 donde:

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

VARIABLE: CONTROL INTERNO

N°	ITEM	1	2	3	4	5
COMPONENTES DE CONTROL INTERNO						
Ambiente de Control						
1	¿La Gerencia muestra interés por la integridad y los valores éticos?					
2	¿La Gerencia corrige oportunamente las debilidades identificadas en el control administrativo?					
3	¿Se exige al personal de la empresa se internalice con los valores éticos?					
Actividades de Control						
4	¿Los supervisores tienen responsabilidad de las políticas y procedimientos?					
5	¿Los supervisores realizan toma de inventarios físicos en forma periódica?					
Evaluación de Riesgos						
6	¿Se hacen evaluaciones periódicas para que pueda identificar actividades que afecten el logro de objetivos?					
7	¿Se difunde a todo el personal el Plan estratégico de la empresa?					
Información y Comunicación						
8	¿Las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa están establecidas?					
9	¿La documentación física y electrónica que sustente las transacciones realizadas se archivan adecuadamente?					
10	¿Considera usted que existe coordinación permanente entre los departamentos de la empresa?					
Monitoreo y Supervisión						

11	¿Existen procedimientos para monitorear la efectividad de los controles implantados?					
12	¿Los supervisores toman las acciones oportunas para corregir las debilidades detectadas?					
13	¿Considera usted que es adecuado el nivel de adiestramiento al personal de la empresa?					
PROCESOS DEL CONTROL INTERNO						
Planificación						
14	¿Se aprueba el Plan Anual de Control?					
Ejecución						
15	¿La alta dirección supervisa las acciones de control interno?					
Evaluación						
16	¿Los responsables de cada departamento evalúan si las tareas desarrolladas por el personal a su cargo son óptimas?					
POLÍTICAS DEL CONTROL INTERNO						
Autocontrol						
17	¿Existe la política del autocontrol en el sistema de control interno?					
Autorregulación						
18	¿Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos y operaciones en los que intervienen se desarrollan de forma adecuada?					
Autogestión						
19	¿La empresa cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?					

VARIABLE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

N°	ITEM	RANGO				
		1	2	3	4	5
EFICACIA						
Calidad del servicio						
20	¿Existe un adecuado liderazgo por parte de los supervisores en la empresa?					
Atención de necesidades						
21	¿El personal está capacitado para brindar un rápido y buen servicio?					
EFICIENCIA						
Procesos						
22	¿Considera usted que los recursos se adquirieron de acuerdo a la prioridad de su departamento?					
Resultados						
23	¿Considera usted que se ha cumplido con los objetivos propuestos por la empresa?					

24	¿Considera usted que impulsa al personal a su cargo a desempeñarse con eficiencia?					
ECONOMÍA						
Objetivos Financieros						
25	¿Considera usted que los recursos económicos y financieros se utilizan adecuadamente?					
Manejo de la Economía						
26	¿Considera usted que el personal de la empresa se desempeña en forma eficiente?					

Gracias por su valioso apoyo

Anexo 5 Confiabilidad y validez del instrumento

A. Confiabilidad

VARIABLE I: CONTROL INTERNO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	49	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	49	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	4

VARIABLE II: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	48	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	4

B. Validez de Instrumento

Anexo 5: Planilla de Juicio de Expertos

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación: "*Control interno y Desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha NEXA- 2022*". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Doris Matilde Palacios Rojas

Formación académica: Contadora Pública Colegiada - Mg. en Administración Pública y Gobierno.

Mención: Gerencia Municipal y Regional

Áreas de experiencia profesional: Gerencia Pública – Gestión Municipal – Docencia Universitaria

Tiempo: 25 años

Actual: Consultor externo y Docente Universitaria

Institución: Universidad Continental

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "*Control Interno Y Desempeño Organizacional En La Empresa CONFIPETROL, Atacocha Nexa- 2022*"

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación: Variables dependiente e independientes.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente		Baja				Regular				Buena				Muy bueno					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Los indicadores están claros y bien definidos																				84
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				81
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la gestión pública																				76
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				80
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				81
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la investigación																				81
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				80
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																				84
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				85
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				80

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumento de investigación

Calificación	1. Muy bueno
	2. Bueno
	3. Regular
	4. Baja
	5. Deficiente

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Doris Matilde Palacios Rojas	Mg. en Administración Pública y Gobierno. Mención: Gerencia Municipal y Regional	26	81.20



 CPC Doris Matilde Palacios Rojas
 CCPJ 008-778

Anexo 6 La data de procesamiento de datos

VARIABLE I: CONTROL INTERNO																			VARIABLE II: DESEMPEÑO ORGANIZ.							
N°	DCCI													DPCI			DPCII			DE		DEF			DEC	
	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	0	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5
8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
11	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3
15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3
17	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
21	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
22	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
23	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
24	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	5	4

Anexo 7 Consentimiento informado

SOLICITO: Autorización para
desarrollar tesis para pregrado

SEÑOR: GREGORIO ROCA COLAN
ADMINISTRADOR DE SERVICIO

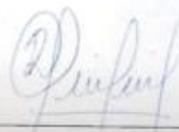
Yo, Miriam Roxana SALDAÑA MEZA, identificado con DNI N° 48319831, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, con domicilio en Jr. Alfonso Ugarte N° 419 - Hualhuas - Huancayo; y Rocio ANTONIO DE LA CRUZ, identificado con DNI N° 73143179 egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, con domicilio en Pje. Saul Muñoz Menacho N° 117 - Pueblo Auquimarca, Chilca - Huancayo ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que, a fin de obtener el título profesional de Contador Público, y concedores del prestigio de la empresa, solicito ejecutar la tesis denominado **"Relación del control interno y desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha Nexa - 2022"**. Todo desarrollo, tiene la finalidad académica y exclusiva del desarrollo de la tesis. Es más, que la información proporcionada será tratada de manera confidencial.

Esperando contar con su apoyo, quedamos atentos a sus comentarios



Miriam Roxana SALDAÑA MEZA
DNI N° 48319831



Rocio ANTONIO DE LA CRUZ,
DNI N° 73143179

CONFIPETROL
UM. ATACOCHA
RECIBIDO
01 / 12 / 22



Carta N° 001-2022

Señoritas

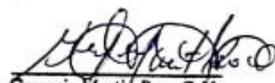
Miriam Roxana SALDAÑA MEZA
Rocio ANTONIO DE LA CRUZ
Egresadas de la Universidad Peruana Los Andes

PRESENTE. -

Asunto: Autorizo realizar trabajos de investigación

Previo mis cordiales saludos y en atención a la carta de fecha 01-12-2022 en curso, mediante el cual solicitan autorización para efectuar un trabajo de investigación denominado **"Relación del control interno y desempeño organizacional en la empresa CONFIPETROL, Atacocha Nexa - 2022"**. Este despacho autoriza efectuar la referida investigación; para tal efecto los servidores competentes deberán brindarle las facilidades que el caso requiera para el cumplimiento de sus objetivos; agradeciendo a ustedes se sirvan remitir los resultados de la referida investigación los mismos que serán de utilidad para mejorar la gestión institucional.

Atentamente;



Gregorio Martín Roca Colán
ADMINISTRADOR DE SERVICIO
CONFIPETROL ANDINA S.A.

Anexo 8 Fotos de la aplicación del instrumento

