



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE DEL
SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES
JULIACA 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YAMEL CASAMAGSO PUMA CHECMA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE DEL
SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES
JULIACA 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YAMEL CASAMAGSO PUMA CHECMA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 0944-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-10359** de fecha **08-08-2024** de **YAMEL CASAMAGSO PUMA CHECMA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES JULIACA 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **YAMEL CASAMAGSO PUMA CHECMA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI |
| * Primer miembro | : | Mg. PERCY G. PUMA PUMA |
| * Segundo miembro | : | Dra. YENNY R. ACERO APAZA |
| * Asesor | : | Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|--------------------------------|
| * Lugar | : | Salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | miércoles 14 de agosto de 2024 |
| * Hora | : | 09:30am |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Berigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

8



RESOLUCIÓN N° 214-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 14 de junio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-6962** de fecha **06 de junio de 2024**, del **Bach YAMEL CASAMAGSO PUMA CHECMA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YAMEL CASAMAGSO PUMA CHECMA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES JULIACA 2024**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES JULIACA 2024**, presentado por el (la) **Bach. YAMEL CASAMAGSO PUMA CHECMA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sr. S. Teodoro Aguilar Pinedo
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 142-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 14 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-5157** de fecha 07 de mayo de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YAMEL CASAMAGSO PUMA CHECMA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES JULIACA 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES JULIACA 2024**, presentado por el (la) **Bach. YAMEL CASAMAGSO PUMA CHECMA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. S. S. Lermaco Aguilar Pineda
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatum
- Interesado(s)
- Archivo FCI(1)



CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DE LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES JULIACA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Vanderbilt University Trabajo del estudiante	1%



Metadatos complementarios - UANCV



CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Yamel Casamagso Puma Checma
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75890010
URL de ORCID	HTTPS://ORCID.ORG/0009-0001-4557-2104
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Robbins Flores Aguilar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	HTTPS://ORCID.ORG/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Leopoldo Wenceslao Condori Cari
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Percy Gonzalo Puma Puma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Yenny Rosario Acero Apaza
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324434
Datos de investigación	

Línea de investigación	Organización y Dirección de Empresas (5311-Unesco)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: ciudad de Juliaca País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Mapa:</p>  <p>Coordenadas geográficas: -15.486805956757452, -70.1337503443589</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2024 - agosto 2024
URL de disciplinas OCDE OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford concytec-pe.github.io - Librería	<p>5.06.02 -- Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>5.02.04 -Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Yamel Casamagso Puma Checma.....identificado con DNI Nro. 75890010.....
en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

Administración y Negocios Internacionales

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico**
denominada:

-

Control Interno y su Relación con el Desempeño Laboral

de las Mype Del Sector Turismo Rubro Hospedajes Juliaca 2024

Asesorado por: Dr. Robbins Flores Aguilar

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.


Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 25 de Setiembre del 2024



FIRMA ASESOR



FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Agradezco a mis progenitores, quienes me dieron la existencia y me nutrieron con principios, pues gracias a ellos he alcanzado mis metas actuales. Muchos de mis logros se deben a su confianza inquebrantable en mí y a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, quien me abrió las puertas y me dio la oportunidad de progresar y convertirme en el profesional que hoy me rodea.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis progenitores, quienes me dieron la existencia y me nutrieron con principios, pues gracias a ellos he alcanzado mis metas actuales. Muchos de mis logros se deben a su confianza inquebrantable en mí y a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, quien me abrió las puertas y me dio la oportunidad de progresar y convertirme en el profesional que hoy me rodea.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
------------------	-----



AGRADECIMIENTOiv

ÍNDICE GENERALiv

ÍNDICE DE TABLAS.....viii

RESUMEN.....ix

ABSTRACT..... x

INTRODUCCIÓN xi

CAPÍTULO I EL PROBLEMA..... 13

 1.1 Planteamiento del problema 13

 1.1.1 Problema principal..... 15

 1.1.2 Problemas específicos..... 15

 1.2 Justificación de estudio 16

CAPÍTULO II 17

OBJETIVOS..... 17

 2.1 Objetivo general 17

 2.2 Objetivos específicos..... 17

CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO REFERENCIAL 18

 3.1 Antecedentes de la investigación 18

 3.2 Marco Teórico27

 3.2.1 Control Interno27

 3.2.2 Desempeño Laboral29

 3.3 Marco conceptual31

CAPÍTULO IV33

HIPÓTESIS33



4.1	Hipótesis general	33
4.2	Hipótesis específicas	33
4.3	Operacionalización de variables.....	34
CAPÍTULO V PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN..... 35		
5.1	Enfoque de la investigación	35
5.2	Métodos aplicados a la investigación.....	35
5.3	Tipo de investigación	35
5.4	Nivel de investigación.....	35
5.5	Diseño de investigación	35
5.5.1	Ámbito de investigación.....	36
5.6	Población y muestra	36
5.6.1	Población	36
5.6.2	Muestra	36
5.7	Técnica e instrumento	36
5.7.1	Técnica.....	36
5.7.2	Instrumento.....	37
5.8	Confiabilidad y validez del instrumento	37
5.8.1	Confiabilidad	37
5.8.2	Validez.....	38
5.9	Procedimiento de tratamiento de datos	39



5.10	Contrastación de hipótesis	39
CAPÍTULO VI	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
6.1	Presentación de resultados	45
6.2	Discusión de resultados	50
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	60
ANEXOS	70
MATRIZ DE CONSISTENCIA	71
MATRIZ DE DATOS	72
	72
INSTRUMENTOS	73
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	75
EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad	41
Tabla 2 Ambiente de control y desempeño laboral.....	42
Tabla 3 evacuación de riesgos y desempeño laboral.	43
Tabla 4 actividades de control y desempeño laboral	44
Tabla 5 Información y comunicación y desempeño laboral	45
Tabla 6 supervisión y monitoreo.....	46
Tabla 7 control interno y desempeño laboral.....	47



RESUMEN

El propósito general de este estudio consistió en establecer una relación significativa entre el control interno y el rendimiento laboral en las MYPES del sector turístico, específicamente en el área de hospedajes en Juliaca para el año 2024. La metodología se enmarcó en un enfoque cuantitativo y aplicó un método deductivo de tipo básico, a nivel descriptivo-correlacional, utilizando un diseño no experimental y transversal. La muestra incluyó 30 MYPES, y para la recolección de datos se empleó un cuestionario basado en una escala de Likert. El análisis e interpretación de los datos se llevó a cabo mediante el software IBM SPSS v.23, así como con Microsoft Word y Excel. Para contrastar la hipótesis, se utilizó el estadístico Rho de Spearman, una prueba no paramétrica. Los resultados del análisis de Spearman indicaron un coeficiente de correlación de 0.942 entre el ambiente de control y el rendimiento laboral. En cuanto a las dimensiones, se obtuvo un coeficiente de 0.931 para la evaluación de riesgos y el desempeño laboral; de 0.960 para las actividades de control y el desempeño laboral; y de 0.968 entre información y comunicación y desempeño laboral. Asimismo, entre las dimensiones de supervisión y monitoreo y el rendimiento laboral, el coeficiente fue de 0.998. Finalmente, se registró un coeficiente de correlación general de 0.959 y un valor de significancia bilateral de 0.000, inferior al límite de 0.005, lo cual indica una relación positiva muy fuerte entre el control interno y el desempeño laboral en este estudio.

Palabras Clave: Control, interno, desempeño, laboral, mypes.



ABSTRACT

The general purpose of this study was to establish a significant relationship between internal control and work performance in MYPES in the tourism sector, specifically in the lodging area in Juliaca for the year 2024. The methodology was framed in a quantitative approach and applied a basic deductive method, at a descriptive-correlational level, using a non-experimental and transversal design. The sample included 30 MYPES, and a questionnaire based on a Likert scale was used to collect data. Data analysis and interpretation was carried out using IBM SPSS v.23 software, as well as Microsoft Word and Excel. To test the hypothesis, Spearman's Rho statistic, a non-parametric test, was used. The results of Spearman's analysis indicated a correlation coefficient of 0.942 between the control environment and job performance. Regarding the dimensions, a coefficient of 0.931 was obtained for risk assessment and work performance; 0.960 for control activities and job performance; and 0.968 between information and communication and job performance. Likewise, between the dimensions of supervision and monitoring and job performance, the coefficient was 0.998. Finally, an overall correlation coefficient of 0.959 and a two-sided significance value of 0.000 were recorded, lower than the limit of 0.005, indicating a very strong positive relationship between internal control and job performance in this study.

Keywords: Control, internal, performance, labor, mypes.



INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación lleva por título “Control interno y su relación con el desempeño laboral en las MYPES del sector turístico”, enfocado específicamente en el rubro de hospedajes en Juliaca para el año 2024. Actualmente, el turismo se ha convertido en uno de los motores clave para el desarrollo económico en varias regiones a nivel global. En este escenario, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) dedicadas a los servicios de hospedaje desempeñan un rol fundamental, sobre todo en áreas con un alto flujo de visitantes, como es el caso de Juliaca, una ciudad estratégica en la región de Puno, Perú. No obstante, estas empresas enfrentan múltiples desafíos que impactan en su rendimiento laboral, lo que repercute directamente en su sostenibilidad y capacidad para competir en el mercado.

El control interno actúa como una herramienta esencial para reducir riesgos y garantizar el logro de los objetivos organizacionales, facilitando una gestión más eficiente de los recursos y promoviendo un ambiente laboral favorable para el desempeño óptimo del personal. Sin embargo, a pesar de su relevancia, la implementación de sistemas de control interno en las MYPE del sector turismo en Juliaca es frecuentemente limitada, lo cual puede impactar negativamente en su operatividad y rentabilidad.

El propósito principal de esta investigación es analizar la relación entre el control interno y el rendimiento laboral en las MYPE del sector turístico, específicamente en el ámbito de hospedajes en Juliaca. Se busca identificar cómo la implementación de prácticas de control interno influye en la eficiencia y eficacia de las actividades diarias, así como en la satisfacción y productividad del personal. Para abordar esta cuestión, se llevó a cabo un análisis detallado que incluye una revisión de la literatura existente, la aplicación de encuestas y entrevistas a gerentes y empleados de MYPE del sector de hospedajes en Juliaca, y un estudio comparativo de casos exitosos en la adopción de sistemas de control interno. Los hallazgos de este estudio no solo brindarán una comprensión más profunda sobre la situación actual del control interno



en estas empresas, sino que también ofrecerán recomendaciones prácticas para mejorar el desempeño laboral y reforzar la competitividad del sector. En resumen, esta tesis pretende contribuir al desarrollo sostenible de las MYPE del rubro de hospedajes en Juliaca, subrayando la relevancia del control interno como un factor clave para lograr un desempeño laboral sobresaliente y, en última instancia, el éxito en el competitivo mercado turístico.

La investigación actual se estructura en seis capítulos, que se describen a continuación:

Capítulo I: Presenta la realidad problemática, abordando el problema principal y detallando los problemas secundarios.

Capítulo II: Expone el objetivo general de la investigación, junto con los objetivos específicos.

Capítulo III: Se centra en el marco teórico de referencia, incluyendo los antecedentes de este estudio y el marco conceptual.

Capítulo IV: Incluye el planteamiento de la hipótesis general y las hipótesis específicas, así como un análisis detallado de las variables y su operacionalización.

Capítulo V: Describe la metodología, el método, el tipo, el nivel y el diseño de investigación, además de la determinación de la población y la muestra. También se especifican la técnica y el instrumento a utilizar para la recolección de datos.

Capítulo VI: Contiene los resultados, la discusión, las conclusiones y las recomendaciones derivadas de la presente investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

A nivel internacional, diversos estudios destacan problemas actuales en la gestión del control eficiente dentro de sistemas de administración empresarial. Según Munirovich et al. (2018), existen dificultades en la organización del control eficiente dentro del sistema de gestión empresarial ruso. Los errores en los estados financieros pueden desencadenar quiebras, causadas por un control ineficaz que impacta negativamente en la calidad de los recursos laborales. Por su parte, Arribasplata (2018) enfatiza la importancia de la vigilancia sobre el cumplimiento de normas en las instituciones de la administración estatal, regulando y orientando la organización del control institucional. Este control permite evaluar, supervisar y verificar las actividades e impactos en la organización estatal en sus distintos niveles, enfrentando y mitigando riesgos para alcanzar los objetivos planteados; así, el control interno busca proporcionar una mayor transparencia a la ciudadanía en el ámbito nacional. Villalba (2020), por otro lado, resalta la importancia de la eficacia, transparencia y adecuado uso de los recursos financieros públicos, destacando que durante los últimos dos años de la crisis sanitaria por el COVID-19, estos aspectos han cobrado especial relevancia. Las autoridades gubernamentales tienen la misión de orquestar, orquestar y gestionar con maestría y eficiencia los tesoros y recursos del país; en las ciudades, los ejecutivos tienen la responsabilidad de implementar y ejecutar lo establecido en las normativas. Respecto al desempeño laboral, Cuello (2020) señala que dichas acciones o conductas detectadas en los trabajadores que son cruciales para las metas de la empresa y que pueden ser evaluadas a través de las habilidades de cada persona y su aportación a la compañía. De acuerdo con Chiavenato (2019), la valoración del rendimiento es un análisis meticuloso del rendimiento individual en el puesto o del potencial de crecimiento venidero.



En el ámbito nacional La misión del control interno como mecanismo de supervisión es prevenir disputas, anomalías y actos de corrupción en entidades públicas, según la Contraloría General de la República (2016). Que el control interno se contemple como una travesía holística realizada por los trabajadores y trabajadoras de la entidad estructural, con el propósito de medir la evolución de su implementación en la entidad pública. En el departamento de San Martín, la gestión administrativa es un entramado de ciclos destinados a guiar las tareas de los trabajadores y evaluar si emplean los recursos de manera eficiente. Control; Las autoridades ignoran esenciales herramientas de supervisión interna, tales como la valoración de riesgos (Lozano et al, 2020)

Además, menciona a otros creadores dedicados a la realización del proyecto, destacando sus destrezas e inspiraciones. Mostrarlo en acción, Luna (2016) también menciona que, para alcanzar un desempeño laboral óptimo, la eficiencia no se limita únicamente a contar con empleados productivos, sino que también implica proporcionarles los recursos necesarios necesarios para cumplir con sus deberes.

En el contexto local, el control interno, entendido como el conjunto de directrices, procedimientos y herramientas establecidas por la administración de una organización para gestionar de manera efectiva sus recursos, reducir riesgos y asegurar la integridad de sus operaciones, constituye un elemento fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las MYPE en el sector turístico. No obstante, muchas de estas empresas presentan deficiencias en sus sistemas de control interno, lo cual puede repercutir negativamente en su rendimiento laboral y en su habilidad para competir en el mercado.

Algunos problemas detectados en el ámbito del control interno de las MYPE del sector de hospedajes en Juliaca incluyen la falta de políticas y procedimientos claros para coordinar la gestión de recursos humanos, el manejo de inventarios, la atención al cliente y otras áreas clave, lo que genera confusión y errores operativos. La carencia de capacitación adecuada para



el personal puede causar deficiencias en la calidad del servicio, afectando tanto la satisfacción del cliente como la reputación del negocio. La falta de controles efectivos incrementa el riesgo de fraude y malversación de fondos, especialmente en ambientes donde no existe una separación clara de funciones y responsabilidades. Además, la ausencia de procesos eficientes y controles adecuados provoca desperdicio de recursos, demoras en tiempos de respuesta y una gestión deficiente en las operaciones diarias. Estas fallas en el control interno afectan visiblemente la efectividad laboral de los empleados, resultando en desmotivación, estrés y una menor productividad. En este contexto, resulta crucial analizar la relación entre la supervisión interna y el desempeño laboral en las MYPE del sector turismo en Juliaca. Abordar y corregir estas debilidades en los sistemas de control interno podría no solo mejorar la operatividad y rentabilidad de estas empresas, sino también fomentar un ambiente de trabajo más saludable y productivo para sus empleados.

1.1.1 Problema principal

PG: ¿Cuál será la relación significativa entre el Control interno y el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024?

1.1.2 Problemas específicos

PE1: ¿Como será la relación significativa entre del ambiente de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024?

PE2: ¿Cuál será la relación significativa entre la evaluación de riesgos con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024?

PE3: ¿Cuál será la relación significativa entre las actividades de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024?

PE4: ¿Cuál será la relación significativa entre de la comunicación e información con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024?



PE5: ¿Cuál será la relación significativa entre la supervisión y monitoreo con el desempeño laboral de las mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024?

1.2 Justificación de estudio

Justificación teórica

Justificación teórica: la investigación realizada contribuirá como referencia para otros autores, enriqueciendo el conocimiento y la información sobre el tema estudiado, y servirá como fundamento para futuras investigaciones. El título de Contador Público se otorgará en breve, lo que resultará beneficioso tanto profesionalmente para los académicos en el ámbito científico como para facilitarles su obtención.

Justificación práctica

Este estudio proporciona información valiosa sobre la relación entre el control interno y el rendimiento profesional en el ámbito laboral de un mismo municipio, lo que permite a la gerencia y a las áreas involucradas realizar diagnósticos y evaluaciones más precisos que faciliten la mejora continua de la gestión en beneficio de la organización. De acuerdo con esta expectativa, los resultados del estudio deben contribuir significativamente a una comprensión más profunda del problema en la empresa, y las reuniones pueden servir como un mecanismo para optimizar las estrategias de rendimiento laboral de los empleados.

Justificación metodológica

Se origina de la importancia del control interno para mitigar los riesgos que enfrenta el municipio debido a una gestión y supervisión inadecuadas del personal, así como de los efectos favorables que las recomendaciones del modelo COSO pueden tener para mejorar la eficacia del control interno y minimizar los problemas internos de la empresa. Además, se centra en el principal recurso de la organización, que es su fuerza laboral y su desempeño asociado, lo cual requiere una adecuada asignación de recursos y actividades.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

OG: Determinar la relación significativa entre el Control interno y el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

2.2 Objetivos específicos

O.E.1. Establecer la relación significativa entre del ambiente de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024

O.E.2. Establecer la relación significativa entre la evaluación de riesgos con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

O.E.3. Establecer la relación significativa entre las actividades de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca.

O.E.4. Establecer la relación significativa entre de la comunicación e información con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024

O.E.5. Establecer la relación significativa entre la supervisión y monitoreo con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Manjarrez (2020) Esta investigación busca descubrir el propósito esta investigación examina la motivación y su impacto en el rendimiento de los trabajadores de los hoteles en el cantón Quevedo, donde se celebra anualmente una fiesta laboral. Se utilizó un enfoque descriptivo, aplicando métodos conceptuales como el análisis exhaustivo y el análisis molecular, entre otros, que son fundamentales para entender la realidad. También se incorporaron técnicas de análisis lingüístico histórico. Como herramientas, se utilizaron entrevistas y cuestionarios; los datos recolectados fueron procesados estadísticamente mediante el programa SPSS versión 22.0 para Windows. Los resultados revelan aspectos de motivación compartida y su efecto en el desempeño profesional, así como la competencia entre los hoteles incluidos en el estudio.

Bustamante (2022) El propósito de este estudio académico, que se enfoca en el enfoque centrado en el objetivo, es el siguiente: ambiente laboral como clave del rendimiento laboral, es desentrañar cómo el ambiente laboral influye en el rendimiento de los empleados de las pymes ecuatorianas. A raíz de la percepción de que los entornos laborales desfavorables impactan el rendimiento de los empleados, su dedicación, felicidad y esencia, debido a las expectativas que tienen hacia la organización. el método cualitativo se fundamentó en la investigación bibliográfica y exploratoria con el objetivo de desarrollar una metodología que facilitó la implementación de la metodología desentrañar las particularidades del desafío. Se optó por la vía inductiva y deductiva, empleando una ficha bibliográfica que revela fuentes secundarias obtenidas de repositorios científicos prestigiosos como Scielo, Doaj, Google



Scholar, Dialnet y Redalyc. Se concluye que la creación del ambiente laboral es crucial en una institución es La comunicación, el liderazgo, las relaciones humanas y la motivación son factores directamente influenciados por una variedad de factores, incluyendo la comunicación, el liderazgo, las relaciones humanas y la motivación, la implicación y el análisis de lo hecho.

Morales (2021) La investigación se enfocó en establecer la correlación entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral de los trabajadores de la organización de construcción Dvsantos en Guayaquil, Ecuador. La investigación aplicada es correlacional, tiene un diseño cuantitativo y los resultados se tabulan numéricamente. La variable autónoma es: Administrar recursos, abarcando múltiples facetas Además, la variable dependiente fue el rendimiento laboral, cuyas dimensiones comprendieron la rendición de cuentas, el compromiso con la institución, la calidad del trabajo y el liderazgo ético. Tras gestionar el cuestionario aplicado a 150 trabajadores de la empresa Dvsantos en Guayaquil y analizar los datos mediante el software estadístico SPSS, se descubrió que el coeficiente de Pearson alcanzó 0,985, con una significancia de 0,01; la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach alcanzó 0.978, revelando una conexión robusta y favorable entre el desempeño administrativo y la productividad laboral de los trabajadores. Este descubrimiento respalda la hipótesis general: En Guayaquil, 2021, la administración mantiene una relación estrecha con el rendimiento profesional de los trabajadores de la empresa constructora Dvsantos.

Robles (2021) El propósito primordial de la investigación es caracterizar la administración interna y su contribución a la armonización de la experiencia humana en una entidad pública ecuatoriana. Esto facilitará la optimización del control laboral observado en la dispersión en la gestión de tareas y el rendimiento laboral del esfuerzo. Dentro del contexto clínico, la metodología posee atributos singulares, debido a su diseño específico a través de un enfoque cualitativo y cuantitativo, se abordan aspectos descriptivos, analíticos, sintéticos,



bibliográficos, documentales y relacionales. Esto permitió, utilizando los artilugios de recolección de información, obtener conclusiones sobre conductas y vínculos dentro de las técnicas únicas que la Unidad de Talento Humano posee. La elaboración de sugerencias para optimizar los mecanismos de supervisión interna vinculados a los deportes, siempre y cuando se respeten los estándares modernos, se basa en desentrañar minuciosamente los elementos que comprometan la excelencia también posee una especialización institucional y una experticia en algún aspecto de Theth a través de los componentes intrínsecos de la institución.

Morán (2022) La finalidad consistió en comprender el rigor interno que configura las dinámicas del Patronato Local del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi. La información proporcionada es de carácter académico y puede ser considerada como relevante así que metodología y herramientas investigativas utilizadas para recolectar los datos esenciales para alcanzar las metas se fundamentaron en la elaboración de cuadros estadísticos. Para la ejecución de esta investigación, se realizará una encuesta a los empleados del Patronato, seguido de una entrevista al director del Departamento de Recursos Humanos, y finalmente una entrevista a la directora del Patronato. Con el objetivo de optimizar los resultados de la gestión interna, se recurrió a la encuesta dirigida a los empleados de cada sector del patronato y a la entrevista para evaluar el rendimiento de los procedimientos ejecutivos de la empresa y sus respectivos departamentos. a la dirección del Departamento de Recursos. En consecuencia, el director del Patronato establece las directrices que facilitarán la formulación de recomendaciones de gestión interna y, simultáneamente, consolidarán el enfoque administrativo, para que la administración interna y su impacto en las tácticas gerenciales de Cantón Montecristi. Gobernanza Comunitaria Gobernanza Autónoma Descentralización.

Antecedentes Nacionales

Escobedo (2020) El objetivo primordial de la investigación es examinar la correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de las Mypes operadores



logísticos-agentes de carga marítima internacional del Callao en su desempeño laboral. La investigación adopta un enfoque cuantitativo, y el instrumento empleado consiste en un par de cuestionarios que han sido empleados en el contexto peruano en otras industrias o modalidades comerciales. El primer sondeo se centra en la satisfacción laboral respaldada por Sonia Palma, mientras que el segundo sondeo se enfoca en el rendimiento laboral propuesto por Koopmans. Para elucidar la correlación entre la productividad laboral de estos operadores y la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas logísticas-agentes de carga marítima internacional, se utiliza el modelo de evaluación de Pearson y Spearman. Al desmenuzar minuciosamente los datos, se revela que la teoría fundamental, que plantea una conexión entre las dos variables analizadas, es legítima. Los descubrimientos respaldan las teorías particulares al revelar una conexión entre la Felicidad Laboral y el Rendimiento de los empleados de las mypes operadoras logísticas-agentes de carga internacionales del Callao. Según el Índice de Calificaciones de Pearson, el factor más relevante Se refiere al Reconocimiento Personal y/o Social, lo que pone de manifiesto la relevancia que los colegas asignan al reconocimiento personal en relación con sus logros laborales. En su entorno laboral, los Beneficios Económicos eran vistos con desdén por los componentes remunerativos e incentivos económicos, siendo este el factor que recibió la menor valoración en relación con el Rendimiento Laboral.

Palacios (2021) La finalidad este análisis buscó desentrañar cómo la conexión entre ambos elementos se entrelaza La investigación se centraba en la gestión interna y el desempeño general de los cuadros del personal de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, dado que se trataba de una investigación de carácter fundamental, cuya metodología poseía un alcance correlacional. Experimental y no experimental. De este modo, se presentan los siguientes hallazgos derivados de la investigación: Con un valor de cero,00, que sugiere que es inferior al parámetro cero,05, y un coeficiente de correlación que puede alcanzar 0,637, se puede deducir que, indudablemente, cada variable se encuentra intrínsecamente conectada, lo cual resulta



beneficioso y sencillo. De este modo, se llegaron a las siguientes conclusiones: es plausible calcular que si existe evidencia, se podría inferir que un cortejo masivo con una intensidad común excesiva tiene un impacto directo y efectivo en la variable de manipulación interna y en la dimensión de rendimiento. También es plausible establecer una relación significativa con una intensidad común reducida que ejerce una influencia directa y significativa en la variable de control interno y el tamaño de efectividad. Es factible examinar la presencia de una correlación generalizada con baja profundidad común entre la magnitud de las competencias laborales y la variable de gestión interna, que genera un efecto positivo inmediato.

Orihuela (2018) El propósito de la investigación sobre donaciones fue desentrañar la manera en que el control interno incide en el rendimiento laboral global del equipo administrativo en un condado de Lima, además de tratar la hipótesis de una correlación significativa entre ambas variables se transformó en una danza de números y vínculos, sin experimentos. La multitud humana se compone de 107 individuos administrativos integrantes de un municipio en Lima. dos herramientas habían sido implementadas para la acumulación de datos y habían sido explotadas por medio de trineos expertos. Los hallazgos derivados del escrutinio de los hechos indican una posible conexión significativa, lo cual se corrobora con los datos estadísticos final que corresponde ($Rho=.340$). Otro hallazgo significativo la gestión interna y los componentes internos mantienen una conexión tenue, de alta calidad y estadísticamente notable de actitud ($Rho=.359$) y entre El mando interno y las piezas del engranaje operativo ($Rho=.269$).

Puño (2017) El propósito principal del estudio es entender la correlación entre el control interno y el desempeño laboral en la población de Yanque - Arequipa (2016). Esta perspectiva se percibe como esencial, dado que proporcionará una orientación precisa en el contexto actual del colectivo. El diseño correlacional, seccional y no experimental de los estudios obtenidos se caracteriza por ser cuantitativo; los instrumentos de investigación son el cuestionario y la escala



de comentarios, los cuales han sido resueltos a través de la escala de Likert. Adicionalmente, la metodología implementada consistió en la encuesta de control interno y supervisión para la realización del trabajo general. El patrón es de naturaleza censural; ambos aparatos comprenden 22 objetos y fueron aplicados a los 32 residentes del municipio de Yanque. La conclusión derivada se fundamenta en el valor adquirido, fundamentado en el valor adquirido con la r de Pearson ($r = \text{cero.843}$), es que existen vínculos profundos entre la supervisión interna y el rendimiento global de la tarea en el Municipio Yanque-Arequipa. Con base en esto se confirma la teoría fundamental de la investigación y se descarta la creencia en hipótesis inexistentes.

Quiroz (2022) la finalidad de este estudio consistió en desentrañar la correlación entre el rendimiento profesional y la productividad laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022, y el control interno. En el marco metodológico establecido, se llevó a cabo un estudio. Los datos fueron recopilados utilizando un enfoque cuantitativo básico; no se implementó un diseño experimental transversal, La población se conformó de 281 empleados, mientras que la muestra se conformó de 163 trabajadores. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de la técnica de enumeración y el instrumento de encuestas. De acuerdo con la percepción del 57.06% de los participantes en la encuesta, se determinó que el nivel de control interno es moderado. Adicionalmente, según el 54,60% de los participantes en la encuesta, el rendimiento laboral exhibe un nivel intermedio. Principalmente, se deduce que el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Trujillo durante el año 2022 ha demostrado ser satisfactorio. Este rendimiento se vincula directamente con el control interno, evidenciado por el valor del coeficiente de calificación de 0,720 y al nivel de sig. bilateral de $0.000 < 0.05$.

Salome (2020) El propósito del presente estudio es establecer la compensación entre el nivel salarial y el desempeño laboral del personal de la Clínica Médica Quirúrgica Huancayo



E.I.R.L., Huancayo, en el año 2020, así como del nivel de control interno esta investigación se enfoca en la ejecución de un estudio de naturaleza académica básica, implementado mediante una metodología específica y no experimental. El nivel se caracteriza por su diseño correlacional descriptivo y su naturaleza descriptiva. En Huancayo, 2020, la muestra fue constituida por la Clínica Médica Quirúrgica Huancayo E.I.R. L., junto con el personal administrativo, médico y asistente de la organización. El instrumento utilizado consistió en un cuestionario segmentado en dos partes. La sección inicial llevó a cabo una evaluación del nivel del sistema de control interno, que comprende 20 artículos; la segunda sección, enfocada en el rendimiento laboral, comprende 36 artículos. La aplicación Excel fue empleada para el procesamiento de datos. Se emplearon cuadros y gráficos de Excel para la realización de estadísticas descriptivas. A partir de los resultados derivados, se evidencia una correlación notable entre el nivel de control interno y el desempeño laboral del personal de la Clínica Médico Quirúrgica Huancayo E.I.R.L. En consecuencia, se respalda la hipótesis general.

Antecedentes Locales

Centeno (2023) El propósito primordial consistió en establecer una relación entre el rendimiento laboral de los colaboradores de la filial Juliaca de la Universidad Peruana Unión, así como en la comunicación interna. La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo, adoptando un diseño transversal, correlacional y no experimental. La población de estudio consistió en 412 miembros de la Unidad Pedagógica y Universitaria Correspondiente a la filial Juliaca. Adicionalmente, se utilizaron dos escalas para la recopilación de datos: la escala de Rendimiento Laboral y la escala de Comunicación Interna (ECI). Adicionalmente, la implementación del coeficiente de correlación de Spearman en el examen de los datos es esencial se justificó por la ausencia de paramétricos en los resultados. De acuerdo con los hallazgos estadísticos, existe una correlación significativa entre el rendimiento laboral y la comunicación interna ($r=.566$ y $p=.001$). En términos académicos, presentan una correlación



significativa entre sí, evidenciando una correlación positiva y directa. Por lo tanto, un incremento en la comunicación interna de la organización potenciará los niveles de rendimiento de los empleados.

Quispe (2023) El propósito primordial de la investigación fue alcanzar el objetivo primordial es establecer la correlación entre Las variables analizadas fueron observadas en la corporación Hure's Contratistas y Servicios, situada en la ciudad de Juliaca, durante el año 2023. Metodología; La obtención de la conclusión se logró a través de la adopción de un enfoque cuantitativo, a nivel de estudio correlacional y aplicado, y un diseño no experimental. La población estudiada consistió en treinta trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario de la escala Likert. Los hallazgos evidencian una compensación significativa entre las variables estudiadas, con un resultado de 0,784 (78,4%) de una Según el estadístico de Pearson, existe una relación positiva significativa. El procedimiento de tabulación utilizando el método Tau-b Kendal resultó en un valor de P-valor de 0,003, que es inferior al valor de alfa 0,05, lo que evidencia una correlación significativa entre las variables. Este hallazgo corrobora la hipótesis del académico que propone una correlación entre la gestión del tiempo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la corporación Hure's. La conclusión es que se observa una correlación significativamente positiva entre las dos variables analizadas, con un valor de p de 0,784, lo que indica una correlación positiva significativa. Adicionalmente, un valor de p que es inferior a Alfa 0,05 (5%), indica una relación asintótica de relevancia significativa.

Pari (2019) El propósito primordial de este estudio es establecer una correlación entre el proceso de supervisión y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca durante el año 2017. Concomitantemente, para responder a la hipótesis planteada de una relación significativa entre las variables de estudio, se utilizó una



muestra estadística no probabilística intencional de 241 trabajadores municipales, clasificados en el tipo básico no experimental, con un nivel de correlación descriptivo. A través del empleo de cuestionarios como herramientas de recolección de datos, los datos fueron posteriormente procesados utilizando el software estadístico SPSS, y posteriormente presentados, analizados y debatidos mediante tablas y gráficos estadísticos para ambas variables correspondientes. La inferencia derivada del contraste en la hipótesis uno indica que la supervisión no está contemplada en el Municipio Provincial de San Román. Conforme a la percepción de la mayoría de los trabajadores, la hipótesis dos postula si los empleados están sujetos a supervisión en relación con su desempeño laboral, mientras que la hipótesis tres propone que el nivel de calidad del rendimiento laboral de los trabajadores es regular en el municipio. El Distrito Provincial de San Román forma parte del Distrito Provincial de San Román.

Alvarado (2021) El propósito de esta investigación es establecer la correlación entre el rendimiento laboral y Proceso de planificación de personal en Cineplanet S.A. Juliaca durante el periodo de 2019. Procedimiento: Esta investigación adoptó un enfoque de investigación deductivo, teniendo en cuenta un nivel correlacional-causal y reconociéndose como un diseño de investigación no experimental-transversal. Para la recopilación de información, se empleó la metodología de encuesta y, como herramienta, se empleó el análisis de Alfa de Cron Bach. Objetivos alcanzados: Se realizó una consulta a 110 empleados de Cineplanet S. A. Juliaca y a 86 empleados de dicha empresa con el objetivo de derivar las conclusiones del estudio. De acuerdo con los resultados de esta investigación, el 9 por ciento de los empleados encuestados presenta un desempeño muy malo y un 0 por ciento muy bueno en términos de liderazgo para el desarrollo organizacional; el 2,3% presenta un desempeño muy malo y el 24,4% un muy buen desempeño en términos de valoración; en relación con el empleo, el 58% presenta un desempeño muy malo y el 47% un muy buen desempeño; y en relación con las



compensaciones, el 19% son muy malas y el 5% son muy buenas. A pesar de la aceptación del H1, el nivel de confianza del 95% indica una correlación entre el desempeño laboral y la planificación de personal en la entidad Cineplanet S.A. Juliaca durante el año 2010. En términos académicos, la planificación ejercerá un impacto más significativo en el ámbito laboral.

3.2 Marco Teórico

3.2.1 Control Interno

El departamento de control interno se encarga de establecer y coordinar la implementación de mecanismos, políticas, procesos y regulaciones internas de control interno, en conformidad con las estipulaciones legales dentro de la unidad de contabilidad. Su propósito es garantizar la prevención, identificación y gestión oportunas de riesgos, y cumplir con los requisitos preestablecidos (Bacong y Encio, 2017).

Conforme a Quinaluisa et al. (2018), argumentan que el control interno representa un proceso coordinado implementado por el personal, el consejo administrativo y la dirección de la entidad, con el objetivo de garantizar la seguridad en términos de cumplimiento de los requisitos de eficiencia operativa, la confiabilidad de la información contable financiera, y la observancia de las leyes y regulaciones pertinentes pertinentes.

Importancia del Control Interno

Quinaluisa et al. (2018) argumenta el control interno representa un proceso coordinado ejecutado por la dirección, el consejo de administración y el personal de la organización, con la finalidad de garantizar la seguridad en lo que respecta a la eficacia de la información financiera y contable, así como el cumplimiento de las normativas establecidas normativas pertinentes. Legislaciones y normativas Legislaciones y regulaciones Legislaciones y normativas Legislaciones y normativas normativas y reglamentarias.



Ambiente de Control

Este elemento constituye la base de los demás, abarcando Las políticas, acciones y procedimientos que manifiestan las posiciones de los directores y altos niveles de la organización en relación con el control interno y su implementación implementación importancia en la estructura organizativa (Quinaluisa et al., 2018).

Evaluación de riesgos

Con respecto a la relevancia del control interno dentro de la organización, las políticas, acciones y procedimientos que manifiestan las actitudes de los directores y altos niveles de la organización constituyen el fundamento de los demás aspectos de la organización (Quinaluisa et al., 2018).

Actividades de control

Se puede efectuar mediante la autorización de actividades y la ejecución de evaluaciones periódicas para asegurar los principios de asignación. Los procesos y funciones llevadas a cabo por los integrantes para garantizar las acciones de control son políticas establecidas por la entidad correspondiente (Calle et al., 2020).

Información y comunicación

Los trabajadores están familiarizados con las políticas, procedimientos y normas de la organización y desarrollan planes de comunicación explícitos en los manuales. Se otorgan directrices precisas para la gestión de la comunicación, la identificación de errores y la conservación de registros de control (Vu et al., 2020).

Supervisión y monitoreo

La entidad lleva a cabo inspecciones periódicas de los procesos, asegurando la independencia y objetividad de la organización en las tareas de evaluación. El responsable de implementar acciones correctivas y llevar a cabo la labor de evaluación con la competencia



necesaria. Los resultados de la evaluación representan beneficios para la optimización de las políticas y procesos (Vu et al., 2020).

3.2.2 Desempeño Laboral

Tipos de Gestión Administrativa

Considere que las características individuales de los trabajadores deben coexistir hasta La realización exitosa de una labor requiere un cierto grado de capacidad, voluntad y oportunidad. En términos académicos, si se le otorga la oportunidad de aceptar una tarea, un empleado debe exhibir la capacidad y disposición para llevar a cabo la misma de manera eficaz y destacar en su desempeño. Esto alude a las habilidades, el conocimiento, las competencias, la inteligencia y el nivel educativo. La edad, el estado de salud, la resistencia, el nivel energético, las habilidades motoras, el contexto laboral, la actitud y otros factores que son determinantes significativos en el rendimiento laboral (Li y Ko, 2021).

Aspectos teóricos del desempeño laboral

Guandong et al. (2019) Los esfuerzos se asocian con la voluntad y la disposición para adquirir nuevos factores de trabajo, con el objetivo de propiciar un incremento en la productividad del individuo. La eficacia del proceso se caracteriza como las consecuencias de la actividad ejecutada para cada característica del proceso durante un período cercano.

Calidad de servicio

Dado que la naturaleza intrínseca de los servicios abstractos dificulta su evaluación, los consumidores emplean una diversidad de indicadores para valorar su calidad, que abarca elementos como la puntualidad, el respeto y el cumplimiento de las promesas. Con respecto a las exigencias de los consumidores, la calidad se define como una comparativa entre las expectativas establecidas y el rendimiento efectivo (Parasuman et al., 2018)



Productividad

La productividad ha sido históricamente identificada y reconocida como un concepto universalmente aceptado, constituyendo la fuerza propulsora del crecimiento y el elemento fundamental que sustenta la competitividad. Numerosos factores desempeñan un papel crucial en este proceso; sin embargo, en el objetivo primordial, es la humanidad y el conocimiento colectivo quienes suministran los recursos necesarios para la implementación de este proceso son indispensables (Ababa, 2017).

Toma de decisiones

La teoría de las decisiones emergió con la propuesta de Herbert Simon, quien postulaba que una organización se configura como un sistema de toma de decisiones en el que cada sujeto participa de manera consciente y racional, seleccionando y adoptando decisiones propias en relación con decisiones racionales de comportamiento. Por lo tanto, la organización se encuentra impregnada de decisiones y acciones. Adicionalmente, se postuló que las decisiones poseen mayor relevancia que las acciones subsiguientes; En consecuencia, la toma de decisiones es esencial para el logro del éxito organizacional. En contraposición, Ouchi articula la Teoría Z, la cual postula El proceso de toma de decisiones es participativo, implicando la consulta a todos los miembros del equipo involucrado con el objetivo de lograr un consenso (Chiavenato, 2019).

Conocimiento

El propósito primordial de una organización competitiva es asegurar un rendimiento óptimo de sus trabajadores en los procesos implementados, lo que resulta en un equipo de alta productividad. Para lograr este objetivo, la organización debe robustecer su capital humano con competencias adicionales que faciliten la consecución de sus metas establecidas (Pekaar et al., 2017).



3.3 Marco conceptual

Gestión Administrativa

Denota el procedimiento de planificación, organización, administración y supervisión de los recursos de una entidad con la finalidad de alcanzar objetivos predefinidos de manera eficaz y eficiente. Consiste en la coordinación de recursos humanos y la implementación de principios y técnicas administrativas para optimizar la utilización de los recursos disponibles.

Control Interno

Se refiere a un compendio de la dirección de una entidad establece políticas, procedimientos y prácticas con el propósito de asegurar un nivel razonable de consecución de los objetivos relacionados con la eficiencia operativa, la confiabilidad de los informes financieros y la adhesión a las leyes y regulaciones pertinentes pertinentes.

Planificación

Se refiere al procedimiento de establecer metas, formular estrategias y elaborar planes para coordinar acciones en la administración, la planificación desempeña un papel crucial en la determinación del rumbo organizacional y la asignación eficaz de recursos.

Organización

Se refiere al procedimiento de estructuración y coordinación Utilización de los recursos y acciones de la entidad con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos. Incorpora la definición de roles y responsabilidades, la distribución de responsabilidades y la implementación de un sistema de comunicación eficiente.

Dirección

Implica orientar y estimular a los trabajadores para que desempeñen sus funciones conforme a los planes establecidos. Incorpora el proceso de toma de decisiones, la resolución de problemas y la ejecución de políticas.



Control

Se refiere a la función administrativa que conlleva la supervisión y evaluación de las actividades de la organización con el objetivo de lograr un desempeño óptimo y garantizar la consecución de los objetivos establecidos. Este proceso comprende la contrastación de los resultados obtenidos con los proyectados y la implementación de acciones como adoptar medidas correctivas cuando sea requerido.

Riesgo

Denota la eventualidad de que se produzca un suceso que impacte negativamente en la habilidad de la organización para desempeñar funciones efectiva lograr sus metas establecidas. Dentro del marco del control interno, la administración de riesgos conlleva la identificación, evaluación y mitigación de posibles riesgos.

Auditoría Interna

Es una función independiente y objetiva que brinda asesoría y garantiza la eficacia del control interno dentro de la entidad organizativa. Se realiza una evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos y se ofrecen sugerencias para optimizar el sistema de control interno.

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis general

H_a= Si es significativo el Control interno y su relación con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

H₀= No es significativo el Control interno y su relación con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

4.2 Hipótesis específicas

H.E.1. Existe relación significativa entre del ambiente de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024

H.E.2. Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

H.E.3. Existe relación significativa entre las actividades de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

H.E.4. Existe relación significativa entre de la comunicación e información con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

H.E.5. Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Variables

Variable de investigación

Control interno

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y Comunicación



- Supervisión y monitoreo

Desempeño laboral

- Calidad de servicio
- Productividad
- Toma de decisiones
- Conocimiento

4.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Control Interno (Ramirez,2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y Comunicación • Supervisión y monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso ético y normativo - Estructura organizacional - Políticas y procedimientos - Cultura de control - Identificación de riesgos - Análisis de riesgos - Priorización de riesgos - Implementación de planes de mitigación 	Encuesta Cuestionario
Desempeño Laboral (Sancho,2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de servicio - Productividad - Toma de decisiones - Conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de plazos de planificación - Precisión en la estimación de recursos - Eficiencia en la asignación de recursos 	

Nota. Elaboración de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores de la investigación.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa Quispe et al, (2023) es un método de investigación que se enfoca en recopilar datos numéricos y utilizar métodos estadísticos para analizar y llegar a conclusiones. se utiliza En una variedad de disciplinas, incluyendo la ciencia, la psicología, la sociología, la economía, entre otras, y en numerosas otras, entre otras (p.71)

5.2 Métodos aplicados a la investigación

El método utilizado fue deductivo. Bernal (2010) lo define como un sistema que clasifica las aseveraciones en función de la calidad de las hipótesis y aspira a replicar dichas afirmaciones o falsificar esas hipótesis buscando conexiones que tengan sentido cuando se enfrentan a los resultados (pasando de lo específico a lo amplio) (p. .60).

5.3 Tipo de investigación

De acuerdo con Arias (2020), el estudio fue de naturaleza básica debido a que no contemplaría aplicaciones prácticas inmediatas, sino que se orientaría a expandir y profundizar el corpus de saberes científicos existentes que se alineen con la realidad. Investigan las teorías científicas que sustentan su estudio para perfeccionar los contenidos (p. 43).

5.4 Nivel de investigación

El análisis que se presenta tiene un carácter correlacional, ya que sugiere encontrar una determinada la afiliación y características notables de cualquier fenómeno que será objeto de análisis (Hernández et al., 2014, p.92).

5.5 Diseño de investigación

La presente investigación se centró en un diseño transversal y correlacional, excluyendo la experimentación. "Investigaciones que se llevan a cabo sin alteraciones



intencionadas de variables y en las cuales los fenómenos se observan exclusivamente en sus contextos naturales para su posterior análisis." es la definición de investigación no experimental (Hernández, 2014).

5.5.1 **Ámbito de investigación**

- La ciudad de Juliaca, las Mypes del rubro hospedajes.

5.6 **Población y muestra**

5.6.1 **Población**

Según lo define Hernández (2014), es un grupo sujetos o individuos que no se caracterizan por ser típicos y poseen residencias compartidas. A continuación se establece una definición que posteriormente se detalla el entorno de estudio y, eventualmente, o antes, se pretende generalizar los resultados. (página 174). La población consiste en las mypes del sector ferretero comercio, que estarían en un total de 50 entre restaurantes y hospedajes.

5.6.2 **Muestra**

Se denomina subgrupo de la población a aquel conjunto de elementos que forman parte de la misma y se describen en los rasgos, según Hernández (2014). (página 165). La muestra estará compuesta por treinta mypes rubro que conectan los establecimientos de hospedaje y restauración del distrito de Juliaca.

5.7 **Técnica e instrumento**

5.7.1 **Técnica**

Encuesta. "La técnica se define como el compendio de principios que guían las acciones que se llevarán a cabo en la investigación científica", sostiene Carrasco (2013). La metodología de recolección de datos correspondientes a las variables fue utilizada. La encuesta constituye un enfoque prominente en la investigación social", dice Carrasco (2013) (p. 314).

5.7.2 Instrumento

Cuestionario De acuerdo con Hernández et al. (2014), el instrumento de medición se define como la herramienta que el investigador emplea para documentar información o datos relativos a las variables que busca medir (p. 199). La herramienta que se utilizará es el cuestionario para cada variable con su correspondiente dimensión.

5.8 Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1 Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	30

Nota. Coeficiente de confiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach.

Valor	Interpretación
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 1,80	Alta
0,41 a 1,60	Moderada
0,21 a 1,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Instrumento	N.º de ítems	Alfa de Cronbach
V1: Control interno	24	0,940
V2: Desempeño laboral	25	0,931

Nota. Rango de magnitud.

Interpretación



Según los resultados del instrumento de control interno tuvo una confiabilidad de 0.940 el cuestionario empleado en el ámbito laboral demostró una fiabilidad de 0.931. Estos hallazgos evidenciaron que ambos participantes demostraron una alta fiabilidad en la recolección conjunta y coherente de los datos de interés.

5.8.2 Validez

Según Hernández y Mendoza (2018) es necesario encontrar el grado de confiabilidad de un instrumento para asegurar su coherencia y consistente. Así, se utilizó la prueba alfa de Cronbach, que se enfoca en determinar el grado de confiabilidad de un instrumento tomando en cuenta cinco rangos, los cuales se describen a continuación:

Evaluación de la confiabilidad de los sistemas según el coeficiente alfa de Cronbach

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Criterio
[0,81 a 1,00]	Confiabilidad muy alta
[0,61 a 0,80[Confiabilidad alta
[0,41 a 0,60[Confiabilidad moderada
[0,21 a 0,40[Confiabilidad baja
[0,01 a 0,20[Confiabilidad muy baja

Validación de experto

Experto	Coefficiente de validez
Dr. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto	0,97



5.9 Procedimiento de tratamiento de datos

Los procesos estadísticos que se llevarán a cabo durante la investigación seguirán los siguientes pasos:

Primero se creó una base de datos con los puntos arrojados por las encuestas, las cuales luego fueron procesadas utilizando Excel y el programa estadístico SPSS versión 25.

En segundo lugar, el análisis de confiabilidad se realizó mediante la prueba estadística alfa de Cronbach, teniendo en cuenta lo siguiente:

Tercero. Se realizó un análisis descriptivo basado en gráficos y tablas, que permitió realizar un análisis detallado de la problemática de la empresa.

Cuarto. Posteriormente, la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov fue llevada a cabo para especificar el estadístico de ponderación que se empleará en la hipótesis de prueba.

Quinto. Para interpretar los resultados del contraste de hipótesis se interpretó la relación entre las dos variables, estableciendo niveles de asociación mediante pruebas de correlación no paramétrica con el Rho de Spearman.

5.10 Contrastación de hipótesis

Las conclusiones de las variables y sus respectivas dimensiones fueron detalladas en tablas para el análisis descriptivo. Adicionalmente, se presentaron tablas de correlación que vinculan las dos variables con sus respectivos gráficos de barras de tres dimensiones. Dada la naturaleza ordinal de las variables en estudio, se empleó la prueba de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis, efectuando un análisis inferencial.

Donde:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre del ambiente de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024

Ha: Existe relación significativa entre del ambiente de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024

Nivel de significancia

Alfa: $0,05 = 5\%$

Estadístico de prueba

Chi-cuadrado

Cálculo de P-valor

Tabla 2

Estadísticos de prueba de Ambiente de control

Ambiente de control (Agrupada)	
Chi-cuadrado	6,419 ^a
gl	4
Sig. asin.	,170

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.

Nota. Contraste de hipótesis general.

Decisión

La estadística y análisis de Chi-cuadrado tiene el resultado de 0,170 (17%) superior al alfa de 0,05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específico 2

Planteamiento de hipótesis



Ho: No existe relación significativa entre la evaluación de riesgos con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Nivel de significancia

Alfa: 0,05 = 5%

Estadístico de prueba

Chi-cuadrado

Cálculo de P-valor

Tabla 3

Estadísticos de Riesgos con el desempeño.

Riesgos con el desempeño (Agrupada)	
Chi-cuadrado	1,535 ^a
gl	4
Sig. asin.	,820

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.

Nota. Contraste de hipótesis específico 1.

Decisión

La estadística y análisis de Chi-cuadrado tiene el resultado de 0,820 (82%) superior al alfa de 0,05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específico 3

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre las actividades de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Ha: Existe relación significativa entre las actividades de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Nivel de significancia

Alfa: $0,05 = 5\%$

Estadístico de prueba

Chi-cuadrado

Cálculo de P-valor

Tabla 4

Estadísticos de Actividades de control.

Actividades de control (Agrupada)	
Chi-cuadrado	3,860 ^a
gl	4
Sig. asin.	,425

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.

Nota. Contraste de hipótesis específico 2.

Decisión

La estadística y análisis de Chi-cuadrado tiene el resultado de 0,425 (42,5%) superior al alfa de 0,05 (5%), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específico 4

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre de la comunicación e información con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Ha: Existe gestión relación significativa entre de la comunicación e información con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Nivel de significancia



Alfa: 0,05 = 5%

Estadístico de prueba

Chi-cuadrado

Calculo de P-valor

Tabla 5

Estadísticos de Comunicación e información

Comunicación e información (Agrupada)	
Chi-cuadrado	3,163 ^a
gl	4
Sig. asin.	,531

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.

Nota. Contraste de hipótesis específico 3.

Decisión

La estadística y análisis de Chi-cuadrado tiene el resultado de 0,531 (53,1%) superior al alfa de 0,05 (5%), por lo que se acepta la hipótesis nula

Hipótesis específico 5

Ho: No existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Nivel de significancia

Alfa: 0,05 = 5%

Estadístico de prueba

Chi-cuadrado



Calculo de P-valor

Tabla 8

Estadísticas de supervisión y monitoreo.

supervisión y monitoreo (Agrupada)	
Chi-cuadrado	1,535 ^a
gl	4
Sig. asin.	,820

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.

Nota. Contraste de hipótesis específico 1.

Decisión

La estadística y análisis de Chi-cuadrado tiene el resultado de 0,820 (82%) superior al alfa de 0,05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Presentación de resultados

Prueba de Normalidad

Tabla 1 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Total, Control Interno	0.894	30	0.006
Total, Desempeño laboral	0.864	30	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: se realizó según los datos recolectados

Interpretación

Dado que $p=0$ es inferior a 0,05, se rechaza la H_0 y se admite la H_a , lo que implica que los datos no poseen una distribución normal. Por lo tanto, se implementará la estadística no paramétrica.

Objetivo general

Es necesario establecer la correlación significativa entre el Control Interno y el rendimiento laboral de la persona las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024

Tabla 2

Control interno y desempeño laboral

Correlaciones					
				Total Control Interno	Total Desempeño laboral
Rho de Spearman	Total, Control Interno	Coeficiente de correlación	de	1.000	,959**
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		30	30
	Total, Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	,959**	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota: se realizó según los datos recolectados

Interpretación

La prueba de correlación de Rdo de Spearman exhibe un coeficiente de correlación de 0.959, lo cual señala una relación positiva de gran intensidad, y además, el valor de la sig. El valor bilateral es de 0,000, inferior al parámetro de 0,005, lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Se evidencia un nivel de significancia evidente entre las dos variables de estudio, específicamente el control interno y el rendimiento laboral.

Objetivo específico 1

Establecer la relación significativa entre del ambiente de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Tabla 3

Ambiente de control y desempeño laboral

Correlaciones				
		Ambiente de control		Total Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coeficiente de correlación	1.000	,942**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Total Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,942**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota: se realizó según los datos recolectados

Interpretación

La prueba de correlación de Rdo de Spearman exhibe un coeficiente de correlación de 0.942, lo que señala una relación positiva muy robusta. Adicionalmente, el valor de la sig. El valor bilateral de 0,000 es inferior al parámetro de 0,005. Por lo tanto, se acepta la hipótesis

alterna y se rechaza la hipótesis nula, evidenciando que la prueba es significativa en un entorno de control y rendimiento laboral.

Objetivo específico 2

Establecer la relación significativa entre la evaluación de riesgos con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024

Tabla 4

Evacuación de riesgos y desempeño laboral

Correlaciones				
		Evaluación de riesgos		Total Desempeño laboral
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación	1.000	,931**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Total Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,931**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Nota: se realizó según los datos recolectados

Interpretación

La prueba de correlación de Rdo de Spearman exhibe un coeficiente de correlación de 0.931, lo cual sugiere una relación positiva muy robusta. Adicionalmente, el valor de la sig. es significativamente alto. El valor bilateral de 0,000 es inferior al parámetro establecido de 0,005, lo que implica la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula. Esto evidencia que existe una correlación directa entre las dimensiones de evaluación de riesgos y el rendimiento laboral.

Objetivo específico 3

Establecer la relación significativa entre las actividades de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Tabla 5
Actividades de control y desempeño laboral

Correlaciones				
		Actividades de control		Total Desempeño laboral
Rho de Spearman	Actividades de control	Coefficiente de correlación	1.000	,960**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Total Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,960**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Nota: se realizó según los datos recolectados

Interpretación

La prueba de correlación de Rdo de Spearman exhibe un coeficiente de correlación de 0.960, lo cual señala una relación positiva de gran intensidad, y además, el valor de la sig. El valor bilateral de 0,000 es inferior al parámetro de 0,005, lo que implica la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula. Esto evidencia que la prueba es significativa y existe una correlación entre las actividades de control y rendimiento laboral.

Objetivo específico 4

Establecer la relación significativa entre de la comunicación e información con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Tabla 6
Información y comunicación y desempeño laboral

Correlaciones		
		Total Desempeño laboral
Información y comunicación		

Rho de Spearman	Información y comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	,968**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
Total Desempeño laboral	Total Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,968**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Nota: se realizó según los datos recolectados

Interpretación

La prueba de correlación de Rdo de Spearman revela un coeficiente de correlación de 0.968, lo que sugiere una relación positiva muy robusta, evidenciada también por el valor de la sig. El valor de 0,000 en la hipótesis bilateral evidencia su inferioridad al parámetro de 0,005. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo que evidencia que la prueba es significativa y existe una correlación entre las dimensiones de información y comunicación y el rendimiento laboral.

Objetivo específico 5

Establecer la relación significativa entre la supervisión y monitoreo con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.

Tabla 7

Supervisión y monitoreo

Correlaciones				
Rho de Spearman	Supervisión y monitoreo	Coeficiente de correlación	Supervisión y monitoreo	Total Desempeño laboral
			Sig. (bilateral)	1.000
		N	30	30
Total Desempeño laboral	Total Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,998**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	



	N	30	30
<p>** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Nota: se realizó según los datos recolectados</p>			

Interpretación

La prueba de correlación de Rho de Spearman exhibe un coeficiente de correlación de 0.998, lo que evidencia una relación positiva de gran intensidad, teniendo en cuenta también el valor de la sig. Se obtiene un valor Bilateral de 0,000, lo que evidencia una inferioridad al parámetro de 0,005. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, evidenciando que la prueba es significativa y existe una correlación entre las dimensiones de supervisión y monitoreo y el rendimiento laboral.

6.2 Discusión de resultados

Contrariamente a los antecedentes de los estudios encontrados por Manjarrez (2020), se muestra que se observaron factores motivadores comunes y su impacto en la competitividad y el rendimiento laboral de las instalaciones hoteleras objeto de estudio. No obstante, Bustamante (2022) concluye que es crucial recordar que el clima organizacional, considerado un factor determinante en el rendimiento laboral de las pequeñas y medianas empresas del Ecuador, es un aspecto que debe ser considerado en consideración consideración. Las influencias directas en el establecimiento de un clima organizacional en una institución incluyen La comunicación, el liderazgo, las interacciones interpersonales, la motivación, la implicación y la evaluación del rendimiento, entre otros aspectos. De acuerdo con Morales (2021), tras el procesamiento de los datos en el software estadístico SPSS, se determinó que el coeficiente de Pearson fue de 0.985, con un nivel de significancia de 0.01; la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,978, lo que señala una correlación significativa y positiva entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral. A partir de estos descubrimientos, se acepta la hipótesis generalizada. En Guayaquil, 2021, se observa una



correlación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los empleados de la empresa constructora Dv Santos. Robles (2021) subraya que la formulación de sugerencias de optimización en los procedimientos de control interno asignados a los deportes y en conformidad con los lineamientos actuales se deriva de la identificación exhaustiva de los factores que obstaculizan la mejora institucional y experta. En ciertos momentos, a través de los elementos intrínsecos de la institución. Morán (2022) también evidencia que la gestión interna facilita un desarrollo más eficaz de los procedimientos ejecutivos de una organización y sus respectivos departamentos de detalle. En consecuencia, para la optimización de este estudio, se implementó una encuesta dirigida a los empleados que desempeñan sus funciones en todas las áreas del Patronato. A lo largo de la entrevista, se establecieron directrices para la formulación de recomendaciones de gestión interna y la mejora de los enfoques administrativos de gestión. Respecto al efecto interno y su repercusión en las tácticas administrativas de la Junta Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado en el Cantón Montecristi. En contraposición, Guevara (2020) logró resultados que serán presentados y analizados posteriormente. Se puede realizar una evaluación integral del desempeño laboral de los individuos investigados en relación con su diplomado de motivación, en concordancia con su ubicación laboral bajo el modelo de control actual. La investigación en curso se desarrolló dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón La Troncal en la provincia de Cañar, Ecuador, concluyendo que la administración pública no constituye una excepción y también implementa esta herramienta. Escobedo (2020) también corrobora los hallazgos, permitiendo establecer una correlación entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral de los trabajadores de las empresas mixtas operadoras logísticas-agentes de carga internacionales del Callao. En última instancia, se deduce que, conforme al índice de calificación de Pearson, el elemento más preponderante es el Reconocimiento Personal y/o Social, lo que evidencia el valor que los colegas atribuyen al



reconocimiento propio en relación con los logros laborales. Indica que en su entorno laboral, los Beneficios Económicos poseían una percepción negativa respecto a los componentes remunerativos e incentivos económicos, dado que este elemento exhibió la valoración más baja en relación con el Rendimiento Laboral. Adicionalmente, Palacios (2021) postula que, en el caso de un cortejo masivo con una intensidad común excesiva que ejerza un impacto inmediato entre la variable manipulación interna y la dimensión desempeño, es plausible inferir una relación significativa con una intensidad reducida. Comúnmente, la variable de control interno ejerce un impacto directo significativo sobre el tamaño de la eficacia. Adicionalmente, se puede explorar la posibilidad de una correlación generalizada con una baja profundidad común que ejerza un impacto positivo inmediato entre la variable gestión interna y la magnitud de las competencias laborales. De acuerdo con Orihuela (2018), los hallazgos derivados de la evaluación de los hechos indican la posibilidad de una relación significativa, lo cual se corrobora mediante el resultado estadístico final correspondiente ($Rho=.340$). Un descubrimiento relevante señala la presencia de una correlación débil, de alta calidad y estadísticamente significativa entre la gestión interna y los componentes de actitud ($Rho=.359$) y entre el control interno y los componentes operativos ($Rho=.269$). De acuerdo con Puño (2017), en el Municipio de Yanque-Arequipa, se ha establecido una relación significativa entre el control interno y el rendimiento general de la actividad. Así, se realiza una evaluación de la hipótesis general de investigación y se rechaza la especulación nula. Según Quiroz (2022), los hallazgos indicaron que, conforme a la percepción del 57.06% de los participantes en la encuesta, el grado de control interno es medio. Adicionalmente, el rendimiento laboral exhibe un nivel intermedio, conforme a la percepción del 54,60% de los participantes en la encuesta. En Salomé (2020), la investigación se llevó a cabo utilizando cuadros y gráficos en Excel (estadística descriptiva), llegando a la conclusión de que el control interno tiene una correlación directa con el rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el



año 2022. Esto se evidenció mediante un valor de Coeficiente de Correlación de 0,720 y un nivel de Sig. Bilateral que es inferior a 0,05. Se llegó a la conclusión de que existe una correlación significativa entre el grado de control interno y el rendimiento laboral del personal de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L. En consecuencia, se respalda la hipótesis general. Dentro del contexto local referido por Centeno (2023), se evidencia una correlación significativa entre el desempeño laboral y la comunicación interna ($r=.566$ y $p=.001$). En términos académicos, presentan una correlación significativa entre sí, evidenciando una correlación positiva y directa. Por lo tanto, un incremento en la comunicación interna de la organización potenciará los niveles de rendimiento de los empleados. En contraste, Quispe (2023) llega a la conclusión de que existe una correlación positiva significativa entre las dos variables examinadas, con un coeficiente de 0,784, lo que sugiere una correlación positiva significativa. Adicionalmente, un valor p, o significancia asintótica, de 0,03 (0,3%), inferior al valor Alfa (0,05,5%), lo que señala una relación significativa. Alvarado (2021) señala que los hallazgos de esta investigación señalan que: en el modelo de liderazgo para el desarrollo organizacional, un (9,3%) es muy malo y un (0,0%) es muy bueno entre los empleados encuestados; en el modelo de desarrollo empresarial, un (2,3%) es muy malo y un (24,4%) es muy bueno; en el modelo de evaluación, se evidencia que un (15,1%) es muy malo y un (2,3%) es muy bueno; en la función de empleo, un (5,8%) es muy malo y un (4,7%) es muy bueno; en la compensación, un (19,8%) es muy malo y un (3,5%) es muy bueno. Conclusiones: A pesar de la aceptación del H1, el nivel de confianza del 95% indica una correlación entre el rendimiento laboral y la planificación de personal en la entidad Cineplanet S.A. Juliaca durante el año 2019. En términos académicos, la planificación ejercerá un mayor impacto en el ámbito laboral. Efecto. Conforme a lo expuesto por Mamani (2019), los hallazgos indican una correlación significativa ($r=.416$) entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, ($r=.272$) entre el clima organizacional y la calidad del servicio, ($r=.353$) entre el clima



organizacional y la productividad, ($r=,386$) entre el clima organizacional y la toma de decisiones, y ($r= 324$) entre el clima organizacional y el saber. Se deduce que el clima organizacional más favorable se derivará del rendimiento laboral cuando sea más adecuado.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Según el objetivo general planteado se concluye que existe un coeficiente de correlación de 0.959 y la importancia de la sigla. El valor bilateral de 0,000 es inferior al parámetro de 0,005, lo que sugiere una relación positiva significativamente fuerte entre las dos variables de estudio, el control interno y el desempeño laboral.

SEGUNDA: Se concluye según el objetivo específico uno nos muestra un coeficiente de correlación de 0.942, además el valor de la sig. Bilateral es de 0,000, siendo inferior cuando el parámetro de 0,005 es inferior, se evidencia una relación significativamente positiva entre el ambiente de control y el desempeño laboral.

TERCERA: Se concluye de acuerdo al objetivo específico dos dado El coeficiente de correlación establecido es de 0.931, y su valor corresponde a la sig. Se registra un valor bilateral de 0,000, inferior al parámetro de 0,005, lo que sugiere una relación positiva significativamente alta entre las dimensiones de evaluación de riesgos y el desempeño laboral.

CUARTA: Se concluye de acuerdo al objetivo específico tres del coeficiente de correlación de 0.960, además el valor de la sig. Bilateral es de 0,000, Se encuentra por debajo del parámetro de 0,005, lo que sugiere una relación positiva significativamente fuerte, entre las actividades de control y desempeño laboral.

QUINTA: Se concluye de acuerdo al objetivo específico cuatro se evidencia un coeficiente de correlación de 0.968, además muestra el valor de la sig. Bilateral de 0,000, demostrando su inferioridad al parámetro de 0,005, la que indica que existe una relación positiva muy fuerte entre las dimensiones de información y comunicación y desempeño laboral.



SEXTA: De acuerdo al objetivo específico cuatro el coeficiente planteado de 0.998, considerando que también el valor de la sig. Bilateral es de 0,000, evidenciando la inferioridad al parámetro de 0,005, se evidencia que existe una relación positiva muy fuerte entre las dimensiones de supervisión y monitoreo y desempeño laboral.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda implementar y mejorar políticas de control interno: Dado que existe una relación positiva muy fuerte entre el control interno y el desempeño laboral, es crucial desarrollar y mantener políticas de control interno robustas. Esto puede incluir auditorías regulares, revisiones de procedimientos y formación continua del personal. Monitoreo continuo: Establecer sistemas de monitoreo continuo para asegurarse de que las políticas de control interno se apliquen de manera efectiva y eficiente. Realizar evaluaciones periódicas del sistema de control interno y del desempeño laboral para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas oportunas.

SEGUNDA: Las evaluaciones estadísticas efectuadas señalan la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre el ambiente de control y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.942. Este valor sugiere una asociación muy cercana entre ambas variables, lo cual es respaldado por un valor de significancia bilateral (p-valor) de 0.000, significativamente inferior al umbral de 0.005. Esto indica que los hallazgos son de relevancia estadística y no son atribuibles al azar. Ofrecer programas de capacitación para que los empleados comprendan y apliquen efectivamente las políticas de control. Esto puede incluir formación en procedimientos, normativas y sistemas de control interno.

TERCERA: Se recomienda que debe incluir indicadores de gestión de riesgos en las métricas de desempeño laboral. Promover una cultura organizacional donde la gestión de riesgos sea valorada y reconocida. Utilizar los resultados de la evaluación de riesgos para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo y



promoción del personal. Implementando estas recomendaciones, la organización podrá aprovechar la fuerte relación positiva identificada entre la evaluación de riesgos y el desempeño laboral, mejorando así la efectividad y eficiencia en ambos aspectos. Se implementará un sistema de monitoreo y evaluación constante con el objetivo de cuantificar la eficacia del sistema como el impacto de la evaluación de riesgos en el desempeño laboral.

CUARTA: Fomentar una cultura de feedback constante donde los empleados puedan sugerir mejoras en las actividades de control. Esto no solo mejora las prácticas actuales, sino que también promueve un ambiente de trabajo participativo y colaborativo. Los resultados obtenidos son sólidos y altamente significativos. La correlación positiva muy fuerte sugiere que mejorar y mantener robustas las actividades de control podría llevar a un mejor desempeño laboral en tu organización. Es crucial aprovechar esta relación para diseñar e implementar estrategias que fortalezcan tanto el control como el desempeño.

QUINTA: Mejorar las herramientas y canales de comunicación interna para garantizar un flujo eficaz de información entre todos los estratos de la organización, es imperativo garantizar un flujo eficaz de información entre todos los niveles jerárquicos de la entidad. La tecnología adecuada puede facilitar la comunicación y el acceso a la información, mejorando así el desempeño laboral. La fuerte correlación entre las dimensiones de información y comunicación y el desempeño laboral sugiere que cualquier mejora en estas áreas probablemente impactara de manera positiva en el rendimiento de los empleados. Implementando las recomendaciones mencionadas, se puede optimizar significativamente el desempeño laboral en la organización.



SEXTA: Por lo tanto, la combinación de un coeficiente de correlación tan alto y una significancia bilateral tan baja proporciona una fuerte evidencia estadística de Se evidencia una relación positiva de gran intensidad entre ambas entidades y dimensiones de supervisión y monitoreo y el desempeño laboral. Esto sugiere que mejoras en la supervisión y el monitoreo probablemente se asociarían con mejoras en el desempeño laboral



REFERENCIAS

- Ababa, A. (2017). PRODUCTIVITY ISSUES IN AFRICA. Specialized Technical Committee on Finance, Monetary Affairs, Economic Planning and Integration, 1-13. https://au.int/sites/default/files/newsevents/workingdocuments/33090-wd-10_productivity_issues_in_africa_e.pdf
- Acevedo, C. H. (2022). El control interno y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. HUARAZ. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105301>
- Acikgoz, Y. (2019). Employee recruitment and job search: Towards a multi-level integration. Human Resource Management Review, 29(1), 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.02.009>
- Aguirre, A., Arteta, R., & Castellón, J. (2021). Análisis del control interno para la mejora del desempeño laboral de la empresa Construciona en la ciudad de Estelí, primer semestre 2020. Managua: Universidad Nacional. <https://repositorio.unan.edu.ni/15671/1/20182.pdf>
- Al, J., & Arpangi. (2021). Effectiveness of Mandatory Labor Report in Company of Network for Provision of Company Data. Law Development Journal, 3(1), 77-85. <https://doi.org/10.30659/l dj.3.1.%25p>
- Alvarado, M. N. (2016). *Gestión del talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2023, de <https://books.google.com.pe/books?id=Nz9XDQEACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+talento+humano.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj16dat1Jr9AhV7AbkGHWQaCPE4KBD0AXoECA MQAg>
- Alvarado, L., & Canorio, M. (2020). Diseño de un sistema de control interno para el proceso de abastecimiento de materiales y equipos que contribuya al desempeño financiero de la empresa Galán Ingenieros S.A.C. Lima: Repositorio institucional Pontificia Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18263>
- Alvarado, C. K. F., Frías, R. E. H., Ticona, I. L. Q., & Justo, J. J. A. (2021). Desempeño laboral y su relación con la planificación de personal en la empresa Cineplanet SA



- Juliaca. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(9), 282-301.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094517>
- Alles, M. (2019). *Desarrollo del talento humano*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2023, de https://books.google.com.pe/books?id=smqBDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+talento+humano.&source=gbs_navlinks_s
- Angulo-Rivera, R. (2019). Control interno y gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas S.R.Ltda. *Gaceta científica*, 5(2), 129-137.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.5.2.696>
- Arias, G. J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. doi:file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Arias. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera ed.). Lima: Enfoques Consulting. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arlinghaus, A., Bohle, P., Iskra-Golec, I., Jansen, N., Jay, S., & Rotenberg, L. (2019). Working Time Society consensus statements: Evidence-based effects of shift work and non-standard working hours on workers, family and community. *Industrial Health*, 87, 184-200.
<https://doi.org/10.2486/indhealth.SW-4>
- Arribasplata Díaz, J. (2018). *El Control interno y desempeño laboral del personal del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018*. Chota: Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Astudillo, A., & Del Rosario, G. (2020). *El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15551>
- Aviram, H. (2021). How COSO ERM and shimodel algorithm can contribute to the development of enterprise performance. *Social Science Economics and Management*, IV(2), 76-83. https://ibn.idsi.md/vizualizare_articol/131353
- Ayasta, J. (2018). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1999>
- Ayemang, A. (2019). *Effect of occupational accidents on job performance; a case of a construction firm in Kumasi - Ghana*. Ghana: Repositorio institucional University of science and technology.



- Bacong, C., & Encio, H. (2017). Effect of Employee Relation to Job Performance in Engineering, Construction and Manufacturing Company. *Asia Pacific Journal of Education*, 4(2), 103-111. <https://research.lpubatangas.edu.ph/wp-content/uploads/2017/06/APJEAS-2017.4.2.13.pdf>
- Barriento, N. (2021). *Metologia de la Investigacion*. doi:<https://es.scribd.com/document/504549046/Metodologia-de-la-Investigacion-Nelly-Barrientos-C-I29933584>
- Bernal. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3ra. Ed.). Pearson Educacion Colombia. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740>
- Bock, A. (2017). The Concepts of Decision Making: An Analysis of Classical Approaches and Avenues for the Field of Enterprise Modeling. *HAL archives ouvertes*, 306-321. <https://hal.inria.fr/hal-01442258/document>
- Borisova, A., Rakhimberdinova, M., Madiyarova, E., & Riazantseva, I. (2019). Búsqueda de personal sobre la base de tecnología de inteligencia artificial. *Entrepreneurship and sustainability issues*, 6(4), 2456-2469. https://jssidoi.org/jesi/uploads/articles/27/Borisova_Staffing_search_and_recruitment_of_persnnel_on_the_basis_of_artificial_intelligence_technologies.pdf
- Bravo, E., Kiran, R., Romero, O., López, E., & Güereca, L. (2021). ANÁLISIS DE DECISIONES MULTICRITERIO EN LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS DE LA ECONOMÍA ECOLÓGICA. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 13(4), 468-477. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2194>
- Brink, A., & Esselmann, F. (2020). Value Positioning and Business Ethics: Keeping Promises as Business Legitimation. *Handbook of Business Legitimacy: Responsibility, Ethics and Society*, 297-309. https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-030-14622-1_21.pdf
- Bujor, G., & Losif, R. (2018). Managing the Activities of Authorization to Practice Trades and Professions in Terms of Safety and Health at Work. *OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT*, 19(167), 166-178. <https://www.proquest.com/openview/c8b67a036cda9b8d1516a45b3168ea07/1?pq->
- Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las*



Ciencias, 8(1),

234-261.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica (1 ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

[http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Me](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

Cabezas, R. C.-A. (2021). *La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2023, de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331>

Calderón, J., & Mantilla, D. (2017). Enfoques contemporáneos en el Control Interno Empresarial.

Revista Publicando, 4(11), 49-57. <https://core.ac.uk/download/pdf/236644495.pdf>

Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. Dialnet, 6(1), 429-465. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>

Cambalikova, A., & Misun, J. (2017). The importance of control in managerial work. Munich Personal RePEc Archive, 1-14. [https://mpra.ub.uni-](https://mpra.ub.uni-muenchen.de/83776/1/MPRA_paper_83776.pdf)

Campos, B. L. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos adultos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019*. Recuperado el 15 de febrero de Diciembre, de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5610>

Carrasco, D. S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos . doi:file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifi.pdf

Castro, M. K. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral*. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

Centeno Sanchez, E. O. (2023). Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la UPeU Campus Juliaca, 2023. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/7053>

Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2->



[libre.pdf?1440302559=&response-content- &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](#)

Changa, C. (2018). The study pf emplyee's job stress, happiness and job performance - Taiwan construction industry company for example. *International Journal Organizational Innovation*, 10(3), 126-143.

<https://www.proquest.com/openview/e4dc6b54b95c8ede358cb3e7ea6d4c26/1?pq-origsite=gscholar&cbl=55118>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*

(10 ed.). México D. F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

<https://b-ok.lat/book/5956921/cb8e95>

Chiavenato, I. (2019b). *Introducción a la teoría general de la administración* (10 ed.). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. <https://b-ok.lat/book/6159699/99de97>

Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2023, de

<https://books.google.com.pe/books?id=F4lbzgEACAAJ&dq=chiavenato+gestion+del+talento+humano&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiLl9mQzpr9AhWRHLkGHczUBNoQ6AF6BAgCEAI>

Díaz, d. S. (s.f.). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Recuperado el 14 de diciembre de 2023, de

https://www.google.com.pe/books/edition/Los_Nuevos_Conceptos_del_Control_Interno/335uGf3nusoC?hl=es&gbpv=0

Escobedo García, C. L., & Quiñones Florín, M. M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019.*

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>

Echaccaya, P. (2020). *Propuesta de mejora del control interno, financiamiento y tributación de la micro y pequeña empresa del sector servicio PROSEMSA construcción maquinaria S.R.L - Ayacucho 2019.* Ayacucho: Repositorio institucional Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17515>

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (3 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://elibro.com>

Fasabi, M. V. (2019). *Relación del área de Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Tobiano E.I.R.L. en Arequipa, 2018.*



Universidad Continental.
doi:<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5176>

- Fiera, G. A. (2017). Determinant Factors of Employee Satisfaction in the Performance Appraisal Based on Management by Objectives. Munich Personal RePEc Archive, 1-7. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92759/1/MPRA_paper_92759.pdf
- Flores Cabrera, P. (2022). Control interno y desempeño laboral en la empresa "" Selva Mix"" SAC Pucallpa, 2021. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5609>
- Guevara, R. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas constructoras del Perú: caso empresa "Korey Ingenieros" - Sechura - Piura, 2015. Chimbote: Repositorio institucional Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2546>
- Guevara, P. W. (2020). Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5155>
- Gómez, D., Blanco, B., & Conde, J. (2014). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 1(2), 53-65. <https://ssrn.com/abstract=2396834>
- González, R. (2017). La implementación de los sistemas de control de gestión en las empresas de nueva creación: Una revisión de la literatura. Contabilidad Y Negocios, 12(23), 78-95. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/19352>
- Grajales, D., & Castellanos, O. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. Revista CEA, 4(7), 67-83. <https://doi.org/10.22430/24223182.760>
- Guangdong, W., Zhibin, H., & Junwei, Z. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. Environmental Research and Public Health, 1-20. <https://doi.org/10.3390/ijerph16132394>
- Gutierrez, G. (2017). Gestión del conocimiento en educación en respuesta a las tendencias del pensamiento dominantes en la escuela. Revista Complutense de Educación, 245-259. <https://doi.org/https://doi.org/10.5209/RCED.57166>
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). (S. D. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) México, Mexico . Recuperado el 15 de Diciembre de 2022, de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>



- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hong, P., Ngoc, D., Quynh, V., & Thanh, H. (2021). Deepening Analysis on Internal Control Procedures of Cost Estimation Design in Road and Bridge Construction Units - and the Relation with Internal Audit. *Revista GEINTEC*, 11(4), 2850-2869. https://redib.org/Record/oai_articulo3320153-deepening-analysis-internal-control-procedures-cost-estimation-design-road-bridge-construction-units--relation-internal-audit
- Houghton, R., & Manners, C. (2019). GREAT CLIENT RELATIONSHIPS ARE BUILT ON RESPECT NOT EMOTION. Emerald Publishing Limited, 65-82. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/978-1-78756-883-920191007/full/html>
- Huaman, G. H. (2021). Control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021. abancay. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70694>
- Irigoin, M. (2002). *Competencia laboral*. (C. Oficina Internacional del Trabajo, Ed.) Recuperado el 13 de febrero de 2023, de 9789290881384, 9290881380
- Jordan, L. Y. (2021). Influencia del control interno en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna, 2017. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1978>
- Li, E., & Ko, S.-F. (2021). Employee's Market Orientation Behavior and Firm's Internal Marketing Mechanism: A Multilevel Perspective of Job Performance Theory. *Sustainability*, 13(12), 1-25. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/12/6972>
- Lopez, S. D. (2022). Control interno en el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque 2022. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103421>
- Luna, Y. B. (2016). Auditoría integral: Normas y procedimientos (2da ed.). Ercoe.
- Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodol>
- Mamani, M. G. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú*.
- Mamani Quispe, C. D. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA, Agencias Juliaca-2019. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2954>



- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100359&script=sci_arttext&tlng=en
- Marand, A., Tang, O., & Li, H. (2018). Quandary of Service Logistics: Fast or Reliable? *European Journal of Operational Research*, 275(3), 1-30. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2018.12.007>
- Marquez, A., Resina, M., Ruiz, A., & Toro, M. (2017). Run-time prediction of business process indicators using evolutionary decision rules. *Expert Systems with Applications*, 87(30), 1-14. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0957417417303950>
- Marín, C. J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. Obtenido de https://doi.org/10.37811/el_rcm.v4i2.145
- Marianella, C. K. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2023, de https://books.google.com.pe/books?id=urDBoAEACAAJ&dq=DESEMPE%3C%91O+LABORAL&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Marín, C. J. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020*. Obtenido de https://doi.org/10.37811/el_rcm.v4i2.145
- Molas, I. (2020). *El Control Interno* (1 ed.). Madrid: Wolters Kluwer España SA. <https://elibro.com>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia.
- Morales De La, O. J. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Dvsantos Guayaquil-Ecuador, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69605>
- Movimiento Científico, 8(1), 98-104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Morán, C. J. (2022). *El control interno y su influencia en el proceso administrativo del Patronato Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi - 2019*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3722>
- Munirovich, E., Lvovich, V., Sergeevich, D., Ivanovna, E., Viktorovna, M., & Valerievich, A. (2018). Internal Control System in Enterprise Management: Analysis and Interaction Matrices. *European Research Studies Journal*, 21(2), 728-740. <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/33811>



- Narula, R. (2019). Enforcing higher labor standards within developing country value chains: Consequences for MNEs and informal actors in a dual economy. *Journal of International Business Studies*, 1-27. <https://doi.org/10.1057/s41267-019-00265-1>
- Navarro, A., Cota, R., & González, C. (2018). CONCEPTOS PARA ENTENDER LA INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL. *Revista de Comunicación de la SEECI*(45), 87-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6360641>
- Orihuela, B. P. (2018). Control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14446>
- Pablos, H. C. (s.f.). *Beneficios para la organización u empresa*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2023, de https://books.google.com.pe/books?id=hnCLDwAAQBAJ&dq=Beneficios+para+la+organizaci%C3%B3n+u+empresa&source=gbs_navlinks_s
- Padilla, Q. H. (2019). *Relación De La Gestión Del Talento Humano Y Desempeño Laboral En Retails 2019*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2023, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28357/Padilla%20Quispe%20Humberto%20Rub%c3%a9n-Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, B. M. (2021). *Control interno y su relación con el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. LAMBAYEQUE: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68687>
- Panduro, B. J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la Coopac San Martín de Porres Ltda., Tarapoto-2020*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56798>
- Páez, J. (2015). Teorías normativas y descriptivas de la toma de decisiones. Un modelo integrador. Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales(2), 854-865. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5834785>
- Parasuman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. (2018). The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 7(1), 40-47. <https://core.ac.uk/download/pdf/230057651.pdf>
- Pari Gomez, R. R. (2019). Relación del proceso de control y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román–Juliaca 2017. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/836>
- Pekaar, K., Van Der Linder, D., Bakker, A., & Born, M. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Taylor & Francis*, 135-153. <https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630>
- Pujiastuti, E., & Purwanti. (2018). Labor supervision policy in Indonesian legal system based on Pancasila. IOP Publishing, 1. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/175/1/012050>
- Puño, S. K. (2017). *Control Interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque – Arequipa 2016*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16345>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Quiroz Marreros, M., & Valerio Vásquez, D. (2022) el control interno y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad provincial de Trujillo, 2022. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3403100>



- Quispe Colque, L. G. (2023). Gestión de tiempo y desempeño laboral en la Empresa Hure´ S Contratistas y Servicios de la Ciudad de Juliaca, en el año 2023. <https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/340>
- Quispe, Q. Y. (2022). introduccion a la investigación. Juliaca, San Roman, Peru : Ediciones Andinas de Yasmín Lucero Mendoza Juárez. doi: https://www.researchgate.net/publication/373976021_introduccion_a_la_investigacion
- Quispe, Q. Y. (2023). Diseños y Secuencia Didáctica para la Investigación en un Nuevo Paradigma. (C. -C. Desarrollo, Ed.) Paraguay. doi:https://doi.org/10.37811/cli_w957
- VÁSQUEZ, W. (2007). *Diccionario de Pedagogía*. Lima: San Marcos.
- Verbic, F. (2020). Los Procesos Colectivos. Necesidad de su regulación. ACADEMIA, 1-2. https://www.academia.edu/download/66110467/2020_11_30_regular_procesos_colectivos_al_ejarse_de_esencias_acercarse_a_conflictos.pdf
- Vilchez, P. S. (2019). *Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal Del Puesto De Salud Sagrado Corazón De Jesús – Lima, Enero 2018*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2023, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>
- Villalba, S. M. (2020). LA CORRUPCIÓN Y EL AUTORITARISMO SE CONTAGIAN MÁS RÁPIDO QUE LA COVID-19.” Política Y Crisis En América Latina. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/j.ctv1grb9w8.19>.
- Vu, T., Hoang, L., Do, H., Phan, D., & Nguyen, T. (2020). Influence of Components of Internal Control on the Effectiveness of Internal Control: Evidence from Transport Construction Enterprises in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11), 1087-1093. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no11.1087>
- Yanangomez, J. (2021). Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno del área financiera de la Constructora Serrano- Díaz Sedica Cía. Ltda. Quito: Repositorio institucional Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23211>
- Yongxing, G., Hongfe, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *SciELO*, 708-713. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>
- Zaitseva, L., Gomes, E., Racheva, S., & Cruz, V. (2019). Intermediary in a collective labor dispute resolution BRICS LAW JOURNA. BRICS LAW JOURNA, 33-59. <https://cyberleninka.ru/article/n/intermediary-in-a-collective-labor-dispute-resolution>



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES JULIACA 2024

Tipo: APLICATIVA Nivel: DESCRIPTIVA Diseño: NO EXPERIMENTAL Enfoque: CUANTITATIVO Población

Problema	Objetivo	Metodología	Técnica e Instrumento	Variabl e	Hipótesis	Dimensiones	Escala de Calificación
<p>General PG: ¿Cuál será la relación significativa entre el Control interno y el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024?</p> <p>Específico PE1: ¿Como será la relación significativa entre del ambiente de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024? PE2= ¿Cuál será la relación significativa entre la evaluación de riesgos con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024? PE3: ¿Cuál será la relación significativa entre las actividades de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024? PE4: ¿Cuál será la relación significativa entre de la comunicación e información con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024? PE5= ¿Cuál será la relación significativa entre la supervisión y monitoreo con el desempeño laboral de las mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024?</p>	<p>General OG: Determinar la relación significativa entre el Control interno y el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.</p> <p>Específico OE1: Establecer la relación significativa entre del ambiente de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024. OE2: Establecer la relación significativa entre la evaluación de riesgos con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024. OE3: Establecer la relación significativa entre las actividades de control con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024. OE4: Establecer la relación significativa entre de la comunicación e información con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024. OE5: Establecer la relación significativa entre la supervisión y monitoreo con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Muestra 30 hospedajes y Restaurantes</p>	<p>Técnica Observación</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>	<p>V01 Control interno</p> <p>V 02 desempeño laboral</p>	<p>Ha= Si es significativo el Control interno y su relación con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024. H0= No es significativo el Control interno y su relación con el desempeño laboral de las Mypes del sector turismo rubro hospedajes Juliaca 2024.</p>	<p>Control interno</p> <p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y Comunicación</p> <p>Supervisión y monitoreo</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Productividad</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Conocimiento</p>	<p>1= Totalmente en Desacuerdo</p> <p>2= En Desacuerdo</p> <p>3= Indeciso</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente en acuerdo</p>



MATRIZ DE DATOS

Nº	CONTROL INTERNO												DESEMPEÑO LABORAL												ENSIONES DE CONT													
	Fuente de co			cción de r			tividades de cont			ón y com			sión y mod			dad de serv			Productividad			bma de decisio			Conocimiento			AC	ER	ACT	IC	SM	TCI	DES				
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2				
2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2				
3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2			
4	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2			
5	2	3	1	2	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
6	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2			
7	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
8	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
9	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
10	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
11	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
12	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



INSTRUMENTOS

Cuestionario realizado a los colaboradores de la Mype rubro Hospedajes

INSTRUCCIONES: Marque con una x (solo una en cada pregunta) o la alternativa que usted crea conveniente según la siguiente escala. 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

N.º	CONTROL INTERNO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Ambiente de control						
1	¿Considera que misión y visión de la empresa está bien elaborada??					
2	¿Considera que el código de ética en la empresa es el adecuado?					
3	¿La empresa realiza capacitación para los colaboradores de forma periódica?					
4	¿Considera que se llevan a cabo actividades que fomentan la integración de					
5	¿Considera que el personal que se contrata es debidamente seleccionado y					
Evaluación de riesgos						
		1	2	3	4	5
6	¿Consideras que los objetivos y metas de la empresa están bien definidos?					
7	¿Consideras que la empresa es capaz de identificar los riesgos internos?					
8	¿Consideras que la empresa es capaz de identificar los riesgos externos?					
9	¿Consideras que la empresa es capaz de corregir de inmediato los posibles					
Actividades de control						
		1	2	3	4	5
10	¿Consideras que dentro de la empresa es necesario recibir autorización por					
11	¿Consideras que dentro de la empresa se realizan las suficientes revisiones					
12	¿Consideras que la empresa involucra directamente a los colaboradores con					
13	¿Consideras que cada colaborador conoce su función dentro de la empresa?					
14	¿Consideras que cada colaborador conoce sus responsabilidades dentro de la					
15	¿Consideras que la empresa tiene los controles necesarios para proteger los activos vulnerables cómo: efectivo, inversiones e inventarios que puedas ser					
16	¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de					
Información y comunicación						
17	¿Considera que la empresa imparte una formación adecuada a los					
18	¿Considera que la empresa lleva educados registros de control?					
19	¿Considera que tiene pleno conocimiento sobre las señales de seguridad y su					
20	¿Considera que tiene conocimientos sobre el uso de equipos de protección					
Supervisión y monitoreo						
21	¿Considera que la empresa realiza las inspecciones necesarias para					
22	¿Consideras que en la empresa se brindan comentarios y orientaciones					
23	¿Consideras que la comunicación entre la gerencia y tu persona es					
24	¿Consideras que se realizan inspecciones oportunas para examinar las actividades en el lugar de trabajo?					



N.º		DESEMPEÑO LABORAL	VALORACIÓN				
		Calidad de servicio	1	2	3	4	5
1		¿Consideras que los servicios brindados en la empresa son eficientes?					
2		¿Consideras que los colaboradores atienden respetuosa y diligentemente					
3		¿Consideras que la empresa cumple con las promesas que les realiza a					
4		¿Consideras que los trabajadores son reconocidos cuando hacen algo					
5		¿Consideras que hay demasiadas quejas sobre el trabajo realizado?					
		Productividad	1	2	3	4	5
6		¿Consideras que los colaboradores siempre asisten en el horario					
7		¿Consideras que la empresa da asignaciones de trabajos sin los recursos					
8		¿Consideras que dentro de la empresa existen altos estándares de					
9		¿Consideras que existe sobrecarga de trabajo por lo que es necesario					
10		¿Consideras que el rendimiento del trabajo de los colaboradores cumple					
11		¿Consideras que el rendimiento del trabajo sobrepasa los estándares					
		Toma de decisiones	1	2	3	4	5
12		¿Consideras que los reportes diarios permiten que las tareas se					
13		¿Consideras que los empleados pueden utilizar su propio criterio para					
14		¿Consideras que existe la coordinación y cooperación necesaria entre las					
15		¿Consideras que los empleados generalmente pueden ejercer					
16		¿Consideras que la dirección está dispuesta a escuchar propuestas para					
17		¿Consideras que la gerencia enfrenta los conflictos directamente y					
18		¿Consideras que los empleados pueden participar en la toma de					
		Conocimiento					
19		¿Consideras tener los conocimientos suficientes para realizar las tareas					
20		¿Consideras que en ocasiones no se reciben explicaciones claras de lo					
21		¿Consideras que los empleados comprenden la dirección y los objetivos					
22		¿Consideras que los colaboradores son capaces de generar nuevas					
23		¿Consideras que los colaboradores saben cómo responder ante					
24		¿Consideras que los colaboradores contribuyen a solucionar algunos					
25		¿Consideras que se realiza una revisión organizacional continua y planificada para incentivar el compromiso laboral?					



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE Administración y Negocios Internacionales

TÍTULO DE TESIS: Control Interno y su Relación con el Desempeño Laboral de las Mype del Sector Turismo rubro Hospedajes Juliaca 2024.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Santolomas Licinio Aguilar Pinto
- PROFESIÓN : Lic. en Administrador
- CARGO ACTUAL: Director en Investigación
- GRADO ACADÉMICO: Dr. Sc. en Administración

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

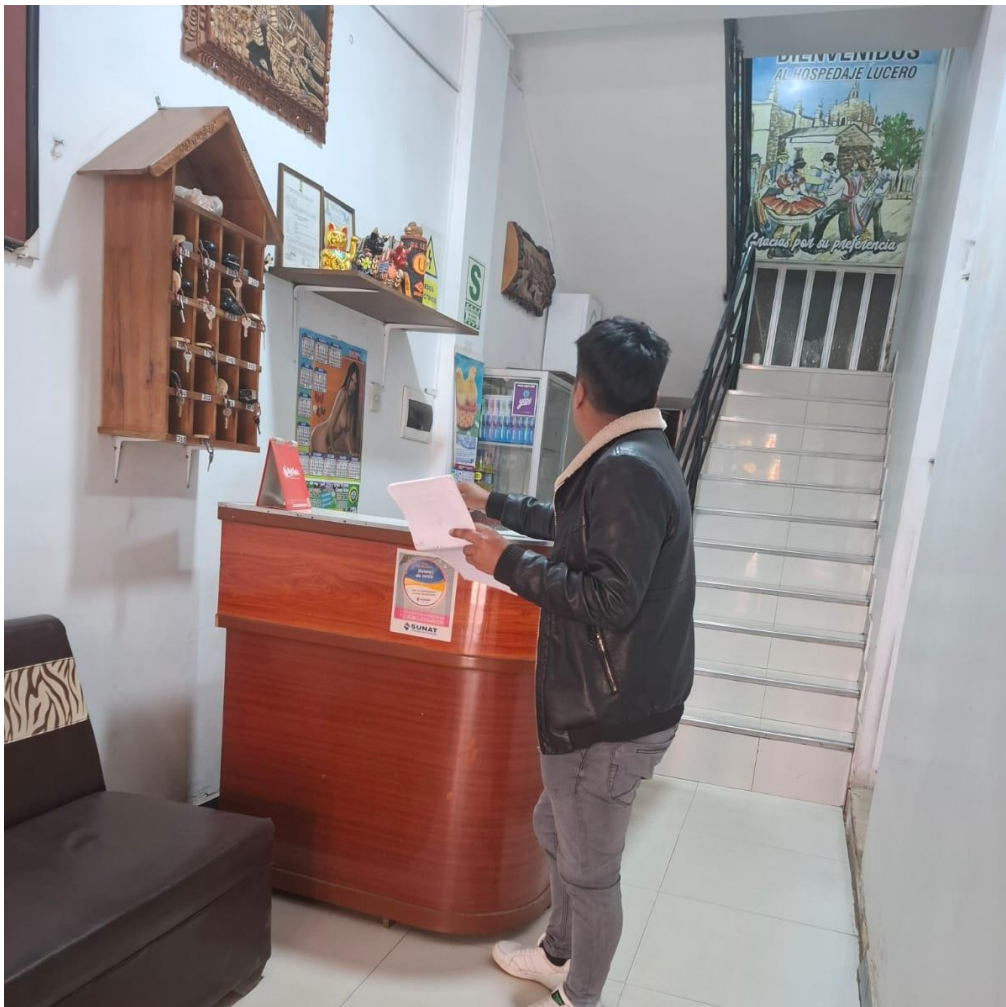
- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca, 3 de junio 2024

Firma del experto
 DNI N° 0239955
 N° celular: 951 51 3233

EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS









ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 25/09/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Yamel Casamagso Puma Checma

Dirección: Av. Aeropuerto s/n

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75890010

Teléfono: 940883060 email: PUMACHECMA18@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Negocios Internacionales

Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Asesor: Dr. Robbins Flores Aguilar

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Control Interno y su Relación con el Desempeño Laboral
de las Mype del Sector Turismo Rubro Hospedajes Juliaca 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Control interno, desempeño laboral, mypes

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

25/09/2024

Fecha