



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CONTROL INTERNO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA ASOCIACIÓN
MERCADO ATAHUALPA, VILLA EL SALVADOR – 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

ANGELA EVA CASTRO PINGLO
ORCID: 0000-0002-8593-4800

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LINEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, JULIO 2020

DEDICATORIA

A Dios, por la gran bendición que me ha dado, y por haberme permitido culminar una etapa más de mi vida; a mi padre Fidel y mi madre Clara por el apoyo incondicional que me han brindado desde siempre.

AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros agradecimientos a la Asociación Atahualpa S.A.C que me brindo apoyo, abriéndome sus puertas para poder desarrollar el presente trabajo, a pesar de la coyuntura en la que estamos viviendo, a la señorita Ruth Vásquez, secretaria de la asociación, por las atenciones e información brindada a lo largo de esta este trabajo de investigación. Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, quien, con sus conocimientos académicos, me ha guiado en el desarrollo de la elaboración en mi trabajo de investigación y finalmente, a la Universidad Autónoma del Perú, por el apoyo brindado el de utilizar las herramientas adecuadas y con el conocimiento adquirido en estos años.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	21
1.4 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	34
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	52
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	58
3.2 Población y muestra.....	59
3.3 Hipótesis.....	60
3.4 Variables – Operacionalización.....	61
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	63
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	64
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	67
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	69
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	71
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	73
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	81
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	82
4.6 Procedimientos correlacionales.....	83

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	90
5.2	Conclusiones.....	94
5.3	Recomendaciones.....	96

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población de accionistas del mercado Atahualpa
- Tabla 2 Operacionalización variable control interno
- Tabla 3 Operacionalización variable productividad laboral
- Tabla 4 Resultado de validación del cuestionario de control interno
- Tabla 5 Resultado de validación del cuestionario de productividad laboral
- Tabla 6 Fiabilidad del instrumento de la variable control interno
- Tabla 7 Fiabilidad del instrumento de la variable productividad laboral
- Tabla 8 Análisis descriptivo de la variable control interno
- Tabla 8 Análisis descriptivo de la variable productividad
- Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control
- Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de riesgos
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión actividades del control
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión información y comunicación
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión supervisión
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la gestión de calidad
- Tabla 17 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre control interno y productividad laboral
- Tabla 18 Resultado de la prueba de normalidad de la variable productividad laboral
- Tabla 19 Resultado de correlación entre control interno y productividad laboral.
- Tabla 20 Resultado de correlación entre ambiente de control y productividad laboral
- Tabla 21 Resultado de correlación entre evaluación de riesgos y productividad laboral
- Tabla 22 Resultado de correlación entre actividades de control y productividad laboral
- Tabla 23 Resultado de correlación entre información y comunicación y productividad laboral
- Tabla 24 Resultado de correlación entre supervisión y productividad laboral

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable control interno
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable productividad laboral
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de riesgos
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión actividades de control
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión información y comunicación
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión supervisión
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión gestión de calidad
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre control interno
y productividad laboral
- Figura 12 Gráfico de dispersión de las variables control interno y productividad
laboral

**CONTROL INTERNO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA ASOCIACIÓN
MERCADO ATAHUALPA S.A.C., VILLA EL SALVADOR - 2020**

ANGELA EVA CASTRO PINGLO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre las variables, control interno y productividad laboral de la Asociación Mercado Atahualpa S.A.C en Villa El Salvador. El tipo de investigación es aplicado, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 63 accionistas que trabajan en las distintas áreas del mercado. Asimismo, el instrumento usado para medir las variables fueron dos encuestas conformado por 28 ítems la prueba de control interno y 28 ítems para la prueba de productividad laboral. El instrumento mencionado, tuvo validación a través de expertos y una confiabilidad de 0,765 para la variable control interno y 0,780 para la variable productividad laboral, mediante el estadístico alfa de Cronbach. Además, Los resultados adquiridos en la investigación fueron relevantes para el trabajo de investigación, por lo que se halló una correlación positiva muy alta entre las variables de estudio mediante un coeficiente de correlación Rho de Spearman que asciende a 0,939, con un nivel de significancia menor al 0,05, por ello, se demuestra que existe una relación positiva muy alta entre el control interno y productividad laboral de la Asociación Mercado Atahualpa en Villa El Salvador – 2020.

Palabras claves: control interno, productividad, rentabilidad, rendimiento.

**INTERNAL CONTROL AND LABOR PRODUCTIVITY OF THE ATAHUALPA
S.A.C. MARKET ASSOCIATION IN VILLA EL SALVADOR**

ANGELA EVA CASTRO PINGLO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The aim of this research was to determine the relationship between the variables, internal control, and labour productivity of the “Asociación Mercado Atahualpa S.A.C”, a market in Villa El Salvador district. This is applied research and had a quantitative approach, a non-experimental design, a correlational level, and a cross-sectional view. The statistical sample consisted of 63 shareholders who work in the different areas of the market. Likewise, the instrument used to measure the variables were two surveys consisting of 28 items for the internal control variable and 28 items for the labour productivity variables. The instrument was validated by experts and had the reliability of 0.765 for the internal control variable and 0.780 for labour productivity by means of the Cronbach's alpha statistic. The results obtained were relevant, so a moderate positive correlation was found between the study variables using a Rho Spearman correlation coefficient that amounts to 0.939, with a level of significance lower than 0.05, thus, there is a moderate positive correlation between both variables. Finally, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is admitted, which establishes the existence of a high positive correlation between internal control and labour productivity of the “Asociación Mercado Atahualpa” in Villa El Salvador – 2020.

Keywords: internal control, productivity, profitability, performance.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Control interno y productividad laboral de la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020* parte de una realidad en donde existen irregularidades que están sucediendo en el ámbito laboral y administrativo de esta asociación, manejarlo se ha complicado de gran manera, debido a la falta de interés de servicio que ofrece dichos socios sin darse cuenta que estos problemas con el cliente inicia desde que el socio no controla sus recursos que esto afecta a la eficiencia y productividad de sus ingresos, generando que los clientes busquen mejores opciones que encuentra al momento de ingresar a la asociación. En la actualidad cada negocio proviene de una necesidad, el negocio al implementar un producto o servicio lo ofrece al cliente, pero al no ser el único que ingresa a la competencia, el escenario se termina convirtiendo en un mercado competitivo que influye en el nivel social, económico, cultural y tecnológico.

En esta investigación el problema general es: ¿Qué relación existe entre el control interno y la productividad en Asociación Mercado Atahualpa en Villa El Salvador - 2020?

El objetivo del estudio se basa en poder determinar el nivel de relación que presentan el control interno con la productividad laboral en el lugar que se identificó la problemática de estudio.

La hipótesis de estudio se basa en poder verificar el grado de correlación que presentan el control interno y la productividad para poder tener la prueba suficiente de poder recomendar alternativas de mejora para la solución del problema.

Por otro lado, el estudio basa su desarrollo de cinco capítulos los cuales se detallan en los siguientes párrafos:

En el primer capítulo se explica los pormenores de la problemática de estudio, llegando a formular el problema de estudio, la importancia del porque es importante desarrollar la investigación y los objetivos que se pretenden alcanzar.

En el segundo capítulo se desarrolló los antecedentes más importantes identificados a nivel nacional e internacional; así como los sustentos teóricos de las variables, y los términos técnicos del estudio.

En el tercer capítulo se explica la parte metodológica del estudio, donde se detalla el tipo, diseño, población y muestra del estudio, se detalla el proceso de construcción de los cuestionarios y los procesos estadísticos a seguir para la prueba de hipótesis.

En el cuarto capítulo se explica los procesos seguidos para interpretar los resultados obtenidos, los pasos considerados son el análisis de la validación del instrumento y fiabilidad de los instrumentos de estudio, así mismo, se visualizó los resultados de las variables y dimensiones, concluyendo la determinación de prueba de normalidad y así se plantea la comparación de hipótesis.

En el capítulo V se resaltan las discusiones, conclusiones y recomendaciones se muestran mediante los objetivos planteados para la investigación de la tesis.

Finalmente, se especifican las referencias bibliográficas utilizadas en todo el desarrollo de la investigación adjuntado los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El mundo económico integrado que existe hoy en día ha creado planes de necesidad en incorporar metodologías e ideas alrededor de todos los niveles en las áreas administrativas y operativas de una organización, con el propósito de llegar a conocer nuevas demandas empresariales. El control interno es un sistema que, al ser implementado en una empresa, logra desarrollarse como un proceso donde ejecuta la administración con una sola finalidad de evaluar operaciones específicas en un problema organizacional, centrándose en el desarrollo operacional para un bien común. Desde hace siglos, la productividad laboral centra llevar a cabo la relación entre el resultado de una función y cada medio que ha sido útil para poder lograr una producción, a su vez, tanto el control interno como la productividad, cuenta con realidades donde influye la eficiencia y eficacia en los trabajadores (mano de obra) y en las operaciones (confiables) llevadas en la organización.

La modernización en un entorno empresarial ha aportado a formar la necesidad de acceder y plantear diversos procesos que tiene el control interno, con un solo objetivo que es manifestar una guía reglamentada en todas las empresas, para que así los propósitos sean claros en la gestión organizacional. Por otro lado, hoy en día una organización que no es competitiva no logra demostrar sus funciones con calidad, producción e innovación, se tiene en cuenta que, para poder sobresalir como empresa, la productividad debe ser inducida en planes de largo y pequeño plazo.

Mazariegos et al. (2013) menciona que la manera de poder enfrentar y subsistir ante los nuevos entornos empresariales, es con una sola visión hacia el futuro, para que así las empresas muestren el poder y la capacidad hacia los cambios, siendo la razón indispensable en que las empresas sean competitivas, así puedan demostrar flexibilidad en la producción para uso comercial o fines productivos.

En el año 2002 se puede referenciar el caso Worlcom en Estados Unidos, es una de las demostraciones que presenta fracaso en el manejo del registro de operaciones donde se alteran las utilidades de la empresa, valorizada en 3.800 millones, y al demostrar la información por parte de la comisión de valores de Nueva York, demuestra un desplome final, la compañía anuncia la reducción de personal en aproximadamente 3700 puestos de trabajo, esto es debido ante la caída en el precio de las acciones que al ser ejecutadas de forma incorrecta se da por entender que es una operación ilícita, al tener mal uso de recursos, son transformados en corrupción, se demostró que en su momento existieron situaciones disgustadas y la falta de expresar una ética profesional en el manejo del directorio llegó a afectar áreas relevantes de la compañía.

El récord que lleva en crecimiento el país de Australia ya hace 22 años a diferencia de otros países, ha logrado demostrar diversas reformas económicas en todo ámbito laboral; y ellos como organización han enfrentado cada problema existente sea en cualquier rubro que influya a la economía del país, así como pasaron la "crisis asiática", su centro estratégico donde ha florecido y se expresa mejor es en la región central, este impulsa al crecimiento de la población.

Australia alcanza un 10%, en el rubro manufacturero 6,3%, en servicios y otras actividades y un 8,4% en donde la productividad de este país resalta en la minería y agroindustria donde cuenta con 42% y 46% superando la productividad de sus competidores. Si bien es cierto, ellos llevaron a cabo un desarrollo de alta competitividad manejando sus recursos y centrándose en un solo objetivo, es decir netamente eficaces. A su vez, los servicios más relevantes que tiene como país y por la cultura que llevan, expresa que manejan de forma productiva en el sector de turismo,

educación, fondos de inversión, emprendimiento global y sobre todo sobrepasando el 40% de la fuerza laboral en cada organización existente en el país.

A nivel nacional, en los últimos 10 años, la productividad en el Perú ascendió un promedio de 6,4% anual, este ha cooperado aproximadamente en un tercio del crecimiento económico acercándose al caso de los países de Asia como Tailandia, obteniendo segundo mejor en desempeño del crecimiento laboral.

Guevara (2016) menciona que: “El Perú tiene un sistema de comercio internacional libremente, pero su intercambio comercial es muy restringido dado que la exportación en su totalidad del Perú es menor, a comparación con otros países teniendo niveles de ingresos similares al nuestro” (p. 38).

A inicios del año 2000, la empresa de Inversiones y Representaciones C.G.A. que al ofrecer servicios en el rubro de construcción consideró al control interno como una herramienta útil por los problemas que genera el perder liquidez e incluso hasta faltar a las norma legales políticos, este sistema asegura la eficiencia de cada actividad de una organización, su misma actividad empresarial y económica, es de suma importancia ya que el mejorar cada área, sea proyectos, incluso la atención al cliente, esto de forma muy rápida influye a la productividad de los trabajadores, y así la rentabilidad de la empresa disminuye.

El INEI menciona que, utilizar el control interno interviene directamente hacia las áreas en que trabaja cada colaborador, por ende, se registró un crecimiento de 1.68% para cada rubro y cada formato que logre estabilizarse el manejo interno de la gerencia y a cada trabajador optar por objetivos trazados.

A nivel local, durante 14 años la asociación Atahualpa ha demostrado diversas deficiencias en cuando a la aplicación de un control interno y no manejar debidamente la situación laboral productiva de los trabajos; esta asociación fue formado por un

grupo de socios, al margen de un director, creador de la imagen del mercado, que ofrece productos para consumo humano, y a su vez, servicios.

La asociación se puede encontrar tres áreas, administrativa, almacén y estacionamiento, se realiza todo con un propósito de ofrecer al cliente un buen servicio y productos de calidad. Sin embargo, presenta deficiencias en el uso de recursos que la asociación maneja, esta asociación es un mercado ubicado en el distrito de Villa El Salvador. En la Asociación Atahualpa, se halló irregularidades, afectando de forma directa a la rentabilidad y a cada proyecto económico que tiene la asociación, pero no consta solo de dicha rentabilidad, sino que la mano de obra de cada socio que se encuentra en la asociación es de suma importancia, porque invirtieron para poder generar dinero en un puesto propio. Sin embargo, en la productividad laboral es posible practicar una eficiencia en cada uno de los trabajadores socios debido a los objetivos que tiene trazados y el dinero que quieren lograr generar bajo sus necesidades, pero no es posible una cuerdo común, porque para este socio no hay una medida productiva, debido que para ellos es insuficiente porque los socios trazan metas diarias para poder subsistir y por esa razón al no llegar a cumplir con sus objetivos diarios de generar rentabilidad para sus negocios, muchos de ellos viven del día a día y necesitan ingresos para poder subsistir.

Las áreas de control, en la asociación indica que los comerciantes presentan deficiencias en el uso del conocimiento y habilidad que debe poseer todo socio que pertenezca a la asociación, para que pueda desarrollar un buen desempeño laboral en las actividades por realizar en la asociación Atahualpa.

La evaluación de riesgos en la asociación Atahualpa, el socio al tener un pensamiento continuo produce dinero día a día generando un atraso o una interferencia al cumplimiento de los objetivos propuestos, por lo tanto, este es

nombrado riesgo, en los factores que provienen de la misma asociación y que se debe analizar cada movimiento determinando los riesgos ante los socios.

Las actividades de control en la asociación Atahualpa, se manifiesta de forma política y sistemática; donde la irregularidad proviene del área administrativo debido a que cada sistema y procesos son obtenido por ellos. Los socios mantienen dificultad de lograr identificar actividades que te dirige hacia identificar los riesgos reales encontrado en la asociación debido a que estas amenazan la misión y los objetivos de las actividades de control, la forma básica que atraviesa la falta de observar estas actividades es aprobación de algún bien, verificación e inspección de los insumos, revisión de los indicadores de gestión, y sobre todo la supervisión de la asociación.

La información y comunicación en la asociación Atahualpa, mantiene una guía de balance diario donde influye directamente a los pagos de cada socio y al estacionamiento hacia cualquier persona, debido a ello, la asociación no cuenta con un sistema de información eficiente, en donde son orientados a producir una lista de informes sobre la gestión brindada y el cumplimiento con cada norma implementada en la asociación sea la forma en que logre un manejo y control que hace falta en la asociación.

La supervisión, en la asociación Atahualpa mediante el control interno realiza es vigilar los resultados obtenidos por el mismo. Y es que por más que se tenga un sistema de control interno perfecto, aparentemente, es susceptible el de averiarse por muchas circunstancias y yace con el tiempo a perder su efectividad, esa misma razón debe ejercer una supervisión de forma continua para realizar algunos ajustes que se requiera por la eventualidad que se tiene en el entorno de la asociación.

La eficiencia, en la asociación Atahualpa si bien es cierto que al tener la necesidad de generar dinero de forma rápida a través de las ventas realizadas el día

a día, los socios por más esfuerzos que empleen la forma de hacerlo, el de alcanzar sus objetivos es incierta debido a que cada insumo que ellos compran, falta de inventario y por lo tanto o lo venden a bajo precio o desechan los insumos.

La eficacia, en la asociación Atahualpa muestra que, los socios no tienen objetivos propios, sino que solo son basados en generar dinero, y por ello no cuentan con un resultado deseado porque la productividad de cada trabajador es relativamente menor a la de otros mercados que mantienen objetivos y se trazan con ser objetivas y cuantificables.

La gestión de calidad, en la asociación Atahualpa muestra que la falta de la documentación y los manuales de procedimientos e instrucciones técnicas, ofrecen la ayuda para poder generar un orden que puede llegar a tener una calidad final del producto o servicio que brinda la organización.

Problema general

¿Qué relación existe entre el control interno y la productividad en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las áreas de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?

¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?

¿Qué relación existe entre las actividades del control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?

¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?

¿Qué relación existe entre la supervisión y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

El crecimiento del trabajo de investigación es fundamental dado que se central en solucionar la relación entre ambas variables, control interno y productividad laboral, la investigación se realiza en la asociación Atahualpa Villa el Salvador debido a que la deficiencia en que lleva los procesos en todo el mercado (en cada local, y en el área administrativo) no son relevantes para realizar las actividades necesarias para alcanzar su objetivo, el sistema de control interno y sus componentes influyen directamente a cada labor que realicen la asociación, como manejar un área de control, evaluación de riesgos, las actividades del control, información y comunicación y una supervisión, que son pilares estratégicos eficientes en el sector comercial, en este caso del mercado, logrando este sistema de forma efectiva, se logra fines eficientes, eficaces, gestionando una calidad de productividad en cada socio o trabajador de la asociación.

En el presente trabajo de investigación la idea de principal es definir los problemas existentes en la gestión de la asociación y cada actividad a realizarse, por lo que se crea acciones y estrategias que logren ayudar a una mejora en los problemas que aparecen en cada área de la asociación. Se concreta que el trabajo de investigación elige justificaciones como:

Justificación teórica, la investigación propone una información teórica, donde en el campo de ciencias administrativas y contabilidad, da importancia a la ocupación de cada administrador de esta ciencia frente a una problemática respecto al resguardo de los activos y como la mejora continua de un negocio. Entonces, en la variable control interno se usó la teoría de Ladino (2009) menciona que: “El control interno es

un proceso que efectúa la administración con fines de lograr en evaluar las operaciones específicas con principales categorías efectividad, eficiencia operacional y confiabilidad financiera” (p. 6). A su vez, en la segunda variable productividad laboral se basa en la teoría de Lefcovich (2009) señala que: “Es una medida lo que se ha mezclado y usado los recursos para lograr concretar los niveles de producción” (p. 5). Entonces se explica que la investigación ha servido para definir que hay una necesidad fundamental en cada componente del control interno y como se realiza cada uno, por lo que, alcanzará los resultados de productividad laboral, a su vez, cada base teórica e investigaciones que se utiliza llegará a una relevancia que se acerque al presente trabajo de investigación.

Justificación práctica, al obtener la información necesaria y relevante en identificar cada proceso del control interno que pueda mejorar la productividad laboral. La investigación lograr que esta relación sea significativa, a su vez, señala opciones para mejoras en las deficiencias de la asociación. Implementar el orden de cada proceso sistemático en las áreas del Asociación, mejorar la productividad de los socios, donde puedan realizar sus actividades y obtener resultados a través de su rentabilidad, y los objetivos que han sido trazados en alcanzarlos efectivamente.

Justificación metodológica, la investigación aporta con dos instrumentos, para la variable control interno el instrumento que se usa es el cuestionario con 28 ítems, a su vez, para la productividad laboral el instrumento es el cuestionario con 28 ítems, estas tienen una confiabilidad que ambos instrumentos la medición de grado de exactitud al aplicarse repetidamente, el instrumento al mismo sujeto resulta ser iguales, de este modo la validez de ambos instrumentos miden las variables que pretende medir.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre las áreas de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Determinar la relación entre el ambiente de control y la productividad laboral de la asociación mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Determinar la relación entre la información comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Determinar la relación entre la supervisión y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitación bibliográfica

La información fue limitada a causa no se encontró la información esperada sea en libros virtuales o trabajos de investigación, debido a que mencionaban una sola variable y por ello no era de gran ayuda poder expresarlos en mi trabajo de investigación, de esa forma se buscaba poder desarrollar el trabajo con efectividad. Además, no todas los libros virtuales o tesis externas permitían la observancia de contenido completo, a su vez, los antecedentes no contaban con ambas variables creando desajustes, y como no contenían ambas variables, fue donde me llevo a buscar cada una hasta encontrar la información necesaria.

Limitación teórica

La información carece de relación de las variables, la mayoría de página que me brindaban información eran de fuentes no confiables, pero requería de antecedentes que específicamente cuenten con ambas de mis variables que por resultado fueron halladas minuciosamente.

Limitación institucional

La información se encontró en repositorios de universidades nacionales como internacionales y algunas de estas no te brindaban lo requerido por motivo de no pertenecer a algunas universidades externas. Sin embargo, teniendo acceso a otras universidades por personas allegadas pude lograr encontrar la información, Debido a la pandemia no se pudo realizar la investigación presencialmente en otras instituciones, biblioteca y universidades se utilizó la información a través de internet.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes Internacionales

Delgado (2014) en su tesis *El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A.* señaló que su objetivo de investigación fue analizar el control interno en el departamento de producción a través de herramientas de evaluación con una sola finalidad el de definir la productividad. Para la investigación los autores determinan que la modalidad de investigación: de campo y documentos, fueron de tipo correlativa que dejará medir el grado de relación entre ambas variables, tanto dependiente como independiente con un diseño experimental. La población fue de 59 con una muestra de 41 trabajadores enfocando en el área de producción, en la cual se llegó a las siguientes conclusiones:

Se acepta la hipótesis nula de la variable control interno es menor o igual a productividad, χ^2 es \leq a 9.488. así mismo, se planteará una propuesta que llegue determinar a las necesidades de la empresa y proponer diseños de modelo de control interno basados en políticas de operación y administrativas con una finalidad de incrementar la productividad.

La presente tesis menciona las etapas en que atraviesa cada área, resaltando la importancia que se debería de empeñar en poder transformar un panorama decadente, analizar y hallar las mejoras que se tiene el área de producción y la falta de interés en los procesos desarrollados de forma lenta. Asimismo, la empresa tuvo que atravesar por planes estratégicos, como los diseños del control interno que hace caracterizar un sistema operacional y así adquirir estrategias de productividad en los trabajadores.

Para la aplicación de disminuir los problemas que no relevan y no son adquisitivos ante una gran demanda de trabajadores de una empresa, se llevó esta

investigación para que pueda ayudar a cada investigador que esté relacionado con los controles de una organización, pero no de controles operacionales sino de fondos rentables, dado que para la investigadora de la tesis, las empresas privadas en su mayorías son desarrolladas por puntos claves de una directiva por lo tanto este trabajo de investigación reconoce las pautas que se tienen en cuenta en un como sobrellevar una buena productividad laboral en una organización que lleva problemas de manejar cada área laboral

Venutolo (2009) en su tesis *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: en el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina) año 2009*, este estudio tiene como objetivo analizar el nivel de relación que presentan el clima laboral y la productividad. Teniendo como metodología el tipo aplicada y diseño no experimental. Se captó a 338 trabajadores de las microempresas de sector de transporte vertical como muestra de estudio. Llegó a las siguientes conclusiones:

La captación de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert concluyo una actitud desfavorable = 12,139 < 16,224 y el 71.30% considera que la productividad es baja, donde el clima laboral predomina en las pymes que ofrecen servicio de mantenimiento, y la baja productividad se caracteriza en las pymes del servicio de mantenimiento, donde se demuestra a través de pruebas estadísticas. la Chi cuadrada calculada ($\chi^2 = 134.45$) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9.488).

La investigación menciona la importancia de llevar un buen ambiente laboral debido que cada trabajador expresa sus acciones a causa de deficiencias y la falta de importancia que se debería de tomar, de modo que la utilidad de este trabajo resalta la finalidad de una baja productividad así la importancia se da en influenciar cada proceso esto es de forma importante en la asociación Atahualpa ya ellos ofrece

servicios a sus clientes, y la manera que implementan ese servicio no resalta en gran manera así la forma adecuada como lo están dirigiendo los encargados de la empresa encontrarían métodos o estrategias para poder sobresalir como dicha investigación hallada.

Gámez y Guzmán (2010) en su tesis *Control Interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía* teniendo como objetivo detener los mayores problemas que atrasan las estrategias establecidas en organizaciones empresariales (privadas) en su control interno y la calidad que logra tener sea progresivamente obteniendo un papel primordial y desarrollando las piezas claves que sea están adquiriendo en el sector públicos. En la población utilizaron a 60 personas de cada área en donde usaron como instrumentos, encuestas y entrevistas personales. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Teniendo como conclusión que los componentes internos son alterados tanto en la dirección y procesos de gestión, siendo estos entorno de control, no establecen núcleos de atribuciones integrales o valores de profesionalismo, evaluación de riesgos, separar los riesgos que no se toman al realizar labores de ventas, producción y comercialización, actividades de control, no aplican ejecución de procedimientos, Información y comunicación, las actividades de sistemas de información están decaídas ante la gran necesidad que existe en la organización.

Para la aplicación de disminuir los problemas que no relevan y no son adquisitivos ante una gran demanda de trabajadores de una empresa, se llevó esta investigación para que pueda ayudar a cada investigador que esté relacionado con los controles de una organización, pero no de controles operacionales sino de fondos rentables, dado que para la investigadora de la tesis, las empresas privadas en su mayorías son desarrolladas por puntos claves de una directiva entonces al observar

este problema en la empresas públicas sanitarias vio la necesidad de aplicar los componentes como prevención y no como solo teoremas que son leídas y olvidadas, por lo tanto este trabajo de investigación reconoce las pautas que se tienen en cuenta en un proceso de control interno en una organización.

Gonzales y Saavedra (2010) en su tesis *Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas en el sector municipal*, el investigador tiene como objetivo analizar la normativa legal que influye a la municipalidad del país teniendo en cuenta el grado lleva el cumplimiento referente a controles, de ambas formas, interno y externo para poder medir los objetivos que ha llegado a realizar la municipalidad de Santiago. Los teóricos principales que el investigador utiliza son los componentes de las normas, leyes, circulares y oficios que relacionan al control internos que como principal componente utilizo el sistema COSO; pero, relacionándolo con las normativas en la que se somete el trabajo de investigación, el diseño es no experimental, con un tipo de investigación descriptiva porque el autor describió y evaluó los diversas dimensiones que componen la realidad de la municipalidad, utilizó una población de 50 personas las que trabajan en el escenario de investigación con el instrumento de entrevistas a cada trabajador. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se llevó a cabo que establecer puntos de análisis de un marco del sistema de control interno municipal tiene una ,máxima relación con el informe COSO, que existe en el ambiente de control y filosofías de direcciones, esto lleva a que según resultados de las entrevistas cada trabajador del área llevo 3.70 en el seguimiento de la investigación para una posible eficacia aplicado por el sistema de COSO, entonces mediante este informe y sistema, cada trabajador de la municipalidad de Santiago, llevar relación incorporada en forma parcial no trabajando bajo normas sino autoridad.

Una empresa que sobrevive ante un mercado riguroso demuestra que es competitivo, sin embargo para llegar a ser tiene medidas que tomar para poder resultar positivo ante las adversidades tanto financieras, político, culturales, en efecto este trabajo de investigación es de importante formato para mi problema existente en la organización realizada, debido que si aplicara el informe COSO, sería de gran apoyo para los trabajadores, dando opciones de mejoras, este informe despierta la forma de trabajar, siendo incentiva y aportando a la importancia de las áreas que se encuentren de bajo problemas organizacionales.

Salinas (2016) en su tesis *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja*, se desarrolló bajo lineamientos de la empresa eléctrica, como objetivo general es aportar con un modelo para implementar un sistema de control interno para la estación así poder posicionar al personal tener un mayor crecimiento en su desempeño, de manera que este influye en las actividades de cada colaborador. La investigación tuvo como base teórica a dos autores, tanto como para control interno a Samuel Mantilla y al desempeño de cada trabajador a Agustín Reyes, que aportaron como informes de componentes en el control interno y la medida laboral de la empresa, la metodología utilizada hizo posible el desarrollo siendo un trabajo de investigación experimental se pudo encontrar resultados claros. El tipo de nivel es trasversal, donde se aplicó el lugar para recolectar información fue a cada de los trabajadores de la estación con una población de 30 trabajadores, a través de instrumentos como cuestionarios. En donde se llegó a las siguientes conclusiones:

La empresa no cuenta con un sistema de control interno y este no accede al funcionamiento y cumplimiento adecuado en las actividades que se logran desarrollar para la estación de servicios. Por lo tanto, la urgencia de un sistema de diseño interno

para la aplicación de actividades es de suma relevancia poder obtener resultados eficientes tanto en la directiva como en los trabajadores.

La presente investigación de gerencia y administración de estación de servicios sirve como referencia de ayuda para aplicar propuestas de soluciones de actividades donde se pueda desarrollar normas, reglamentos e información confiable, con un solo objetivo poder manifestar a cada trabajador la importancia del uso de reglamentos internos y de un orden determinado para la empresa.

Antecedentes nacionales

Zarpan (2013) en su tesis *Evaluación del sistema de control interno área de abastecimiento, detectar riesgos operativos en la municipalidad Distrital de Pomalca 2012*, que como objetivo observó una demanda de posibles riesgos que afectan a las áreas de la empresa, sobre todo el área de abastecimiento de municipalidad Pomalca. A su vez, utilizó la teoría de Max Weber y la teoría sobre organizaciones de Frederick Winslow, también teoría de contingencia de Chandler Bing. El estudio tiene un diseño descriptivo explicativo de tipo no experimental, usando una muestra no probabilística con instrumentos para la recolección de datos, este instrumento que fue el cuestionario estuvo dirigido para los trabajadores municipales como para los jefes de mando de las áreas sin excepción alguna, para que se pueda hallar resultados. En donde se concluye:

Se definió los riesgos potenciales en la empresa, que estas fueron creadas dentro del mismo, y fueron de cinco riesgos, adquisición de productos y robo sistemático de bienes almacenadas, deterioro de productividad en los empleados, deficiencia en el desempeño del recurso humano, esto tras las entrevista y observancia permanente del investigador, se llegó a la conclusión que para solucionar un problema.

Al analizar este trabajo de investigación, encuentro cada similitud que atraviesan las empresas, sean grandes o pequeñas; sin embargo, en la investigación nombra de un proceso que no deja de ser importante para la compañía ya que es núcleo de toda existencia para lograr metas a largo plazo, el investigador halló riesgos que afectaban a todas las áreas, tratando de cerrar cada ciclo de problemas, encontraba otro, por esa razón al dividir cada cuadro o escena de negación comercial de la empresa tomo en cuenta que si existen causas de que formara estos riesgos, estas tienen razones para fundamentar salidas positivas debido a que influye a la disminución de los productos ingresados a cada área de trabajo.

Alfaro (2016) en su tesis *El sistema de control interno e incidencia en unidades de logística y control patrimonial de municipalidad provincial de talara - 2014*, tuvo como objetivo brindar una posible solución mediante propuestas del poder implementar un infraestructura de control interno, mediante un informe conocido internacionalmente dirigido a los áreas y organismos de logística y control, el tipo de diseño fue cuantitativo, con un nivel descriptivo no experimental transversal, como población, se obtuvo material con apoyo de los gerente, subgerentes, jefes de unidades, áreas con los supervisores de la municipalidad de talara, por ello se trabajó con un muestra de 75 personas e integrantes de la municipalidad, que como técnicas se usó, encuestas, entrevistas, análisis documentales, etc. En donde se llegó a las siguientes conclusiones:

El autor determinó que para el uso de posibles soluciones mediante resultados estadísticos, ambas áreas logísticas y control patrimonial, contenía un alto porcentaje de insuficiencia en el uso de los recursos que tenía en ese entonces la municipalidad esta fue de un 47%, además el 53% fue de forma buena y regular los resultados entablados, por ello concluyo que para que esta insuficiencia se acabará, el aplicar

métodos eran necesarios para medir los riesgos de los sistemas y del control, sean de gran ayuda en lo material.

El sistema que es reconocido como informe COSO I, no es nada más que una gran ayuda para medir tus componentes en los controles de la investigación de una persona que observa problemas, en parte es un modelo muy reconocido a nivel mundial, por empresas que han logrado crecer sea en, organización, asociación, industria, constructora, etc. Debido a que los resultados de estos sistemas implementados por personas que siempre observan necesidad de mejorar, no se conforman con una eficiencia estable, sino que prevé y analiza riesgos para una sola forma de subsistir ante adversidades sean económicos, culturales, climático ambiental, y muchos problemas que causa la falta de un control. Por ello, el informe COSO I al ser un informe operativo y descriptivo ayudaría en mi problema que existe en la realidad de los socios de la empresa.

Alva y Juárez (2014) en su tesis *Relación entre satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores empresa chimú agropecuaria, S.A. distrito de Trujillo – 2014*, tuvo como objetivo optimizar las variables relacionadas tanto en satisfacción y productividad que influenciando a los trabajadores de la empresa, se usó como bases teóricas de Rodríguez y Gonzales, quien aporta a la satisfacción laboral caracterizando cada necesidad que contiene cada empresa, así mencionan y hace saber los motivos de la baja eficiencia en una organización por lo que la investigación tomó un nivel descriptiva – correlacional y con un tamaño de muestra, contando con 80 trabajadores. En donde se llegó a las siguientes conclusiones:

En el estudio se concluyó la observancia de los problemas que nacía mediante la dirección de la empresa, las cuales fueron que la empresa no cumplía con las reglas establecidas por la ley uno de tantas fue que trabajan en días de feriados, eran

compensando con un día de descanso en cualquier momento del año, y esto hacía que la desmotivación creciera y el trabajador prefiera el recurso monetario, en vez de cumplir con las reglas establecidas.

Al ser un rubro extenso, el investigar y obtener resultado como se demuestra no está fácil, al ser experimental esta investigación se demostró el nivel bajo de productividad en cada trabajador, mediante las encuestas que fueron de gran ayuda para obtener estos resultados, se demostró que cada persona de este gran grupo de trabajo pasa por dificultades referente al manejo de tiempo como el prever riesgos, teniendo en cuenta que todo inicia con problema pequeños transformándose en grandes y esto influye a cada integrante del mercado, solo así se podrá observar la gran necesidad que posiblemente cada socio y trabajador tenga problemas al atravesar cada una de ellas. Por ello, aplicar teoría y práctica es mejor que solo saber mas no hacer, teniendo en cuenta que no establecer un protocolo es la base ante cualquier problema, para que así pueda aplicar normas para que, en un futuro, el control siempre sea necesario para no esperar los problemas que pueda destruir metas trazadas.

Chiroque y Piscoya (2019) en su tesis *Satisfacción laboral y productividad Laboral: Una revisión de literatura*, en este estudio se demuestra la importancia de cada y relación que existe entre satisfacción y productividad llevando un crecimiento sostenido sea competitivo o cambiante, como objetivo general fue tener en cuenta el interés de ambas variables que han logrado desarrollarse a lo largo del tiempo con participación de dos principales teóricos Chiang y Ojeda, para que puedan analizar y examinar el propósito de que tienen ambas variables tanto teórico como practico. El diseño fue no experimental con un nivel correlacional, la población fue de 40 personas que llevan a cabo funciones de trabajos en diferentes áreas determinadas, utilizaron

el instrumento de encuestas a través de cuestionarios se obtuvo la información requerida. Se llegó a las siguientes conclusiones:

El problema al no mantener al margen a los colaboradores motivados y satisfechos en cumplir con los objetivos de la empresa, y se ve reflejado en la alta rotación de los trabajadores de forma mensual, y esto no tiene que ver con los sueldos, beneficios sino con la relación interpersonal. Por lo tanto, es de relevancia para obtener información adicional e ingresar con una experiencia visual a través de estos trabajos de investigación.

La productividad es la esencia de una empresa debido a que si no mides la producción de los trabajadores no se podrá medir si se encuentran estables o no, pero además la importancia de poder tener medidas de control en la productividad son necesarias para las tantas causas que puedan llegar a afectar el nivel laboral de cada empleado, este trabajo me ayuda a no dejar de lado los principios de productividad que no solo se basa en eficiencia o eficacia, es depende de cada acción de una empresa, el rubro o que sector está dedicado, por lo tanto el trabajar con personas tiene relación con manejarlas y orientarlas a un próximo objetivo de razón cultural en la empresa, la motivación incrementa posibilidades, el interés a un trabajador resalta las formas de rescatar el buen uso de comunicación, apoyando la comunión de un ambiente laboral.

Chacaltana y Yamada (2009) en su tesis *Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú* desarrollando como objetivo general fue obtener una lista que lleva a mantener la capacidad en la generación actual de empleos de calidad, que están relacionadas a los bajos niveles de productividad laboral, teniendo en cuenta que estos empleos lo ofrecen las empresa, utilizaron bases estadísticas como teóricos que así definieron la operación de calidad de trabajo en el Perú, el diseño es

experimental con un nivel descriptivo para que pueda tener como descripción cuantitativa las relaciones estrechas entre las variables, la población fue de 100 empleados tomados en los años 2001-2006 como observación a la calidad de empleo y el nivel de productividad, mediante instrumentos de encuestas a cada uno de ellos. Donde se llegó a las siguientes conclusiones:

Se detectó un grado muy bajo de formalización del empleo y el ingreso restringido a las diversas dimensiones de calidad de empleo, en los años ya mencionado fue un 23.7% de trabajadores manifestó, que uno de ellos obtiene el beneficio de la legislación peruana, y que se llega a un 30.5% trabajadores sindicalizados, en los diferentes sectores económicos.

El proceso tecnológico en una empresa, se debe comenzar desde teorías basadas en la experiencias tomadas en otras investigaciones para poder así lograr observar cada problema sea el entorno adecuado no se deja de lado las formas de saber trabajar con los empleados que ellos son la razón de existir de una empresa la parte fundamental, el aporte que ellos ofrecen son de gran ayuda para cumplir objetivos, pero que sucede realmente con los trabajadores no laboran como lo piden los jefes, quizá realmente no hay una buena relación entre ellos, o posiblemente la remuneración no los motiva para que prosigan entonces hay muchas causas que existen en las que un trabajadores realmente baje el nivel productivo.

2.2. Desarrollo de temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del control interno

2.2.1.1. Definiciones del control interno.

Ladino (2009) indica:

El control interno son procesos que, al ser ejecutados por el consejo de directiva, dirección y de empleados de la organización o de la asociación, con

el propósito en categorizar una extensión de logros de objetivos, por lo que el control interno se caracteriza con medios de poder llegar a un fin, pero no del mismo sino de todo los procesos o niveles, este sistema consta de componentes que logra ayudar a los investigadores una de ellos en suma importancia son el de planificar, supervisar y ejecutar. (p. 126)

Mantilla (2013) menciona: “El control interno es una función que se realiza en cada área, operación, y dirección de una empresa, tanto como el control externo, influye en su máxima rigidez funciones que se realizan con la adversidad con la sociedad” (p. 32).

Estupiñán (2015) menciona que existen sistemas que se encuentran en un área administrativo se puede derivar un plan organizacional que, al ser un conjunto de procesos, sea ejecutada por una junta directiva administrativa de una empresa dado que el control interno se alía con la finalidad de tener un buen nivel de confianza en la empresa.

Por lo tanto, el control interno consta de saber las direcciones de una empresa, de esta forma obtiene muchos factores que al ser utilizados contiene objetivos solo por ello se tiene en cuenta que al proporcionarse los niveles de seguridad se refiere a adaptarse a logros y objetivos para poder alcanzar efectividad en las muchas operaciones de sistema de control interno.

2.2.1.2 Característica del control interno.

Calle (2018) menciona que todo director es responsable de asegurar un apoyo estableciendo líneas de responsabilidad, así el control interno, se caracteriza con un control interno apropiado en donde menciona los siguientes puntos:

- Naturaleza del control interno. Establece un proceso incorporando a todos los procesos sean técnicos y administrativos estos constituyen las formas de

acción que toman las organizaciones públicas en poder lograr sus objetivos específicos en relación con los planes que establece el estado.

- Calidad de control interno. Los procesos que abarcan el funcionamiento, seguimiento e incluso diseños que demuestra generalmente el control interno tanto en empresas públicas como privadas, han de asegurar ajustes y una forma de orientar conceptos de calidad dentro de la organización.
- Responsabilidad. El rendimiento de la gestión que toda empresa contiene, es debido a los resultados que se han logrado alcanzar a través del tiempo que la empresa permanece en el mercado, a su vez, estas no solo en contar con responsabilidad otorgada a cada trabajador se alcanzaría objetivos, sino que la responsabilidad social asumida implica obligatoriamente, ofrecer una total transparencia antes las funciones de la empresa.
- Jerarquía de los controles. El control interno, tan solo por ser un proceso de sistemas operativas está conformado al vincular acciones particulares dirigidos por el área de recursos humanos en cualquier empresa, asimismo relacionar una jerarquía en concordancia con los niveles.

2.2.1.3 Importancia del control interno.

Aguirre (2001) menciona que la importancia del control interno es la práctica que se les brinda a los procedimientos que este opta por ejercer y menciona ellos:

- Control preventivo. Al realizar una función para dirigir operaciones en las áreas, existen casos donde los resultados no son eficiente por ello, es importante definir que al momento de comenzar una actividad laboral se establece un control preventivo para poder eludir los errores durante el desarrollo de estas operaciones.

- Control de detección. Una vez, haber sobrepasado una etapa preventiva se tiene como finalidad descubrir los errores o desviaciones que en el desarrollo de las transacciones, operaciones o funciones no se logró interrumpir dado que al no haber sido detectados por los procesos del control preventivo esta función tiene tendencia a no ser ejecutada.
- Vigilancia. Los sistemas de control interno necesitan supervisión porque todo sistema si no se le toma la atención requerida, es decir, un proceso que califica ante un adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo no consigue alcanzar actividades de supervisión continuas, o evaluaciones periódicas (mezcla de ambas cosas). Dicha supervisión continuada se expresa en el curso de las operaciones.

2.2.1.4 Teorías relacionadas al control interno.

Teoría del control interno según Ladino (2019).

Ladino (2019) indica que el control interno son procesos que, al ser ejecutados por el consejo de directiva, dirección y de empleados de la organización o de la asociación, con el propósito en categorizar una extensión de logros de objetivos.

A. Área de control.

Ladino (2009) indica:

El área de control determina los conjuntos que localizan la acción de una entidad tiene diversas formas de observar al control interno ya que son, en conclusión, los grados para poder medir los principios o sean conductas respecto a la organización, a su vez, este asume las decisiones de la alta dirección o gerencia que relacionan el carácter de las personas que influyen en las actividades de una organización. (p. 136)

Para llegar a tener una relación tanto este componente o proceso del control interno, se debe de medir si influye o no, con la empresa o la organización solo así se tomará cuán importante es el control en el ambiente laboral siempre cuando se lleve una relación de conocimientos que son basados en los reglamentos, principios conductas de la empresa, para así obtener una relación y mantener concepto importante de un control interno.

Los indicadores de área de control, según Ladino (2009) indica el ambiente de control se divide en:

- Estilo de dirección y gerencia es la relación con la entidad de parte del directorio en la cual existe relación a los desarrollos de acciones y de los medios que afectan a la organización de procesos efectivos.
- Estructura y plan organizacional llevan estructuras renovadas para un gran plan estratégico influyen con relevancia a una organización donde se hallan diversas partes de una administración y de los comités de auditoría para cumplir un alto grado de poder lograr alto nivel de independencia en la empresa para poder llegar a concluir metas.

B. Evaluación de riesgos.

Ladino (2009) indica que al tener una estructura que fundamenta una organización o empresas toma riesgos limitados que atrae de forma perjudicial dichas actividades en una organización. A través de la investigación y los análisis en los riesgos que se hallan de forma superior, se recolecta teorías y conocimientos prácticos para que la organización pueda eliminarse de forma apropiada las caídas, identificando así los puntos débiles.

Los diversos enfoques de las causas que ocasionan los posibles riesgos de una empresa, se basa en una postura para poder evaluar cada problema que

intervenga en el transcurso de las acciones empleadas del directorio empresarial, porque presenta una organización sin poder observar los problemas, es imposible obtener una evaluación de las áreas que en su momento fueron establecidas, dejando claro que cada función sume objetivos al momento de obtener una previa evaluación y poder identificar los componentes que se relacionan entre las funciones.

Los indicadores de evaluación de riesgos, según, García y Salazar (2005) indica que la evaluación de riesgos se divide en:

- Riesgos es una gran fuente de pérdidas que se relaciona la productividad lenta no logra que cambie una clase de diversas condiciones definidas que estandariza el producir confianza en las funciones de los procesos o de sistemas que al ser usadas estas son en su mayoría productivas para la relación de actividades por realizarle en una etapa indefinida.
- Perdida esperada es una medida de riesgo donde en donde al influir las probabilidades e incumplimiento del porcentaje de dicha perdida este produce la falta de llegar a incumplir los costos de los negocios que son obtenidos por un fallo de lo que se espera en perder a un periodo determinado realizado por promedios establecidos.
- Perdida inesperada se identifica con medidas de riesgos dado que al no contar con una diferencia de riesgos de lo que se estimaba o se esperaba existe volúmenes para reproducir las perdidas en áreas que superen opciones reales de generación de perdida.

C. Actividades de control.

Ladino (2009) indica que las clases que conforman una gran variedad de procesos especificadas en donde las áreas más extensas definen bien sus funcionamientos en cumplir objetivos planeados y orientados, esencialmente se

aplicaba en proveer y neutralizar los efectos que se logran hallar una posible actividad de control. Al realizar cada proceso estos son establecidos y conocidos por la dirección de controles siendo necesario tomar en cuenta las importantes acciones con responsabilidad para que logren ser fáciles brindando soluciones a cada tipo del área que exista y defina las conclusiones para llevar un mejor ambiente siendo originado por las actividades existentes en una empresa.

Los indicadores de actividades de control, según, Del Toro (2005) menciona que las actividades de control se dividen en:

- Separación de tareas y responsabilidades consta de dirigir que cada cambio en un equilibrio logra respaldar toda una autoridad y a su vez las responsabilidades de la empresa diseñar de forma oportuna en una etapa, que para cada medida que se pueda prever cada área, para reducir los riesgos y malgastar actos ilícitos donde ascienda la posible y probable reunión donde se integraran.
- Coordinación entre área son los trabajos que se asocian entre las áreas de una empresa, se basa en lograr las metas u objetivos propuestos para que al obtener resultados estas sean efectivamente las mejores soluciones que pueda encontrar tras un análisis de estudio, ya que, al supervisar y controlar los puntos íntegros, se consideren entre el siguiente que pueda llegar a obtener sus acciones respecto a una función a la empresa.
- Análisis documentario se da al tener la máxima dirección de indicar a las personas con ciertas facultades de responsabilidad por autorización de poder realizar las muchas causas laborales de los índices de cada persona que conlleva una persona de autoridad, lo importante de realizar labores por competencia son de autorización indicando diversas documentaciones para

llegar a un acuerdo explícito de sujetos o área con autorización debido que logren ejecutar dichas labores con un solo acuerdo con regulado en escritos documentados.

- Niveles definidos de autorización se tratan de identificar a personas que tienen muchas facultades de poder autorizar algunas actividades que logren hallar un ámbito laboral de las competencias. Dando a conocer los permisos que realizan escritos traten de alcanzar áreas permitidas por efectuar a quienes tiene responsabilidades y tiendan encontrara tareas que se encuentren de acuerdo mediante transcritos a un formato adecuado.

D. Información y comunicación.

Ladino (2009) indica que se generaliza que en todas las áreas se tenga conocimientos en un formato por corresponder en la forma de entrelazar cada organización este de forma general lograr estandarizar lo que sucede en una organización de funciones y de responsabilidades a través de periodos que permiten manejar y controlar acciones en pequeñas fracciones con las personas y con los demás, encaminados a alcanzar objetivos

El formato de estructura organizacional se basa en saber que cada empleador conozca el trabajo que realizar en dichos cambios de mejorar los problemas laborales que de forma innata acceden con mantener información de la empresa ya sin ingresar información y generar una interacción las funciones lograr obtener controles hacia un solo objetivo.

Los indicadores de información y comunicación, según, Ladino (2009) menciona que las actividades de control se dividen en:

- Información operacional permite identificar, recoger y procesar información a su vez, divulgar datos que por acción de sistemas sean realmente hechos por

actividades internas o externas que bajo función de herramientas tenga una supervisión en las diferentes rutinas que afecten la toma de decisiones en la gestión.

- Información financiera es una estrategia que puedan cumplirse hacia las metas de gestiones establecidas para poder contar con diversos datos que generen confiabilidad y que por ello pueda existir una comunicación que pueda permitir un control interno de cada área o externo en una organización.
- Control de operaciones es un sistema que tiene por finalidad de terminar con la duda si es correctamente formulado, esta forma un ingreso al éxito, sin embargo, si una empresa de forma jurídica no lograr cumplir con los trabajos de información y que tenga se relacione con una operación sea administrativa o contable, este pueda organizar operaciones viables en una empresa.

E. Supervisión.

Ladino (2009) indica:

La competencia por dirección lleva controles internos ideados para la eficiencia que de forma actual y periódica logre llevar un alto rango alcanzable, bien elaborado y haciendo proceder las actividades de control o de sistemas que por el tiempo unifica a toda a empresa que contienen niveles y que se lleva a un mismo desarrollo de cambios internos o externos. (p. 142)

Los indicadores de supervisión, según, Ladino (2009) me se divide en las siguientes actividades:

- Actividades continuas se determinan como una forma de diversas labores que en su forma central está debido a las diferentes y probabilidades fracasos que relacionan a una competencia y una nueva experiencia, que se generen de

forma rápida a través de circunstancias puedan sobrevivir antes los controles y resultados que este ofrece una nueva supervisión continua y estrecha.

- Evaluaciones puntuales, al lograr frecuencia determinadas por su misma naturaleza produce cambios de riesgos que al sobrellevar o al ejecutarse la responsabilidad de diversas áreas en gestión sean las que existe no influyen al momento de planear estrategias para así constituir procesos y lo que se obtiene como técnicas y enfoque para que se adapte a los funcionamientos de sistemas y controles en relación con la empresa organizacional.

Teoría de control interno según Mantilla (2013).

Mantilla (2013) menciona:

El control interno es una función muy importante que se realiza en cada área, operación, y dirección de una empresa, tanto como el control externo, influye en su máxima rigidez funciones que se realizan con la adversidad con la sociedad, con las empresas competidoras, en donde al momento de realizar controles. Las delegaciones cumplen funciones autoritarias. (p. 152)

Las dimensiones del control interno que considera este autor son las que se dividen en:

- Ambiente de control se basa a que está fundamentado la forma en la que la esencia de toda organización de alguna manera busca que un componente fomente y/o proporcione disciplina e infraestructura, para que así tenga una de las formas integrales de los valores éticos en las competencias de los trabajadores de una entidad facultando responsabilidad se desarrolla el control y organiza la capacidad de los trabajadores que puedan contar con una relevancia de la intención en el área administrativo que dirige a los organismos de la empresa.

- Valoración de riesgos se debe a los altos riesgos administrativos de una empresa, entidad, compañía u organización mediante el tiempo determinado para que así se encuentre los mercados que afrontan diversas variedades de riesgos sean externos como internos debido a que la identidad debe valorar cuadros presentados, por ello como importante relevancia de riesgos se puede hallar en el establecimiento de objetivos , que tienen diversas relaciones para que así demuestre diferentes niveles que sean alcanzables con verdadera introducción de valoración de los riesgos para poder identificar y analizar riesgos relevantes en la continuación de las metas, teniendo como base una determinación de cómo se debe determinar la administración de riesgos analíticos.
- Actividades de control forman parte de este solo así y como apoyo de confianza estas son dirigidas por las varias clases administrativas, para poder asistir a la toma de decisiones que siendo reales y necesarias forman parte de la orientación de riesgos que logra desarrollar los objetivos en una empresa.
- Información y comunicación es necesaria mientras se genere por tiempos en donde se permita y son empleados por las responsabilidades, que teniendo sistemas de información reconozcan los reportes el emplear en los negocios, solo así lograr una comunicación efectivamente para expresarse en sentidos comunes por la influencia de factores ascendentes o descendentes.
- Monitoreo es la existencia de sistemas de control que para una empresa, y como en el monitoreo de estos sistemas son de forma importante dado que demuestra la valorización de calidades en el desempeño que influye en los sistemas un tiempo por monitoreo para que así las actividades que cumplan con la necesidad de poder llevar un desarrollo sea continuo o

independiente ,ambos puntos continuamente aparezca en medio de las operaciones, para así influir con las actividades de administración y de supervisión, tanto que en las independientes solo se obtenga una forma de valorizar los riesgos con efectividad de procedimientos de un formato adecuado en el monitoreo de la entidad.

Teoría de control interno según Estupiñán (2015).

Estupiñán (2015) menciona:

Existen sistemas que se encuentran en un área administrativa siendo un conjunto de procesos, esta sea ejecutada por una junta directiva administrativa de una empresa, dado que el control interno se crea para proporcionar una lógica y una confiabilidad a través de los establecimientos adecuados en poder lograr objetivos en la misma entidad. (p. 162)

Las dimensiones del control interno que considera este autor se dividen y son explicadas en los siguientes párrafos:

- Ambiente de control infiere a un establecimiento de una empresa determinando las tareas de los trabajadores en unión a los jefes, para que así las organizaciones laborales, más que a un componente, se refiera a un ambiente de control que es la esencia de cada componente existente para que este proceso fundamente todos los objetivos de control.
- Evaluación de riesgos se considera como instrumentos de mecanismos necesarios para identificar el manejo de los riesgos que se hallen entrelazados con los cambios de una empresa para que así tenga en cuenta los riesgos al usar las muchas funciones importantes que con el tiempo ellos mismos evolucionan y las acciones son encargadas por auditores interno en llevar una actividad muy apropiada.

- Actividades de control es el objetivo que tiene la dirección, por tanto, son propuestas por este organismo, teniendo como procesos la aprobación, autorización y verificación para su desarrollo.
- Supervisión y seguimiento son sistemas centrados para diseñar y operar las tantas formas concluyentes bajo circunstancia para que eso sea tomado como los objetivos de riesgos y de limitaciones inherentes en relación con el control como otras formas de poder ser evolutivas causadas por factores que afectan a la empresa.

2.2.2 Bases teóricas de productividad

2.2.2.1. Definiciones de productividad.

Lefcovich (2009) indica que la productividad es un mecanismo que se traza la oficina de recursos humanos para el logro de los objetivos de la organización.

Camisón et al. (2006) menciona que es forma de lograr la eficiencia deseada en la empresa, con la utilización adecuada de los bienes que producen, esta medida tiene relación con la cantidad de producto y con la cantidad de trabajo empleada.

Gutiérrez (2010) determina en base a la eficacia que la utilización brindada de la productividad se basa en utilizar de forma cuidadosa menos recursos poder así lograr un grado donde obtengan resultados positivos y a su vez, estas sean rentables.

Por lo tanto, la productividad laboral consta de poder entender y practicar las medidas que influyen en ella, sea el recurso que se tenga por utilizar y los objetivos que de forma eficiente se lograr alcanzar, así los factores de la productividad logren tener relación con los trabajadores de una empresa.

2.2.1.2 Característica de productividad.

Prokopenko (1996) menciona en su estudio acerca de la gestión de productividad laboral las siguientes características.

- Organización y sistemas. Una organización necesita funcionar con dinamismo y en estar orientada hacia los objetivos que de ser objeto de mantenimiento, reorganización y reparación en cada tiempo para alcanzar nuevos objetivos.
- Métodos de trabajo. Las técnicas relacionadas con los métodos de trabajo tienen por finalidad lograr que el trabajo manual tenga un resultado productivo mediante la mejora que se tiene y de la forma en que la realiza, los movimientos humanos que se llevan a cabo, la disposición del lugar de trabajo y las máquinas empleadas.
- Estilos de dirección. Los estilos y las prácticas de dirección que interfieren en el diseño organizativo, la descripción del puesto de trabajo suelen ser la planificación y el control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, también en los costos de capital y los sistemas de elaboración del presupuesto llamadas también técnicas de control de los costos.

2.2.1.3 Importancia de productividad.

Rodríguez y Núñez (2011) menciona cuán importante es utilizar las medidas de productividad en una organización en los siguientes puntos:

- Motivación. Indica que el manejar una motivación en un contexto laboral es reflejar energía y el esfuerzo obtenido en alguna etapa de tu vida puestos para satisfacer un deseo o meta, es decir, el empeño puesto en la consecución del objetivo dependerá de la intensidad y el tiempo definido en la que se demuestre las necesidades en los trabajadores.
- Competencias. Están definidas de forma intrínsecas sea de las personas o conjunto de rasgos, aptitudes y de personalidad para que pueda optar de conocimientos responsables en poder producir un rendimiento eficiente en las

actividades del trabajo, así como resultado obtener los objetivos de la organización.

2.2.2.4 Teorías relacionadas a la productividad.

Teoría de la productividad según Lefcovich (2009).

Lefcovich (2009) indica que la productividad tiene la función de lograr optimizar los procesos de la empresa y que son trazados por el área de recursos humanos porque son las personas las que ejecutan estos procesos.

A. Eficiencia.

Lefcovich (2009) indica que la eficiencia son condiciones necesarias para una empresa, pero no es lo suficiente para los logros de grandes objetivos que para alcanzar esta productividad tienen que influenciar por ellos mismos y en ambos que sean necesarios y diferenciados por un mercado competitivo.

Poder llegar a tener formas de expresarse hacia cada trabajador es de forma necesaria, debido a que la empresa al tomar en cuenta cada acción implementada en la organización, mucho más aún en los casos de mejoras continuas, fijando los objetivos. La eficiencia se calcula según la siguiente fórmula:

$$Eficiencia = \frac{(Resultado\ alcanzado / costo\ real) * tiempo\ invertido}{(Resultado\ alcanzado / costo\ previsto) * tiempo\ previsto}$$

Esta evaluación, se desarrolla a partir de la implementación para que los resultados que se obtengan bajas, se podrán indicar un poco eficiencia y así de forma viceversa.

Lefcovich (2009) indica la eficiencia se divide en:

- Los ingresos determinan propósitos por una relación con las ventas; es decir, se busca vender más, siendo la obsesión de muchas organizaciones.
- Crecimiento económico se determina que para lograr un desarrollo o progreso económico se hace característica como un proceso circular y acumulativo de

cambio y de transformación así obtener una estructura de relaciones por interdependencia que acumular capital.

B. Eficacia.

Lefcovich (2009) indica la eficacia es medir el grado en donde se alcanzan los objetivos y metas de una población beneficiarias son por periodos determinados que constituyen una relación en diversos resultados por lo tanto entendemos que la eficiencia al ser un grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible.

Para lograr alcanzar las metas, se tiene en cuenta el grado en donde se encuentran, que etapa organizacional atraviesa y de qué modo se puede relacionar unos con otros y alcanzar utilizando menos recursos a un tiempo fijo y determinado. Los indicadores de eficacia, según, Lefcovich (2009) indica la eficiencia se divide en:

- Objetivos económicos, suele realizar rebajas a sus productos por la competencia de otros mercados.
- Optimización de recursos, usualmente buscas productos de buena calidad para tus clientes y suelen alcanzar tus objetivos deseados y/o propuestos

El cálculo de la eficacia se realiza según la siguiente fórmula pues es considerado un indicador de productividad.

$$Eficacia = \frac{(Resultado alcanzado) * 100}{Resultado previsto}$$

El resultado obtenido será se obtiene en porcentaje en donde la organización podrá compararla y si estas se sitúan en percentiles bajos de un trabajo será ineficaz, para que sea conforme esta asciende hacia el 100%

C. Gestión de calidad.

Lefcovich (2009) menciona que obtener logros y medidas donde se defina la calidad como salvaguardia de un solo aspecto es necesario encontrar resultados que

se tenga dificultades por resolver y entregar soluciones referentes a la calidad en costos y la misma imagen de la organización.

Una cantidad requerida por los recursos en una elaboración clara genera resultados en los productos que logren determinar la influencia en la organización, para que pueda obtener una gran cantidad de mejoras en las formas definidas y realizar operaciones en las áreas correspondidas.

Los indicadores de gestión de calidad, según, Lefcovich (2009) indica que la gestión de calidad se divide en:

- Calidad estática y dinámica, cuentan con un concepto dinámico y en continuo cambio para que así pueda depender de los múltiples factores en tener un puesto en la competencia o los gustos y motivaciones del cliente.
- Calidad objetiva y subjetiva, proviene de la comparación entre los estándares y logros que demuestra características de calidad sean medibles o en métodos tecnológicos, a su vez, la percepción que se hallan en las personas es medible y tiene relación con las objetivas.
- Calidad absoluta y relativa, que son reflejada por la calidad de un producto o por la dirección o bien de las necesidades de los clientes, además cuenta con una serie de características y especificaciones, que al poder medirse objetivamente tiene calidad realizadas y programada.

El cálculo de la gestión de calidad se realiza según la siguiente fórmula pues es considerado un indicador de productividad.

$$Calidad = \frac{(Producción\ real - Utilidades\ defectuosas)}{producción\ total}$$

Este resultante se podrá reflejar un grado de total productivo en una acción medida.

Teoría de la productividad laboral según Camisón et al. (2006).

Camisón et al. (2006) afirman:

La productividad necesariamente proviene del concepto de funciones de producción, en donde al ser productivo mantiene la expresión que refleja una relación entre la cantidad de recursos insumidos hacia un resultado productivo mostrando gran cantidad de productos obtenidos. (p. 102)

Las dimensiones de la productividad laboral. Camisón et al. (2006) dice que la productividad laboral se divide en:

- Producción, para aumentar una producción y disminuir los costos alto de insumos, que tomen en cuenta con discreción ambos resultados para poder obtener una clase de las muchas formas a través de la gestión en los recursos de la organización solo así poder mejorar con resultados positivos ante de lo esperado.
- Planta y equipo, al existir muchos factores que caracteriza lo volúmenes de gran densidad, logran hacer de forma particular aspectos económicos por los aumentos de los volúmenes de producción, dando así un factor denominado costo – beneficio dado que se desempeña a través de un papel objetivo mediante programas de productividad.
- Tecnología, la productividad logre crecer ofreciendo un alcance a la innovación tecnológica para poder obtener logros de mayor volumen sea en bienes o servicios, estas puedan también lograr perfeccionar un producto de calidad, que como base fundamental adquiriera métodos de comercialización.
- Estilos de dirección, la necesidad que requiere el control es de forma necesaria para lograr una mejoría en la productividad, a su vez, tiene como función

generar eficacia en base a todos los recursos que son sometidos a control de una entidad.

Teoría de la productividad según Gutiérrez (2010).

Gutiérrez (2010) indica: “La productividad, a su vez, la motivación desarrolla un desempeño preponderante, y esto amerita repensar la dirección y el diseño de las organizaciones para adaptarlas a estas nuevas realidades en las que, no siempre, el talento humano es vital” (p. 104).

Las dimensiones de la productividad laboral. Gutiérrez (2010) menciona que la productividad laboral se divide en:

- Eficiencia, el saber observar las metas y los objetivos es necesario tener una relación de la eficiencia para que este alcanza metas logradas en base a las estrategias y los planes que a su vez siendo dirigidos por una organización, son propuestos y logrados.
- Efectividad, cada trabajador que logre obtener eficacia y eficiencia, cuenta con resultados óptimos de efectividad, mediante ellos la entidad lograr identificarse de diversas formas ante la gran competencia hallada en el mercado.
- Productividad total, las medidas y componentes que tenga la productividad, en cierta forma se logra avanzar los recursos utilizados por sistemas de procesos de una organización, definen sus totalidades que en conjunto de salida y entradas son necesarias para poder solventar los recursos utilizados.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Actividades de control

Las actividades de control son políticas y procedimientos que se establecen solo para disminuir los riesgos que pueden interferir el logro de objetivos de la entidad, pero para que sean efectivas estas deben ser apropiadas, a través de un plan sea

largo plazo bajo determinado y adecuado costo, al ser razonable y relacionarlo directamente con los objetivos del control.

Área de control

El área de control es una cultura de conciencia, dirigido por los trabajadores así mismo, son conjuntos de normas, estructura y procesos que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en una organización, estas incorporan la integridad y además los valores éticos que llevan formas de operación de algunos recursos implementados por la administración.

Confiabilidad

La confiabilidad es un instrumento de medición infiere el grado de precisión o una exactitud de la medida, aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto que sus resultados son iguales.

Control interno

El control Interno es un proceso integral ejecutado por el dirigente, o funcionario de la organización, que tiene un diseño para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable en la continua misión de la entidad, se alcanzara los objetivos de la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Eficacia

La eficacia es el nivel continuo de metas y objetivos bien implementados, donde hace referencia la capacidad de una persona, para lograr lo que se propone. Este calificativo se vuelve posible de aplicar solamente los objetivos organizacionales.

Eficiencia

La eficiencia es la relación entre los recursos usados en un trabajo o proyecto y los logros obtenidos consigo mismo, de esa forma al utilizarse dichos recursos estos logran un mismo objetivo y más objetivos sea con los mismos o menos recursos.

Efectividad

La efectividad es el resultado de eficiencia y efectividad, esto hace referencia al nivel de cumplimiento para lograr objetivos fijados, sin embargo, dividir dichos resultados cumple con las metas predeterminadas determinadas.

Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgos es un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar problemas internos de la empresa, a su vez, la evaluación del riesgo manifiesta los principios e identifica la evaluación de una gestión y la probabilidad de fraude.

Gestión de calidad

La gestión de calidad es un conjunto de características que conlleva un producto obtenido en un sistema productivo, tanto como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Gestión de procesos

La gestión de procesos es un sistema de gestión por procesos que identifica y gestiona la forma sistemática sea organizacional, o interrelacionadas en una secuencia laboral que demuestre causa y efecto

Información y comunicación

Se usa como apoyo a los otros 4 componentes definidos del control interno, es decir la gerencia debe comunicar información y permite desarrollar una responsabilidad a los trabajadores, que le permitan tener un panorama más claro de la operación del negocio.

Medida de productividad

La medida de productividad es conocer que tan productiva es la empresa, solo así se pueda empezar y así seguir los consejos, en que nos ayudara a tomar medidas

para la elaboración de un proyecto, este incluye lo servicios producidos y los recursos utilizados.

Mercados económicos

Los mercados económicos son un mecanismo que concierne las transacciones comerciales que otorgan a la economía a su vez los productos de las decisiones de los vendedores, y demandantes. Estos mercados se usan para genera una buena forma de cumplir estrategias.

Proceso tecnológico

El proceso tecnológico es continuo a través de una fila de tareas ordenadas para conseguir las herramientas necesarias como los objetos o tecnologías que se requiere para solucionar problemas, necesidades o situaciones

Productividad laboral

Define directamente a la producción que implementa el trabajador por un tiempo o periodo determinado, este puede expresarse de forma física o términos de valor sea bienes y servicios producidos a su vez, este se refleja económicamente.

Riesgos

Los riesgos sueles pueden ser anticipados y afectan a sus consecuencias donde pueden ser atenuadas o evitadas y es necesario para poder tomar la decisión de arriesgar o no, tomar todas las precauciones debidas para poder prevenir los resultados riesgosos y negativos.

Riesgos financieros

Los riesgos financieros se relacionan de forma vulnerable ya que presenta determinadas formas de cubrir responsabilidades financieras estos riesgos están muy vinculados con lo económicos, afectando a los activos de una empresa, que presta de forma significativa la producción y servicios brindados.

Riesgos laborales

Los riesgos laborales tienden a sufrir daños a causa del trabajo empleado, dentro de estos se encuentran los daños psicosociales que se expresan a través de depresiones, fatigas entre otros. A su vez, puede quedar con el tiempo malos ámbitos laborales.

Supervisión

Elemento del control interno caracterizado por regir como guía y vigilancia de los colaboradores/subordinados, teniendo como meta el cumplimiento correcto de las actividades marcadas a realizar.

Validez

La validez mantiene un perfil donde el grado en la que un instrumento mide la variable que pretende medir, solo así para poder construir un instrumento se requiere conocer muy bien la variable que se pretende medir y la teoría que la sustenta es decir si es válido o no.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo aplicado donde se tiene un problema establecido y a su vez, conocido por el que lo investiga, de tal modo, se dará la respuesta a preguntas específicas.

Vargas (2008) menciona que la investigación aplicada es la manera de conocer las realidades a base de una prueba científica, tomando consideraciones de la ciencia básica para plantear algunas alternativas de solución.

De modo que, el nivel de investigación del presente trabajo es correlacional, y tiene como objetivo medir el grado de relación que hay entre las variables control interno y productividad laboral con la finalidad del tipo de estudio en saber cómo se puede comportar las variables conociendo el comportamiento de las variables relacionadas.

En efecto, el nivel de la investigación es correlacional, en la cual se obtiene relación de ambas variables de estudio según la percepción de los colaboradores de la organización de la asociación de los comerciantes de Atahualpa.

Hernández et al. (2014) indican que: “Estudios correlaciones que miden de dos o más variables que demuestran al observar en sí, un encuentro en las relaciones de los sujetos y de analizar los trabajos de las correlaciones” (p. 72).

El enfoque de la investigación es cuantitativo donde se requiere conocimientos estadísticos, de igual modo los resultados, además sirve para predecir un determinado hecho.

Peñuelas (2010) menciona que: “El método cuantitativo se fundamenta en los resultados de un fenómeno social, con cierto interés por algunos subjetivos del sujeto” (p. 32).

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tiene un diseño no experimental, en estos diseños se precisa sin manipular premeditadamente las variables control interno y productividad laboral en donde sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego ser analizados.

Hernández et al. (2014) dice: “El diseño no experimental se recolectan datos, en un tiempo único con un propósito en delinear las variables y la incidencia de interrelación en un diseño longitudinal, y que se recolectan datos mediante el tiempo en puntos o periodos” (p. 31).

Parella y Martins (2012) al respecto, indican: “En estos estudios no se puede manipular las variables de esa forma se podrá deliberar y no se sustituirá las variables independientes, por lo que se observa hechos y la forma de expresarse en su contexto real” (p. 87).

Rodríguez y Mendivelso (2018) señalan: “Se incluyen a individuos en un momento determinado en el tipo de diseño corte transversal, y es así donde el investigador no realiza absolutamente ningún tipo de intervención de las o las variables de los individuos” (p. 142)

3.2. Población y muestra

Población

Tamayo (2012) indica que: “El total de un fenómeno de estudio es la población, que incluye resultados de unidades de análisis para que pueda tener un fenómeno integra que pueda cuantificarse para un determinado estudio” (p. 24).

La Asociación de comerciantes Mercado Atahualpa, se encuentra habituado en Villa El Salvador, donde actualmente cuenta con 63 accionistas las áreas detalladas en la siguiente tabla:

Tabla 1*Población de accionistas del mercado Atahualpa*

	Accionistas	Porcentaje
Mujeres	33	52%
Hombres	30	50%
Total	63	100%

Se muestra en la tabla 1, que las mujeres representan el 52% y los hombres representan el 50% de los comerciantes.

Muestra

Hernández et al. (2014) indican: “La muestra es en esencia un subgrupo de la población de elementos que integran a ese conjunto definido en las características al que nombramos o conocemos población” (p. 175).

En efecto, el presente trabajo de investigación presente una muestra no probabilística de 63 accionistas de la Asociación mercado Atahualpa.

Al respecto, Hernández et al. (2014) mencionan que las muestras probabilísticas son únicas en los diseños de investigación transversales, sea descriptivo o correlacionales, en donde se pretende realizar estimaciones de variables en una población.

Por otro lado, Ávila y Gómez (1996) indican que las técnicas de muestreo tipo no probabilísticas, seleccionan sujetos a estudios que dependerá de algunas características o criterios, en donde el investigador puede ser poco válidos y confiables.

3.4. Hipótesis***Hipótesis general***

Existe relación entre el control interno y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Hipótesis específica

Existe relación entre las áreas de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Existe relación entre la evaluación de riesgo y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Existe relación entre las actividades de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Existe relación entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Existe relación entre la supervisión y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

3.4. Variable – Operacionalización

Definición conceptual de control interno

Ladino (2019) indica que el control interno son procesos que, al ser ejecutados por el consejo de directiva, dirección y de empleados de la organización o de la asociación, con el propósito en categorizar una extensión de logros de objetivos.

Definición operacional de control interno

El control interno se midió con cinco dimensiones (áreas de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión), dividiéndolo en 14 indicadores medidos con 28 ítem, estructurados en una escala politómica.

Tabla 2*Operacionalización variable control interno*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Áreas de Control	- Estilo de dirección y gerencia	Del 1 al 4		Bueno [14-18] Regular [11-14> Malo [10-11>
	- Estructura y plan organizacional			
Evaluación de Riesgos	- Riesgos	Del 5 al 10		Bueno [21-27] Regular [17-21> Malo [15-17>
	- Perdida esperada			
Actividades de Control	- Perdida inesperada		1. Nunca	
	- Separación de tareas y responsabilidades.		2. Casi nunca 3. A veces	
	- Coordinación entre áreas.	Del 11 al 18	4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [27-33] Regular [22-27> Malo [19-22>
Información y comunicación	- Análisis documentario.			
	- Niveles definidos de autorización.			
	- Información operacional	Del 19 al 24		Bueno [22-29] Regular [17-22> Malo [13-17>
Supervisión	- Información financiera			
	- Control de operaciones			
Supervisión	- Actividades continuas	Del 25 al 28		Bueno [15-17] Regular [11-15> Malo [6-11>
	- Evaluaciones puntuales			

Definición conceptual de productividad laboral

Lefcovich (2009) indica que: “La productividad es una medida de lo que se ha trazado y usado con los recursos que tienen propósitos de lograr algunos niveles específicos en las producciones” (p. 23).

Definición operacional de productividad laboral

La productividad laboral se midió con tres dimensiones (eficiencia, eficacia y gestión de calidad), dividiéndolo en 14 indicadores medidos con 28 ítem, estructurados en una escala politómica.

Tabla 3*Operacionalización variable productividad laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Eficiencia	- Ingresos	Del 1 al 8		Bueno [28 - 36]
	- Crecimiento económico			Regular [23 - 28> Malo [20 - 23>
Eficacia	- Objetivos Económicos	Del 9 al 17	1. Nunca 2. Casi nunca	Bueno [30 - 35] Regular [25 - 30> Malo [22 - 25>
	- Optimización de recursos			3. A veces
Gestión de calidad	- Calidad estática y dinámica.	Del 18 al 28	4. Casi siempre	Bueno [39 - 50]
	- Calidad objetiva y subjetiva		5. Siempre	Regular [31 - 39> Malo [26 - 31>
	- Calidad absoluta y relativa			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

En efecto el trabajo de investigación es de método hipotético deductivo, contiene pasos esenciales como la observación del fenómeno a estudiar, a base de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, y la verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos.

Martínez (2005) indica que el método hipotético deductivo es un proceso general lograr llegar al conocimiento de verdades específicas, a su vez, la argumentación deductiva, que se caracteriza en dos premisas, general y particular.

Técnica

La técnica principal que se asumió en el estudio es la encuesta con la finalidad de poder recoger los datos de las unidades de análisis que considera el estudio. En ese sentido, Martínez (2005) dice: "Las encuestas es la aplicación del cuestionario ya

planeado o estructurado respecto al diseño, se les otorga a los encuestados con una finalidad el obtener una valiosa información especificada, las preguntas se encuentran en relación con los diversos problemas” (p. 18).

En efecto también se utilizará la técnica de observación donde se indagará ambas variables del trabajo de investigación y poder determinar la realidad del fenómeno seleccionado.

Hernández et al. (2014) indica que la técnica observación se centra en una indagación del realismo y la explicación del medio, mediante se puede comprender acerca del tema que se está investigando.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Los instrumentos utilizados en la investigación son los cuestionarios pues son instrumentos estructurados orientados a recoger información mediante la técnica de la encuesta de las unidades de análisis que consideró el investigador.

Al respecto, Hernández et al. (2014) indican que: “Un cuestionario es un instrumento en donde se utiliza solo para obtener información, es por lo que contiene diversas preguntas teniendo en cuenta, de manera concisa a las variables de estudio a medir” (p. 81).

Instrumento I. Ficha técnica del cuestionario de control interno

Nombre : Cuestionario de control interno.

Autor : Angela Eva Castro Pinglo.

Año : 2020

Procedencia : Perú.

Administración : Individual.

Duración : Sin límite de tiempo.

Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario mide las cinco dimensiones de la variable control interno que son propuestos por los teóricos. La estructura tiene veintiocho ítems, en donde cuatro es para áreas de control, cinco ítems para evaluación de riesgos, así como, ocho ítems para las actividades de control, seis ítems para la dimensión información y comunicación, cuatro ítems para la dimensión supervisión. La escala de respuesta se usó la escala de Likert con las cinco opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 140.

Normas de aplicación

La aplicación es de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

La calificación de la prueba se realiza segmentando las puntuaciones totales y parciales en tres barras que son obtenidas mediante la aplicación de la desviación estándar a partir del puntaje de la media que permite medir el control interno en la empresa.

Instrumento II. Ficha técnica del cuestionario de productividad laboral

Nombre : Cuestionario de productividad laboral

Autor : Angela Castro Pinglo

Año	: 2019
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Socios de la Asociación Atahualpa.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario al ser un instrumento mide tres dimensiones ya sea la variable productividad laboral en la organización de los cuales son: eficiencia y eficacia, gestión de calidad. La estructura tiene 28 ítems, en donde ocho es para la dimensión eficiencia, nueve ítems dimensión eficacia, 10 ítems para la dimensión de gestión de calidad. La escala considera para la medición es Likert y considerando una calificación máxima de 140.

Normas de aplicación

La aplicación es de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

La calificación de la prueba se realiza segmentando las puntuaciones totales y parciales en tres barras que son obtenidas mediante la aplicación de la desviación

estándar a partir del puntaje de la media que permite medir la productividad laboral en la empresa.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

Los datos que se utilizaron de estudio se emplearon mediante un programa que lleva un sistema estadístico nombrado SPSS en versión 22. Teniendo como finalidad un resultado para que sea tabulado, se tendrá una distribución de frecuencia, media te tendencia, moda y media, en donde a continuación se presenta que:

Se realizó una base de datos en el programa seleccionado, y así obtener resultados en relación con una prueba piloto que se refiere a una muestra más pequeña en donde fue de ayuda en comprobar los resultados obtenidos.

Luego, se determinó el análisis de fiabilidad con una muestra total en donde se pudo obtener calificaciones y se logró establecer las bases a las variables, confiabilidad y su distribución.

Así mismo, se hizo una comparación de hipótesis en escoger que la hipótesis se adecua a la variable control interno y lograr identificar si se mantiene o se rechaza la hipótesis.

En conclusión, se observa los resultados para las variables control interno y productividad laboral, en donde se realiza la discusiones, conclusiones y recomendaciones halladas mediante los resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE LOS DATOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable control interno

La validez del instrumento se determinó mediante criterios de jueces, expertos en el tema estudiado, nombras en expertos de tipos temáticos metodólogo y estadístico, en donde se concluye la validez del tema, discernimiento y a la construcción teórica de los instrumentos.

Tabla 4

Resultado de la validación del cuestionario de control interno

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Marcelo Quispe Luis Alberto	Aplicable
Mag. James Aristides Pajuelo Rodriguez	Aplicable
Mag. Jorge Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento de la variable productividad laboral

La validez del instrumento se determinó mediante criterios de jueces, expertos en el tema estudiado, nombras en expertos de tipos temáticos metodólogo y estadístico, en donde se concluye la validez del tema, discernimiento y a la construcción teórica de los instrumentos.

Tabla 5

Resultado de la validación del cuestionario de productividad laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Marcelo Quispe Luis Alberto	Aplicable
Mag. James Aristides Pajuelo Rodriguez	Aplicable
Mag. Jorge Bonilla Ferreyra	Aplicable

Los resultados de validación de los cuestionarios expresados en las tablas 4 y 5, indican que ambos cuestionarios presentan proposiciones adecuadas para le medición de las variables control interno y productividad laboral. En ese sentido, son adecuados para su prueba de consistencia interna.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de control interno.

El análisis de consistencia interna de la prueba de control interno se realizó con las puntuaciones obtenidas de la prueba piloto, y que fueron procesadas mediante el alfa de Cronbach, puesto que se trata de una escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable control interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,765	28

Como observamos en la tabla 6 el resultado del estadístico alfa de Cronbach que dio un resultado de 0.765, lo cual es mayor a 0.75, en donde señala que el instrumento expresa una confiabilidad alta por dar un intervalo de 0.70 y 0.89. Así mismo, se tiene en consecuencia un instrumento aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de productividad.

El análisis de consistencia interna de la prueba de productividad laboral se realizó con las puntuaciones obtenidas de la prueba piloto, y que fueron procesadas mediante el alfa de Cronbach, puesto que se trata de una escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable productividad laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	28

Como observamos en la tabla 7 el resultado del estadístico alfa de Cronbach que dio un resultado de 0.780, lo cual es mayor a 0.75, en donde señala que el instrumento expresa una confiabilidad alta por dar un intervalo de 0.70 y 0.89. Así mismo, se tiene en consecuencia un instrumento aplicable en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable control interno

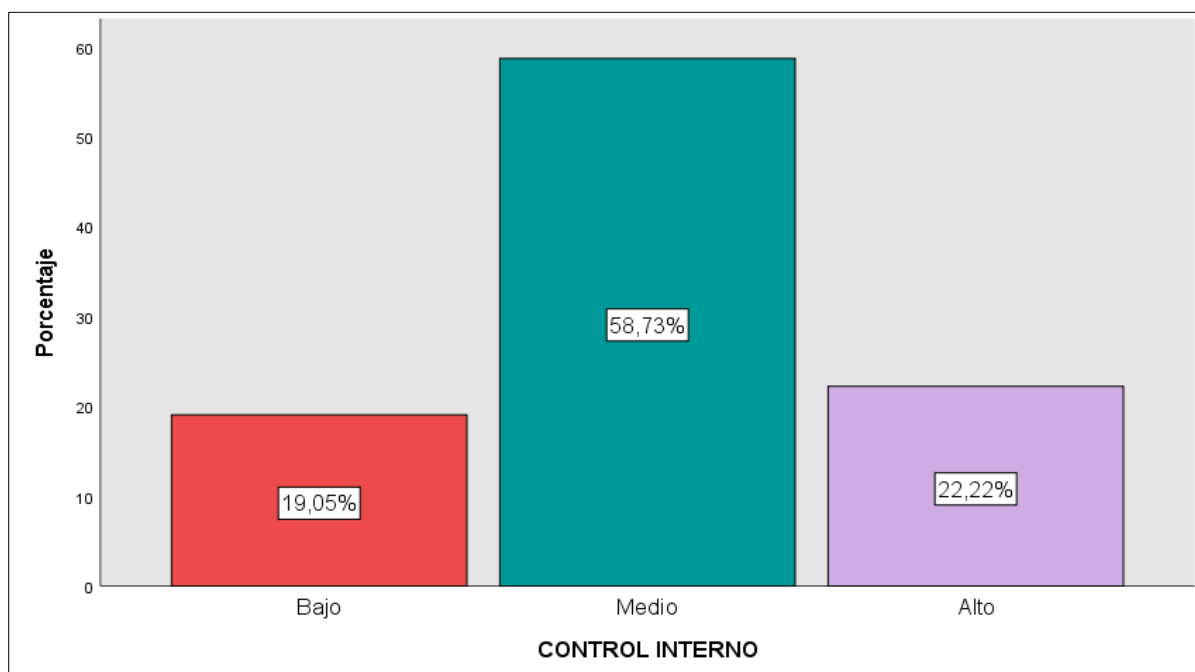
Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable control interno

	Socios	Porcentaje
Bajo	12	19,0
Medio	37	58,7
Alto	14	22,2
Total	63	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable control interno



Se demuestra en la figura 1 que 37 socios encuestados que representa el 58,73% y estiman al control interno en un nivel medio, 14 socios encuestados semejante al 22,22% estiman a nivel alto y 12 socios encuestados que representan al 19,05% representa a nivel bajo. Esto evidencia que existe un problema principalmente en las áreas de la asociación, y que influye en los socios de forma que casi no se cumple con las expectativas que se quiere lograr en la Asociación.

Resultados descriptivos de la variable productividad laboral.

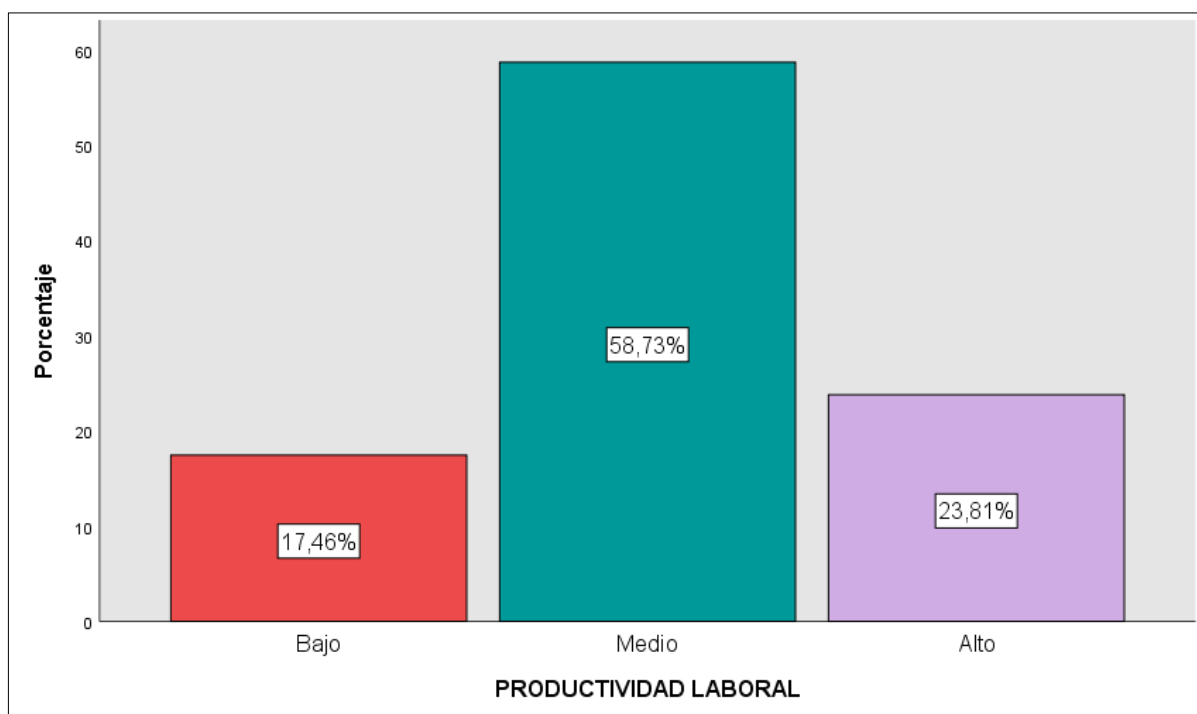
Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable productividad laboral

	Socios	Porcentaje
Bajo	11	17,5
Medio	37	58,7
Alto	15	23,8
Total	63	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable productividad laboral



Se demuestra en la figura 2 que 37 socios encuestados que representa el 58,73% estiman a la variable productividad laboral a un nivel medio, 15 socios encuestados semejante al 23,81% estiman a nivel alto y 11 socios encuestados que representan al 17,46% representa a nivel bajo. Esto evidencia que la falta de sobrellevar las actividades de la asociación es referente a la medición, evaluación, incluso una planeación de mejoría en la productividad mostrándose afectada en los socios y en su forma de trabajar ante los objetivos de una organización.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable control interno

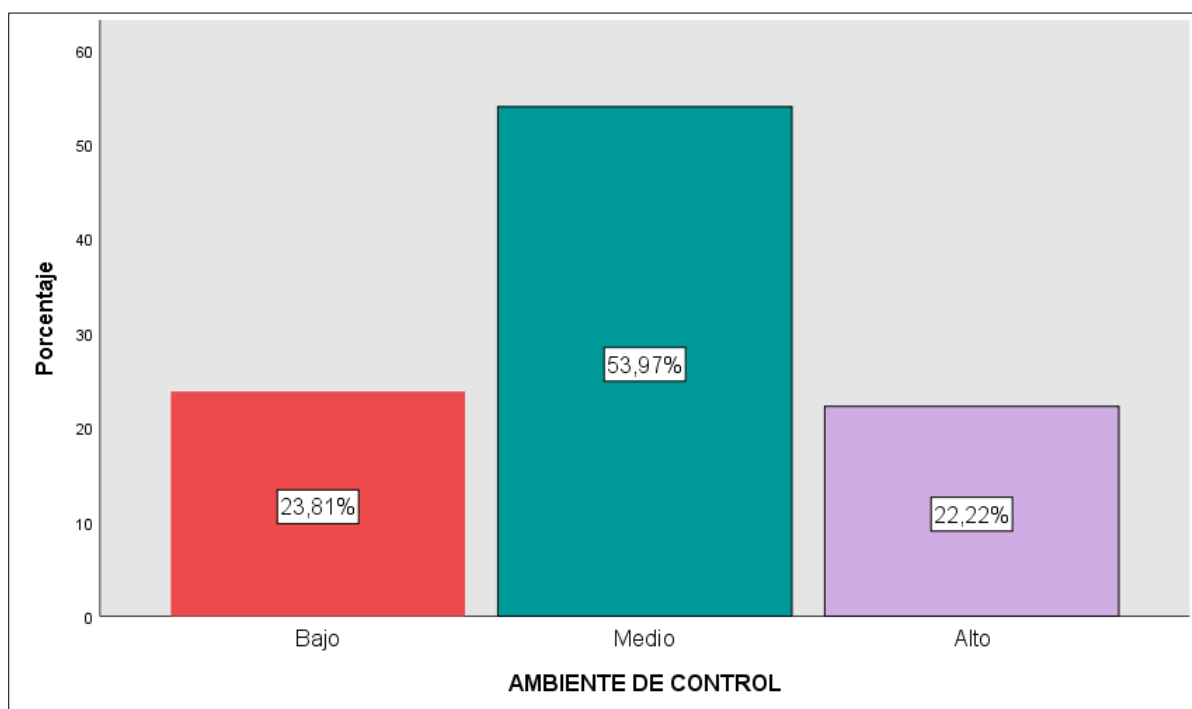
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control

	Socios	Porcentaje
Bajo	15	23,8
Medio	34	54,0
Alto	14	22,2
Total	63	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control



Se demuestra en la figura 3 que 34 socios encuestados que representa el 53,97% estiman la dimensión ambiente de control a un nivel medio, 14 socios encuestados semejante al 22,22% estiman a nivel alto y 15 socios encuestados que representan al 23,81% representa a nivel bajo. Esto evidencia que existe deficiencia en los conjuntos de normas, estructuras y procesos que se deberían implementar en

una organización, debido que es un camino a adecuado a la forma de evidenciar el control de las áreas en la asociación.

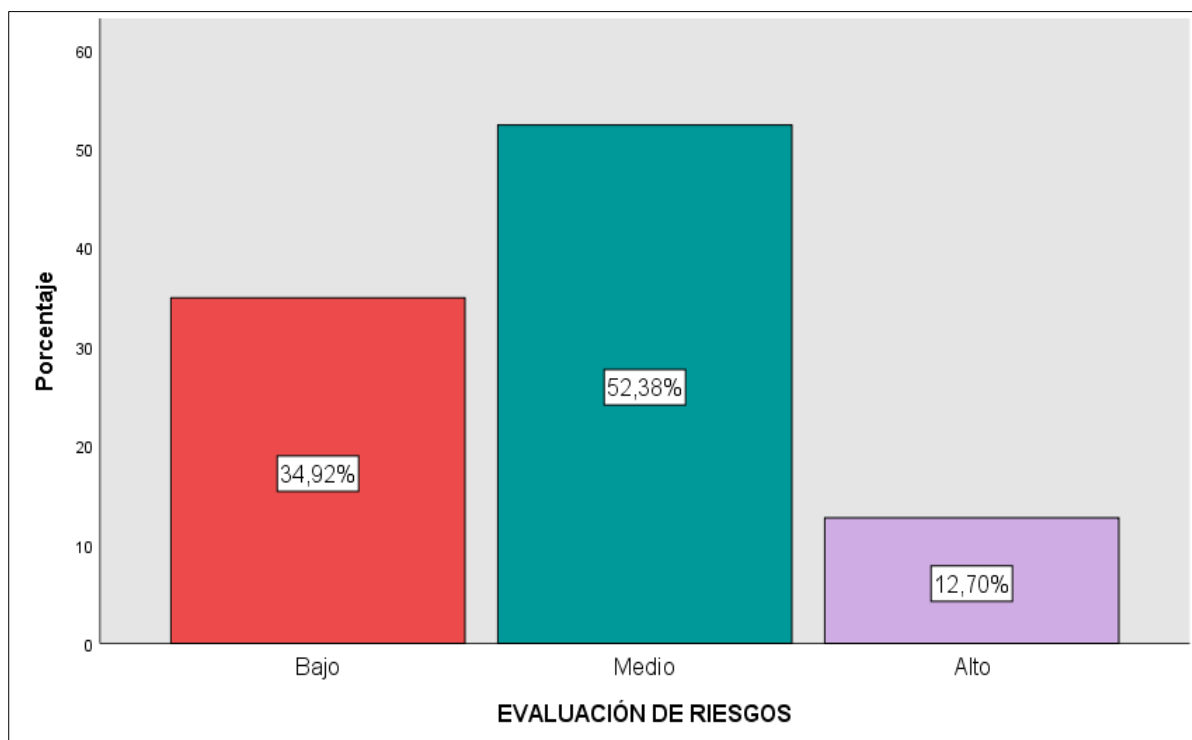
Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de riesgos

	Socios	Porcentaje
Bajo	22	34,9
Medio	33	52,4
Alto	8	12,7
Total	63	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de riesgos



Se demuestra en la figura 4 que 33 socios encuestados que representa el 52,38% estiman la dimensión de evaluación de riesgos a un nivel medio, 8 socios encuestados al 12,70% estiman a nivel alto y 22 socios encuestados que representan al 34,92% representa a nivel bajo. Esto evidencia que existe un problema muy frecuente a la hora de implementar la evaluación de riesgos, y se halla una posibilidad

en la que un evento determinado ocurra y detenga los objetivos planeados y es donde los socios afirman la necesidad de una estabilidad de control en las áreas del mercado.

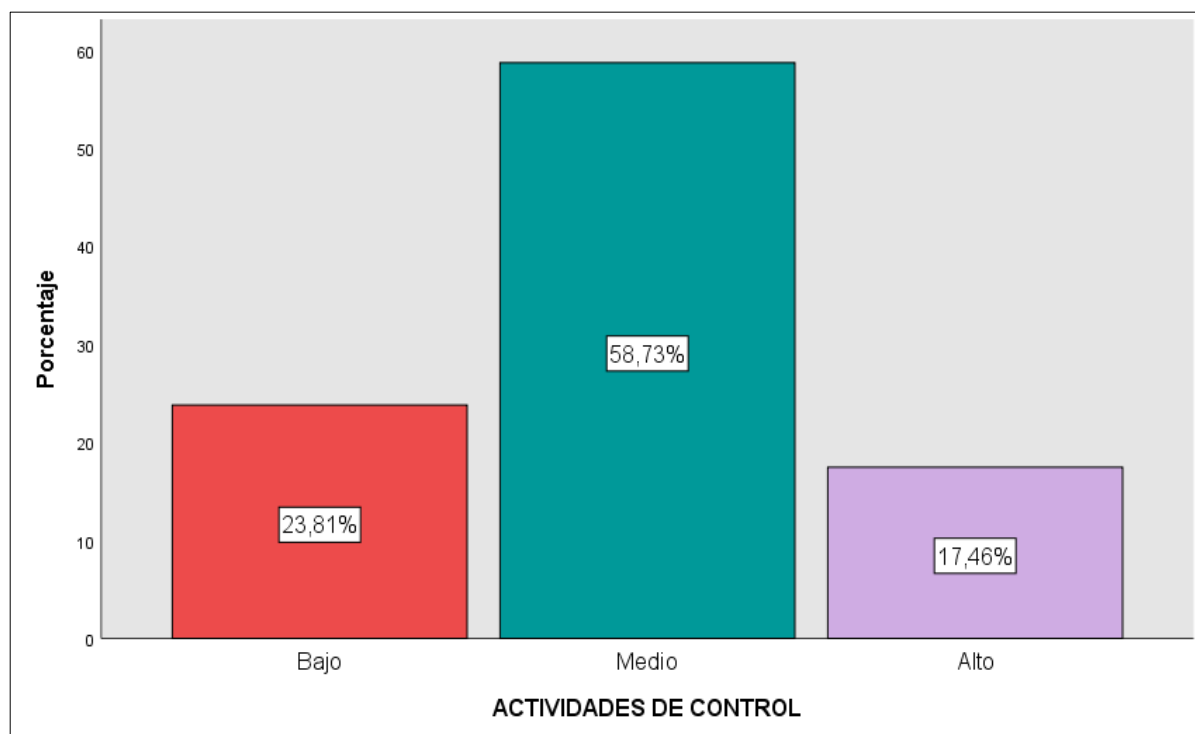
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión actividades de control

	Socios	Porcentaje
Bajo	15	23,8
Medio	37	58,7
Alto	11	17,5
Total	63	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión actividades de control



Se expresa en la figura 5 que 37 socios encuestados que representan el 58,73% estiman a la dimensión actividades de control a un nivel medio, así 11 socios encuestados a 17,46% estiman a un nivel alto, y 15 socios encuestados representan a 23,81% representan a un nivel bajo. Esto evidencia que hay negligencia en las políticas y procedimientos que debería de tener la asociación, así como una

estabilidad interna en poder disminuir los posibles fracasos que afectan a las metas de la asociación.

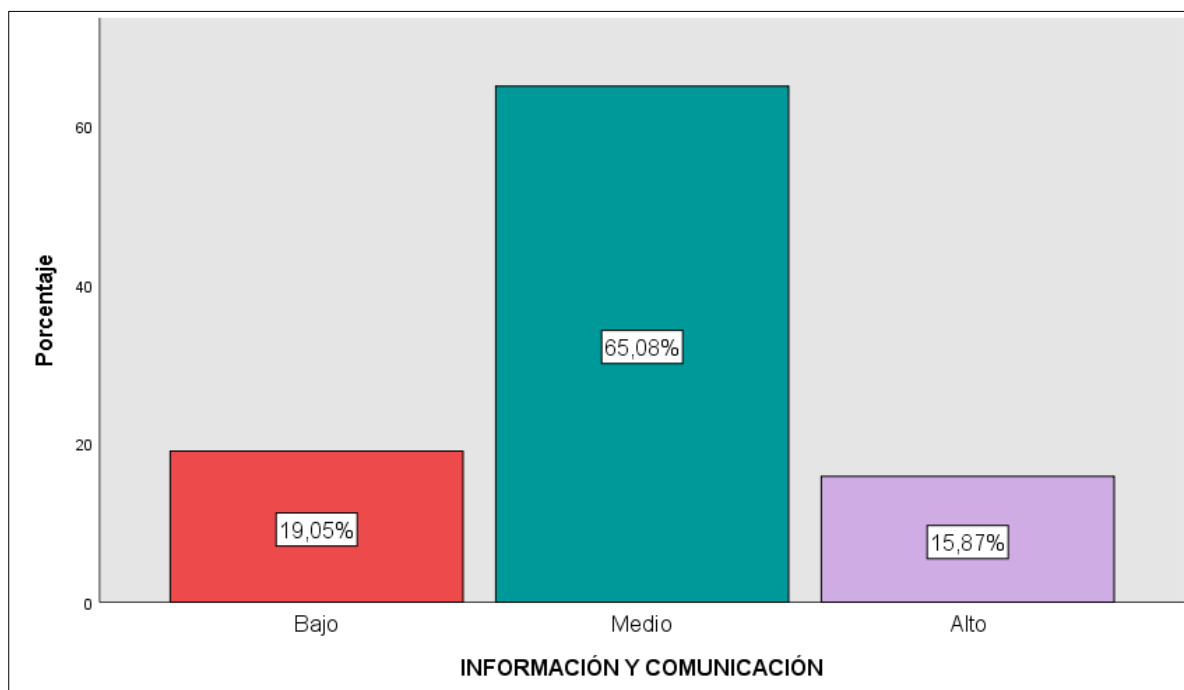
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión información y comunicación.

	Socios	Porcentaje
Bajo	12	19,0
Medio	41	65,1
Alto	10	15,9
Total	63	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión información y comunicación



Se expresa en la figura 6 que 41 socios encuestados que representan el 65,08% estiman a la dimensión información y comunicación a un nivel medio, así 11 socios encuestados a 15,87% estiman a un nivel alto, y 15 socios encuestados representan a 19,05% representan a un nivel bajo. Esto evidencia de una mejora en los sistemas de información tanto interna como externa, para que logre llevar las

responsabilidades necesarias del control interno y estas logren recibir la colaboración requerida en la asociación de los comerciantes.

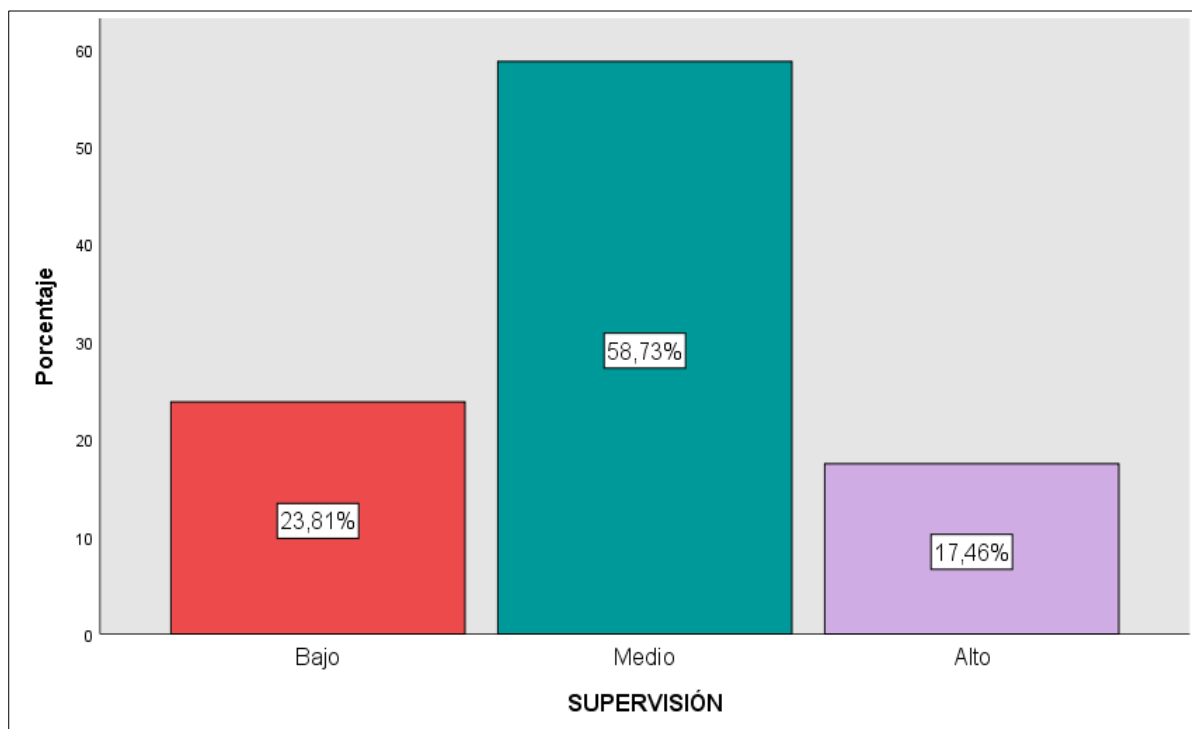
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión supervisión

	Socios	Porcentaje
Bajo	15	23,8
Medio	37	58,7
Alto	11	17,5
Total	63	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión supervisión



Se demuestra en la figura 7 que 37 socios encuestados que representan el 58,73% estiman a la dimensión supervisión a un nivel medio, así 11 socios encuestados a 17,46% estiman a un nivel alto, y 15 socios encuestados representan a un nivel bajo. Esto evidencia que hay severos problemas y abandono en el manejo de supervisión tanto externo como internamente del mercado.

Resultados descriptivos de la variable productividad laboral

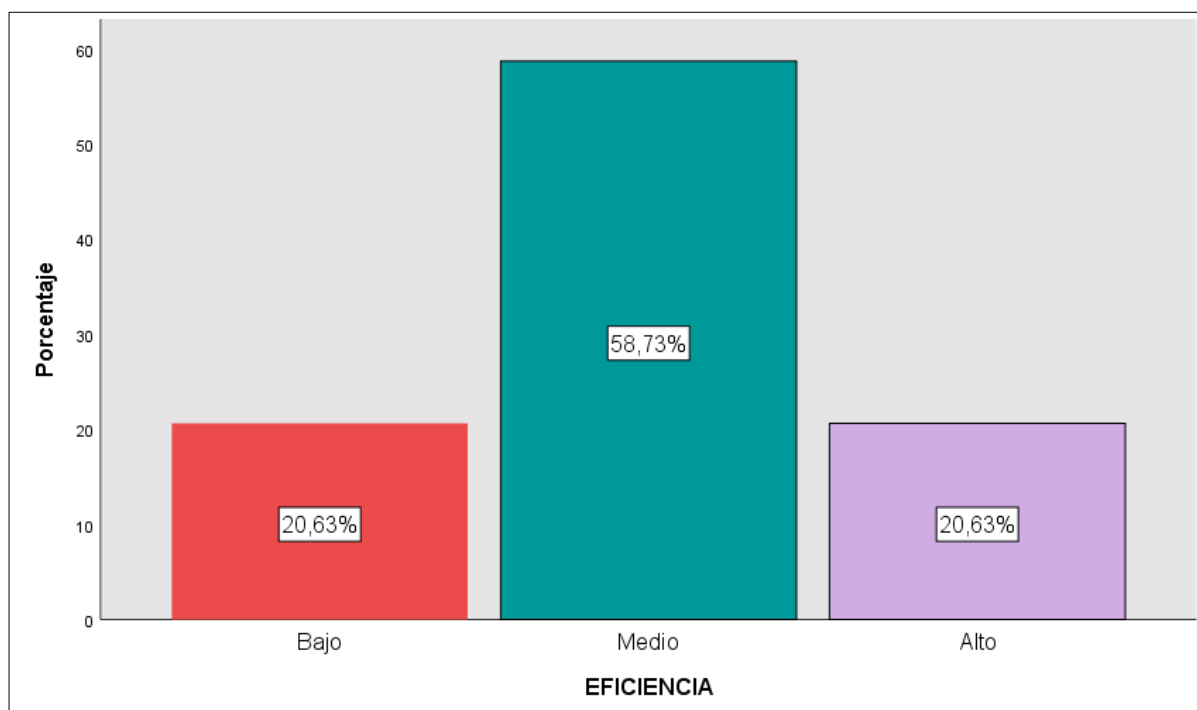
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

	Socios	Porcentaje
Bajo	13	20,6
Medio	37	58,7
Alto	13	20,6
Total	63	100,0

Figura 8

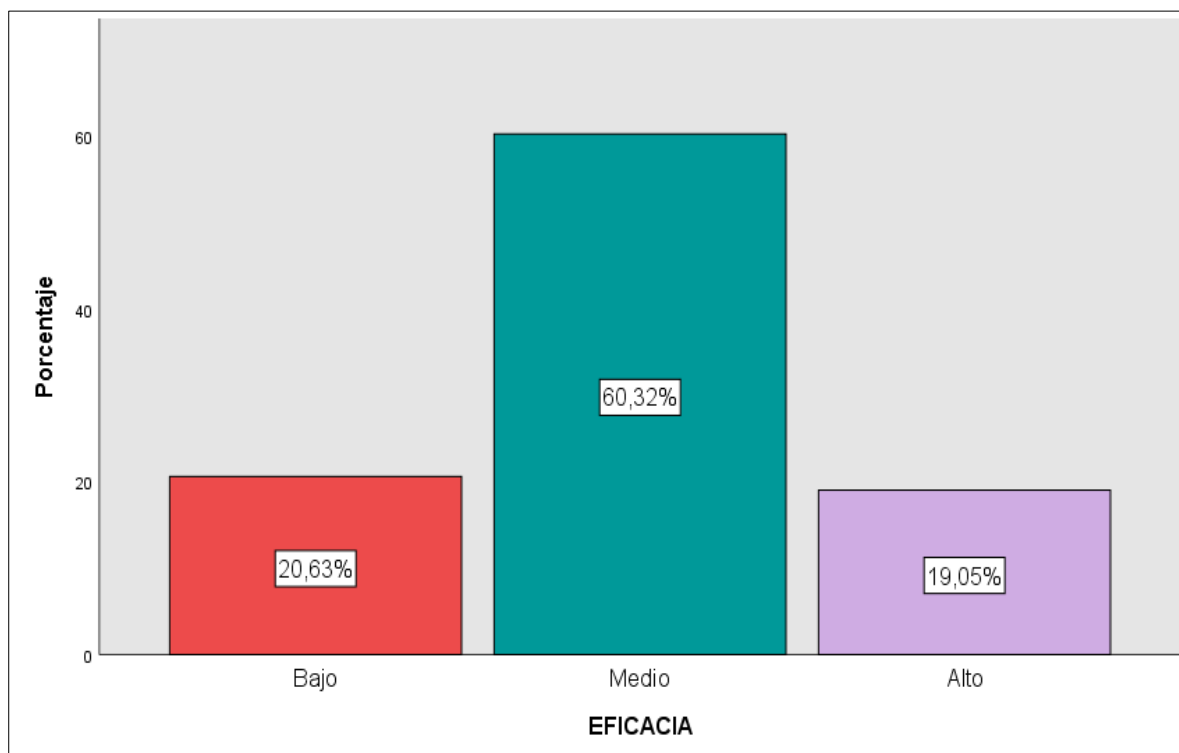
Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia



Se percibe en la figura 8 que 37 socios encuestados que representan el 58,73% estiman a la dimensión eficiencia a un nivel medio, así 13 socios encuestados a 20,63% estiman a un nivel alto, y 13 socios encuestados representan a un nivel bajo. Esto evidencia que existe un evidente problema en los socios que solo dedican su tiempo el ganar día a día y no mejorar su eficiencia y llevarlo continuamente en el mercado.

Tabla 16*Análisis descriptivo de la dimensión eficacia*

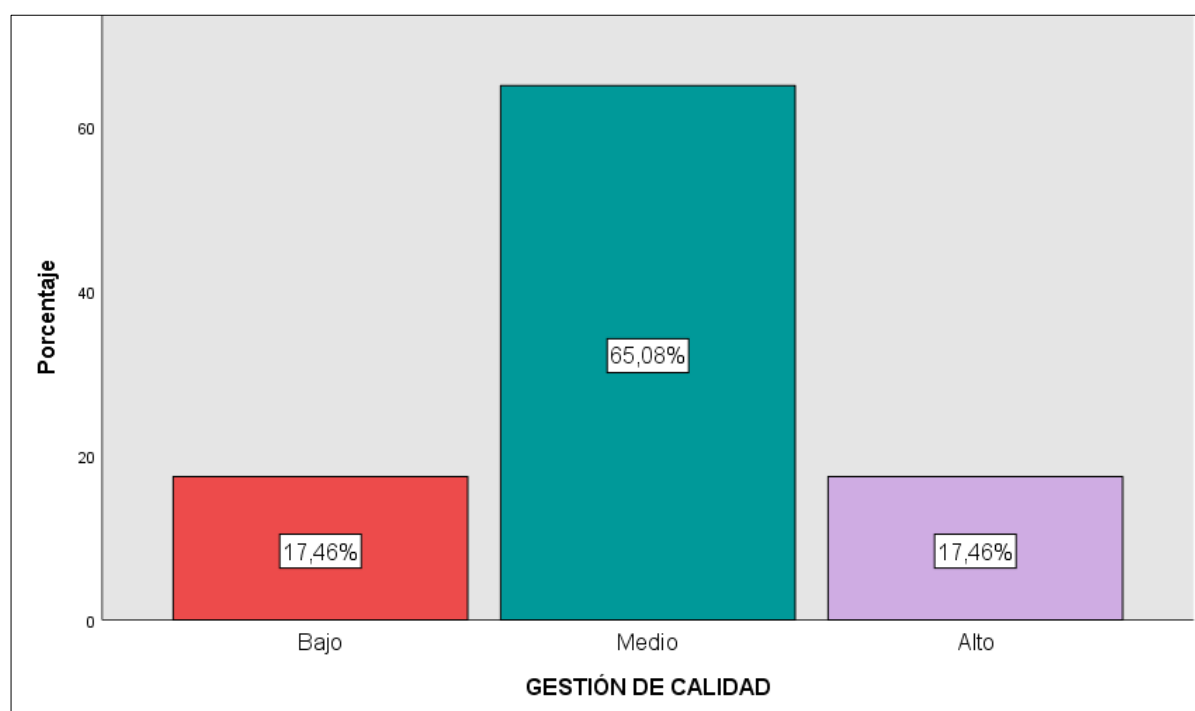
	Socios	Porcentaje
Bajo	13	20,6
Medio	38	60,3
Alto	12	19,0
Total	63	100,0

Figura 9*Análisis descriptivo de la dimensión eficacia*

Se percibe en la figura 9 que a 38 socios encuestados que representan el 60,32% estiman a la dimensión eficacia un nivel medio, así 12 socios encuestados a 19,05% estiman a un nivel alto, y 13 socios encuestados representan a 20,63% representan a un nivel bajo. Esto evidencia que hay un problema visible en la forma que los socios llegan a despilfarrar sus recursos y logrando alcanzar las metas diarias dejando lago la capacidad de cumplir objetivos a futuro para el bien de cada actividad que se integre en la asociación.

Tabla 17*Análisis descriptivo de la dimensión gestión de calidad*

	Socios	Porcentaje
Bajo	11	17,5
Medio	41	65,1
Alto	11	17,5
Total	63	100,0

Figura 10*Análisis descriptivo de la dimensión gestión de calidad*

Se percibe en la figura 10 que a 38 socios encuestados que representan el 60,32% estiman a la dimensión eficacia un nivel medio, así 12 socios encuestados a 19,05% estiman a un nivel alto, y 13 socios encuestados representan a 20,63% representan a un nivel bajo. Esto evidencia que hay un problema visible en la eficacia que tienen los socios que no cuentan con la capacidad de cumplir objetivos del mercado.

4.4. Prueba de la normalidad para las variables relacionadas

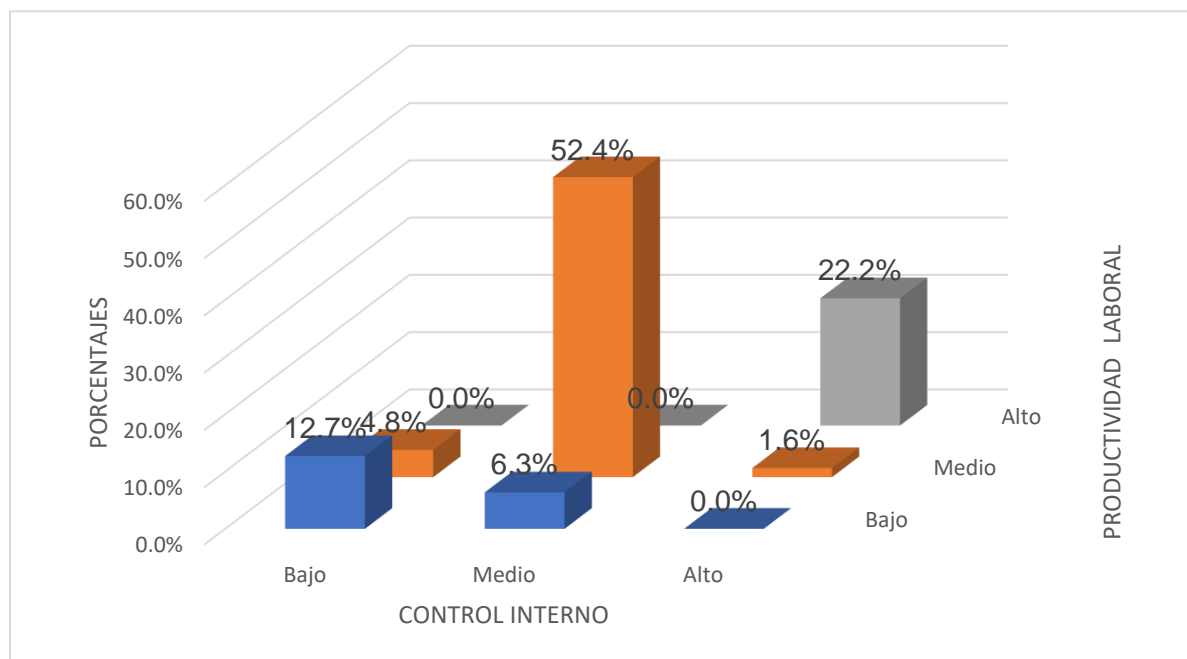
Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el control interno y la productividad laboral

Control Interno	Productividad laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		Fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Bajo	8	12,7%	4	6,3%	0	0,0%	12	17,5%
Medio	3	4,8%	33	52,4%	1	1,6%	37	58,7%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	14	22,2%	14	23,8%
Total	11	17,5%	37	58,7%	15	23,8%	63	100,0%

Figura 11

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre control interno y productividad laboral



En la figura 11 se presenta el resultado relacionado a las variables de estudio, donde se puede apreciar que el 12,7% de los encuestados consideran la relación entre las variables como bajo. El 52,4% de los encuestados considera que las variables se asociación a un nivel medio y finalmente, el 22,2% de los encuestados

perciben que esta relación es alta; según estos resultados se verifica que la tendencia de la relación es positiva y directa y por consiguiente las variables se asocian.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable productividad laboral presenta una distribución normal.

H_a. La variable productividad laboral difiere una distribución normal.

Tabla 19

Resultado de la prueba de normalidad de la variable productividad laboral

		Productividad laboral
N		63
Parámetros normales ^{a,b}	Media	88,14
	Desviación estándar	9,570
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,248
	Positivo	,248
	Negativo	-,122
Estadístico de prueba		,248
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 19 se evidencia los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, en ella se puede observar que los puntajes obtenidos en la productividad laboral no se adecuan a una distribución normal, puesto que el coeficiente de significancia obtenido es menor al 5%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado permite determinar que los procesos estadísticos inferenciales que permitirán corroborar las hipótesis de deben realizar con la prueba estadística no paramétrica, siendo para el caso del estudio la prueba de Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el control interno y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

H_a: Existe relación significativa entre el control interno y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resultados de correlación entre control interno y productividad laboral

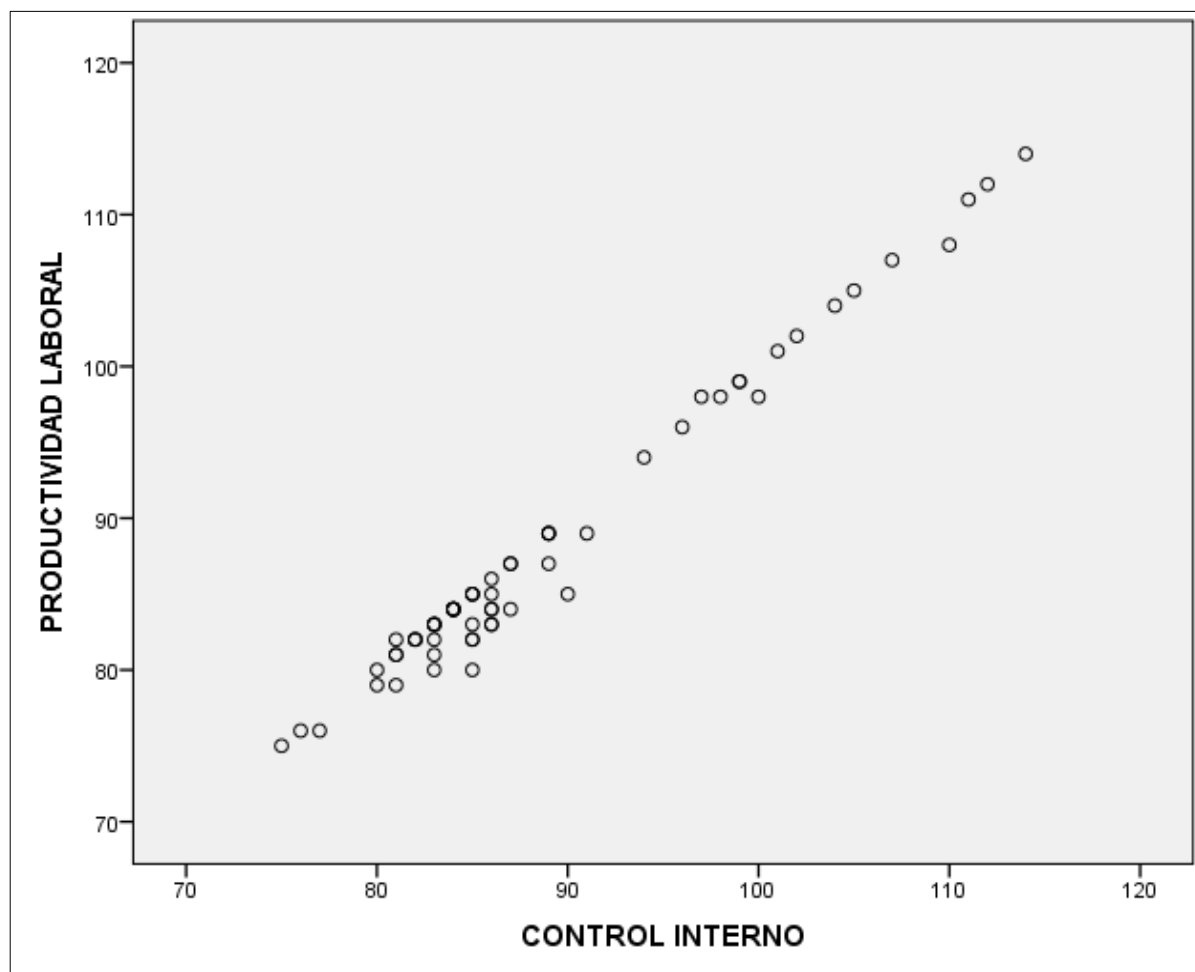
		Productividad Laboral	
Rho de	Control	Coefficiente de correlación	,939**
Spearman	Interno	Sig. (bilateral)	,000
		N	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 20, se los resultados obtenidos entre la variable control interno y la variable productividad laboral; en ella se observa un índice de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis y dar por aceptada la hipótesis de investigación; asimismo, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.939 indicando que el nivel de correlación entre ambas variables es muy alto. Por lo tanto, se debe asumir condiciones de asociación entre el control interno y la productividad en la Asociación Mercado Atahualpa Villa El Salvador – 2020.

Figura 12

Gráfico de dispersión de las variables control interno y productividad laboral



En la figura 12 los resultados de dispersión de puntos que presentan las variables control interno y productividad laboral, en ella se puede observar que los puntos de asociación presentan una alineación positiva y directa; entendiéndose esto como que a mayores puntajes de la variable control interno mayores serán los puntajes en la productividad laboral que se presentan, según la percepción de los socios de la asociación donde se realizó el estudio.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre el ambiente de control interno y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

H₁. Existe relación entre el ambiente de control interno y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Tabla 21

Resultados de correlación entre ambiente de control y productividad laboral

		Productividad laboral	
Rho de	Ambiente de	Coefficiente de correlación	,658**
Spearman	control	Sig. (bilateral)	,000
		N	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 21, se los resultados obtenidos entre la dimensión ambiente de control y la variable productividad laboral; en ella se observa un índice de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis y dar por aceptada la hipótesis de investigación; asimismo, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.658 indicando que el nivel de correlación entre ambas variables es moderado. Por lo tanto, se debe asumir condiciones de asociación entre el ambiente de control y la productividad en la Asociación Mercado Atahualpa Villa El Salvador – 2020.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la evaluación de riesgos y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

H₂. Existe relación la evaluación de riesgo y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Tabla 22

Resultados de correlación entre evaluación de riesgos y productividad laboral

		Productividad laboral	
Rho de	Evaluación de	Coefficiente de correlación	,558**
Spearman	riesgos	Sig. (bilateral)	,000
		N	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la tabla 22, se los resultados obtenidos entre la dimensión evaluación de riesgos y la variable productividad laboral; en ella se observa un índice de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis y dar por aceptada la hipótesis de investigación; asimismo, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.558 indicando que el nivel de correlación entre ambas variables es moderado. Por lo tanto, se debe asumir condiciones de asociación entre la evaluación de riesgos y la productividad en la Asociación Mercado Atahualpa Villa El Salvador – 2020.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre las actividades de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

H₃: Existe relación las actividades de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Tabla 23

Resultados de correlación entre actividades de control y productividad laboral

		Productividad laboral	
Rho de Spearman	Actividades de control	Coeficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 23, se los resultados obtenidos entre la dimensión actividades de control y la variable productividad laboral; en ella se observa un índice de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis y dar por aceptada la hipótesis de investigación; asimismo, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.690 indicando que el nivel de correlación entre ambas variables es moderado. Por lo tanto, se debe asumir condiciones de asociación entre las actividades de control y la productividad en la Asociación Mercado Atahualpa Villa El Salvador – 2020.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

H₄. Existe relación entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Tabla 24

Resultados de correlación entre información y comunicación y productividad laboral

		Productividad laboral	
Rho de	Información y	Coeficiente de correlación	,686**
Spearman	comunicación	Sig. (bilateral)	,000
		N	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 24, se los resultados obtenidos entre la dimensión información y comunicación y la variable productividad laboral; en ella se observa un índice de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis y dar por aceptada la hipótesis de investigación; asimismo, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.686 indicando que el nivel de correlación entre ambas variables es moderado. Por lo tanto, se debe asumir condiciones de asociación entre la información y comunicación y la variable productividad en la Asociación Mercado Atahualpa Villa El Salvador – 2020.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀. No existe relación entre la supervisión y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

H₅. Existe relación entre la supervisión y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.

Tabla 25*Resultados de correlación entre supervisión y productividad laboral*

		Productividad laboral	
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	,499**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 25, se los resultados obtenidos entre la dimensión supervisión y la variable productividad laboral; en ella se observa un índice de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis y dar por aceptada la hipótesis de investigación; asimismo, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.499 indicando que el nivel de correlación entre ambas variables es moderado. Por lo tanto, se debe asumir condiciones de asociación entre la supervisión y la variable productividad en la Asociación Mercado Atahualpa Villa El Salvador – 2020.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

El objetivo de la investigación mediante el cumplimiento de los objetivos es para poder alcanzar a la asociación una serie de mecanismos que le permitan mejorar la productividad laboral, en ese sentido, se pretende alcanzar el orden en cada proceso de la asociación y medir la productividad de los socios y trabajadores del mercado Atahualpa, así mismo existen tantos comerciantes que sobresalen debido a la importancia que se toma en cada área del mercado.

Respecto a los instrumentos que fueron aplicados para la recolección de información, es preciso mencionar que fueron sometidos a criterio de validez y confiabilidad, de esta manera obteniendo como resultado un alto nivel de confiabilidad, aspecto que hizo posible poder aplicarlas en la recolección de datos.

En relación a los resultados alcanzados en la comprobación de hipótesis general por medio del estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva moderada, entre las variables control interno y productividad laboral, dichos resultados se comparan con los resultados obtenidos por Delgado (2014) en su tesis *El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A.* se halló que las variables de estudio de control interno y productividad de los trabajadores presentan una cierta relación directa y significativa demostrándose mediante el estadístico Rho de Spearman. En ese sentido, es preciso mencionar que se refiere a que existe una deficiencia en los conocimientos y las herramientas de los trabajadores que a ellos les impide realizar actividades conforme a las demandas de control interno que accedería a los trabajadores que se encuentren o tengan un proceso más preparado y tengan los conocimientos de las funciones que se lleva a cabo en la empresa que esto reproduce que cada trabajador se encuentre dispuestos en sus puestos.

Respecto a los resultados adquiridos en la comprobación de la hipótesis específica 1 a través del estadístico se obtuvo un resultado de Rho de Spearman se obtuvo que hay existencia en una correlación positiva moderada entre las variables del área del control y productividad laboral, los resultados se comparan con los resultados obtenidos por Delgado (2014) en sus tesis *El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A.* en la cual la relación entre ambiente de control y productividad laboral se halló una relación moderada; es decir, un adecuado ambiente de control es un componente netamente importante para el desarrollo de las actividades de la empresa, y para obtener una eficiencia en la productividad laboral. Esto concuerda que el ambiente de control es un factor de suma importancia en relación con la empresa que influye grandemente en la producción de cada trabajador, ya que es relevante cada valor ético y la competencia que opera en el área adecuada.

Respecto a los resultados adquiridos en la comprobación de la hipótesis específica 2 a través del estadístico se obtuvo un resultado de Rho de Spearman se demostró la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables del área evaluación de riesgos y productividad laboral. Estos resultados se comprueban por Delgado (2014) en su tesis *El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A.* es decir, entre la evaluación de riesgos y la productividad laboral existe una relación moderada, al tener una secuencia ya establecida para uso de las actividades del control interno, esta cumple con la necesidad de usarse ante un problema para la evaluación de cada herramienta. Esto concuerda que la evaluación de riesgos encuentra.

Respecto a los resultados adquiridos en la comprobación de la hipótesis específica 3 a través del estadístico se obtuvo un resultado de Rho de Spearman se

demonstró la existencia de una correlación positiva moderada entre las actividades del control y la productividad laboral. Estos resultados se comprueban por Alfaro (2016) en su tesis *El sistema de control e incidencia en unidades logísticas y control patrimonial de municipalidad provincial Talara*; en este estudio se menciona que las actividades del control interno y desempeño laboral se relacionan moderadamente; es decir, la importancia de sistema de control interno y sus componentes siguen ofreciendo los procesos de conjuntos de procesos para que llegue a un objetivo, el controlar el nivel, entonces se define el acuerdo con el autor usando e implementado el sistema a través de un informe COSO, de modo que realizar acciones que realizan en el área administrativo se enfocan en la prevención, detención de algún problema. Asimismo, usando cada herramienta en un orden establecido este cumple con la necesidad de realizar tras la evaluación en el mercado comercial Atahualpa.

Respecto a los resultados adquiridos en la comprobación de la hipótesis específica 4 a través del estadístico se obtuvo un resultado de Rho de Spearman se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las variables de la Información y comunicación y productividad laboral, donde los resultados se comprueban por Alfaro (2016) en su tesis *El sistema de control e incidencia en unidades logísticas y control patrimonial de Municipalidad Provincial Talara*; en este estudio se demuestra una relación moderada entre la información y comunicación y la productividad laboral, a su vez se halló la importancia que se tiene respecto a este componente que funciona como método y procesos para poder procesar, resumir, informar e intercambiar, A su vez, se logró encontrar que al tener una secuencia ya establecida para uso de las actividades del control interno, esta cumple con la necesidad de usarse ante un problema para la evaluación de cada herramienta, por ser un componente altamente relevado requiere de información externa.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis específica 5 mediante el estadístico existe correlación Rho de Spearman se obtuvo que hay existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de la supervisión y productividad laboral, donde los resultados se comprueban por Alfaro (2014) en su tesis *El sistema de control e incidencia en unidades logísticas y control patrimonial de municipalidad provincial Talara*, en este estudio se demuestra una relación moderada entre la supervisión y la productividad laboral, se encontró la importancia de este último componente solo así no culminar la secuencia ya establecida para uso de prevención, además este componente es adaptable para uso de diseños, y al ser adaptarlo tiene una ejecución eficaz, de esta forma la relación con la productividad no se pierde en todo el proceso. Las actividades de supervisión o monitoreo cumplen con cada necesidad de implementarse en una actividad, de modo que concuerda el poder realizarlo en un mecanismo o seguimiento que se encuentra y conoce las soluciones en la asociación de comerciantes Atahualpa.

Se sustenta que cada resultado obtenido fue a través de antecedentes de otros autores, a través del estudio se encontró nuevas formas de poder utilizar el control interno, mediante implementación, diseño, informes, así utilizar en cualquier rubro, organización que presente dificultades de uso sistemático, a su vez, para el uso de la productividad, es cierto que influye las medidas como eficiencia y eficacia que resultan una efectividad total. Difiere por la falta de investigaciones donde utilicen ambas variables, control interno y productividad, en su mayoría son halladas una sola variable, esta investigación difiere ya que se han investigado ambas variables y en rubro no muy tocado, en asociación mercados comerciales.

Se evidencia que el trabajo de investigación ha sido elaborado, para posibles soluciones de problemas de una organización, en este caso, para una asociación

comercial, y tras muchos estudios lograr hallar soluciones con las herramientas adecuadas, y así perdurar en el tiempo para otras soluciones alternas en cualquier rubro, área, organización, asociación.

5.2. Conclusiones

Primero. Considerando el objetivo general, se demuestra la existencia de una relación positiva muy alta entre las variables de estudio a un nivel de significancia de ,000 donde indica que al ser una asociación de empresarios en crecimiento la forma en que influye es directamente a cada uso de recursos que estos implementan, así dependen de cada componente del sistema control interno y estás al tener éxito en el uso de herramientas de cada actividad, hace que cada dimensión que exista tenga una mejora continua en la producción de sus recursos.

Segundo. Considerando el objetivo específico 1, se demuestra la existencia de una relación positiva moderada entre el área de control y la productividad laboral a un nivel de significancia de ,000 señalando que al ser una asociación de empresarios en crecimiento es relevante la importancia que se toma a cada área internamente del mercado, por lo que la finalidad de este componente es rediseñar cada ambiente que exista sea o no afectado para que pueda continuar con el proceso de llegar a la eficiencia a un nivel general de la asociación.

Tercero. Considerando el objetivo específico 2, se demuestra la existencia de una relación positiva moderada entre la evaluación de riesgos y la productividad laboral a un nivel de significancia de ,000 señalando que al ser una asociación de empresarios en crecimiento es significativo la forma en que se da a conocer esencialmente las áreas de una asociación, a través de estudio para conocer qué es lo que se puede prever y no tomar acciones desfavorables, este componente

siguiendo la secuencia del proceso es de utilidad ante casos caracterizados como deficientes a un nivel general de la asociación.

Cuarto. Considerando el objetivo específico 3, se demuestra la existencia de una relación positiva moderada entre las actividades de control y la productividad laboral a un nivel de significancia de ,000 señalando que al ser una asociación de empresarios en crecimiento es debido a la forma en que se da a conocer cada actividad por realizar, a través de un estudio para conocer qué es lo que se puede dar a realizar, de forma que cada organización mantiene una estructura para la elaboración de trabajos, y es donde ingresa a trabajar este componente ya que continuando el proceso del sistema se logra los objetivos de alta productividad de cada socio o trabajador que se encuentra integrado en la asociación.

Quinto. Considerando el objetivo específico 4, se demuestra la existencia de una relación positiva moderada entre la información y comunicación y la productividad laboral a un nivel de significancia de ,000 señalando que al ser una asociación que comienza a demostrar el interés de poder resaltar como una asociación comercial en el distrito habitado, requiere recalcar que la importancia que hay en cada organización sea un sistema de comunicación o una información se requiere el apoyo de todos en general, tanto de los socios como lo del directorio así lograr un fin productivo de cada socio o trabajador que se encuentra integrado en la asociación.

Sexto. Considerando el objetivo específico 5, se demuestra la existencia de una relación positiva moderada entre la supervisión y la productividad laboral a un nivel de significancia de ,000 señalando que tener al mando muchas actividades es una responsabilidad con riesgo de afrontar cada irregularidad, sea el uso de recursos, herramientas adaptadas a un sistema formal, este último y más usado componente por muchas empresas se da con la iniciativa de controlar cada área, mantener un

régimen adecuado para la solución de problemas que se pueda encontrar en la asociación mercado Atahualpa. Así lograr que cada persona pueda investigar a fondo el uso del sistema control interno.

5.3. Recomendación

En relación con el objetivo general, se recomienda al director de la asociación comercial conocer y aplicar cada componente del control interno mediante un plan de acción en donde se implementará cocheras y servicios higiénicos para una completa optimización de cada área que tenga la empresa, así lograr mejoras en cada operación realizada y a su vez, implementar programas para tener una buena información contable, inventarios, uso del método de triple A e incluso personal de apoyo. de esta forma aplicarlo desde un inicio para poder obtener resultados óptimos donde resalte una impecable productividad laboral para una sola finalidad el de conseguir los objetivos propuestos en la Asociación mercado Atahualpa, de modo que se ha manifestado una relación entre control interno y productividad laboral. Las actividades consideradas son:

- Deberán aplicar como base fundamental en la organización el método triple A, que consiste en el autocontrol, autorregulación, autogestión, a través de un mural implementado en el mercado para el mejoramiento en buscar una relación leal en la asociación Atahualpa.
- Deberán contar con un asesor que brinde ayuda sobre las pérdidas y ganancias que atraviesa todo emprendedor, a su vez, sobre la elaboración de un inventario para fundamentar ese conocimiento, así ellos podrán ejercer cumplir la normatividad de la asociación.

- Deberán aplicar personal para el cuidado de la cochera y a su vez, los registros que se realizan cada vez que se encuentre disponible, recalcando que es un activo para la asociación y se detiene todo acto ilícito en la asociación.

En relación con el objetivo específico 1, se recomienda en la dimensión del área de control interno se realice un plan de acción para establecer una adecuada interrelación en los procesos, normas y estructuras de cada espacio de la asociación, como una cochera amplia para que los socios se familiaricen con el mercado, así obtener una mejora adecuada al control interno de la asociación, así lograr óptimos resultados donde se mejore una impecable productividad laboral para una sola finalidad el de conseguir los objetivos propuestos. Las actividades consideradas son:

- Deberán elaborar el informe de recomendaciones para cada socio sobre el mejoramiento del sistema del control interno una vez implementado en la asociación comercial.
- Deberán elaborar un plan donde se exprese el manejo en las áreas del mercado, mediante procesos, mecanismos y actividades para que los objetivos y propósitos del mercado se mantenga vigente.
- Deberán elaborar acuerdos, compromisos para realizar una actividad y todos los socios se mantengan al día con la información, para desarrollar sus habilidades, conocimientos referentes a la forma de trabajar óptimamente usando adecuadamente cada recurso de la asociación.

En relación con el objetivo específico 2, se recomienda en la dimensión evaluación de riesgos se realice un plan de acción para que este perdure en la asociación con una finalidad de prepararse en afrontar eventos o etapas por las que atraviesa una entidad, de ser posible influye el riesgo de manera grande en

lineamientos, políticas, y se le otorgará una forma adecuada de realizarse cumpliendo el sistema establecido en la asociación. Las actividades consideradas son:

- Deberán elaborar un sistema en el mejoramiento de cada proceso que exista en la asociación, desde el despacho de las mercadería e insumos para el abastecimiento del puesto de cada socio.
- Deberán elaborar un plan de mejoramiento individual, para que cada socio pueda evaluarse ante las labores que lleve realizando durante el tiempo que permanece en la asociación.
- Deberán elaborar el directorio planes en la infraestructura de la asociación así prever toda clase de peligro que llegue a pasar, asimismo, ofrecer a los socios encuestas mensuales sobre el control y gestión de cada local internamente del mercado y a nivel general de la asociación.

En relación con el objetivo específico 3, se recomienda en la dimensión actividades del control se elabore un plan de acción para mejorar cada actividad del que realice el accionista, en la mercadería, insumo obtenido con un sistema de gestionar la calidad de cada actividad en la asociación para así lograr óptimos resultados donde se obtenga una impecable productividad laboral para una sola finalidad el de conseguir los objetivos propuestos. Las actividades consideradas son:

- Deberán implementar o elaborar libros donde las políticas y normas no solo sean nombradas sino, registradas debido a la deficiencia existente en la asociación, influyendo en los procedimientos de cada indicador que exista, sean controles o funciones para una adecuada elaboración laboral.
- Deberán elaborar un manual de procedimientos que se lleve a cabo en la asociación, estructurado paso a paso desde lo primero que realiza el mercado

hasta lo último que culminan, el manual sería para cada socio, y todos opten por llevar una adecuada línea de trabajo.

En relación con el objetivo específico 4, se recomienda en la dimensión información y comunicación se realice una elaboración un plan de acción interna como externa, para que se lleve a realizar las responsabilidades y se establezcan bajo políticas, esta al ser un componente se usa como herramienta debido a la existencia de las dificultades que se halle en la productividad de los trabajadores así establecer la relación en el entorno laboral para que se logre reconocer el mediador sistemático conllevando procesos y funciones en la asociación mercado Atahualpa.

Las actividades consideradas son:

- Deberán aplicar un adecuado suministro para la información a cada socio y a personas que integren en la asociación para que se logre llevar el funcionamiento de los sistemas de información, este suministro llevaría (información interna), boletines, revistas, folletos de la asociación, murales, siendo las oportunas y confiables en cada desarrollo de las actividades.
- Deberán aplicar información externa para que se logre comunicar la empresa con otras más y así se obtenga la captación de clientes donde estuviera implementado portal web del mercado Atahualpa o redes sociales.

En relación con el objetivo específico 5, se recomienda en la dimensión supervisión se elabore un plan de acción para que se lleve a cabo las actividades de controles que incorporan a los procesos realizados y llevados a operaciones tanto de supervisión y sobre todo para que se tome en cuenta la relación con la productividad laboral de cada trabajador con el fin de evaluar y obtener una mejora continua entre ambas variables. Las actividades consideradas son:

- Deberán aplicar lineamientos para que se pueda desarrollar acciones de prevención y monitoreo debido a que el poco personal de seguridad cuenta con horas partidas.
- Deberán aplicar un registro de medidas adaptadas para que se pueda desarrollar cada oportunidad de mejora, solo así se podrá detectar si en la asociación crece más de lo que estaba establecido, pero no fundamentado.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2001). *Establecimiento de sistemas del control interno*. Morata.
- Alfaro, G. (2016). *El sistema de control interno y su incidencia en las unidades de logística y control patrimonial de la Municipalidad Provincial de Talara – 2014* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional Unitru. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10548>
- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/716>
- Ávila, G. y Gómez, L. (1996). *Técnicas del muestreo sobre una población o estudio*. Pirámide.
- Calle, L. (2018). *Control interno y fraudes*. ECOE.
- Camisón, C. Cruz, S. y Gonzales, T. (2006) *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Trillas.
- Chacaltana, F. y Yamada, A. (2009). *Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú* [Tesis de pregrado, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/51423/1/613977726.pdf>
- Chiroque, C. y Piscoya, M. (2019). *Satisfacción laboral y productividad laboral: una revisión de literatura* [Tesis de maestría, Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13611>
- Del Toro, I. (2005). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio* (5ª ed.). Episteme.

- Delgado, A. (2014). *El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21666/1/T2440i.pdf>
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe cosos I, II, III* (3ª ed.). ECOE.
- García, J. y Salazar, P. (2005). *Métodos de administración y evaluación de riesgos.* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional Uchile. http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf
- Gámez, I. y Guzmán, V. (2010). *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía* [Tesis de pregrado, Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional UMA. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/4578>
- Gonzales, N. y Saavedra, M. (2010). *Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas en el sector municipal* [Tesis de pregrado, Universidad Académica del Humanismo Cristiano]. Repositorio Institucional UAHC. <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/380>
- Gutiérrez, P. (2010). *Calidad total y productividad* (3ª. ed.). McGraw-Hill.
- Guevara, F. (2016). *El Perú y el comercio internacional.* Fondo Editorial PUCP.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe coso.* El cid.
- Lefcovich, M. (2009). *Productividad: Su gestión y mejora continua: objetivo estratégico.* El cid.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (4ª ed.). ECOE.

- Martínez, C. (2005) *Teoría avanzada de organización y gestión*. Universidad Nacional de Colombia.
- Mazariegos, A., Águila, J., Pérez, M., y Cruz, R. (2013). El control interno de una productora de café certificado, en Chiapas. *Revista mexicana de agronegocios* 1(33), 460-470. <http://www.redalyc.org/pdf/141/14127709007.pdf>
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Fedupel.
- Peñuelas, M. (2010). *Métodos de investigación*. Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Prokopenko, J. (1996). *Globalización, competitividad y estrategias de productividad*. Prentice Hall.
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Rodríguez, C. y Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores. *Capital intangible*, 7(2), 549-584. <http://dx.doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>
- Salinas, S. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Institucional UNL. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>
- Tamayo, M. (2012). *Tipos de Investigación*. Limusa.
- Vargas, Z. (2008). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revistas académicas*, 33(1), 12-55. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/538/589>

Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y mediana: el transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires* [Tesis doctoral, Universidad de Valencia]. Repositorio Institucional UPV. <https://riunet.upv.es/handle/10251/6561>

Zarpan, D. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2012* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/261>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Control interno y productividad laboral en los trabajadores de la Asociación Mercado Atahualpa en Villa El Salvador – 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre el control interno y la productividad en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre las áreas de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?	Objetivo general Determinar la relación entre el control interno y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020. Objetivo específico Determinar la relación entre las áreas de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	Hipótesis general Existe relación entre el control interno y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020. Hipótesis específica Existe relación entre las áreas de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020. Existe relación entre la evaluación de riesgo y	Variable 1: Control interno			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Área de control	- Estilo de la dirección y gerencia. - Estructura y el plan organizacional.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [14-18] Regular [11-14> Malo [10 - 11>
			Evaluación de riesgos	- Riesgos. - Perdida Esperada. - Perdida Inesperada.		Bueno [21 - 27] Regular [17 - 21> Malo [15 - 17>
Actividades de control	- Separación de tareas y responsabilidad. - Coordinación entre áreas. - Documentario.	Bueno [27 - 33] Regular [22 - 27> Malo [19 - 22>				

¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?	Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020. Existe relación entre las actividades de control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.		- Niveles definidos de autorización.			
			Información y Comunicación	- Información Operacional. - Información Financiera. - Control de las Operaciones.			Bueno [22 - 29] Regular [17 - 22> Malo [13 - 17>
			Supervisión	- Actividades Continuas - Evaluaciones Puntuales			Bueno [15 - 17] Regular [11 - 15> Malo [6 - 11>
¿Qué relación existe entre las actividades del control y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?	Determinar la relación entre el ambiente de control y la productividad laboral de la asociación mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	Existe relación entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	Variable 2: Productividad laboral				
¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?	Determinar la relación entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	Existe relación entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos	
¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?	Determinar la relación entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	Existe relación entre la información y comunicación y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	Eficiencia.	- Ingresos - Crecimiento Económico	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre	Bueno [28 - 36] Regular [23 - 28> Malo [20 - 23>	
			Eficacia	- Objetivos Económicos - Optimización de recursos	5. Siempre	Bueno [30 - 35] Regular [25 - 30> Malo [22 - 25>	

Villa El Salvador – 2020? ¿Qué relación existe entre la supervisión y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020?	Villa El Salvador – 2020. Determinar la relación entre la supervisión y la productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	productividad laboral en la Asociación Mercado Atahualpa, Villa El Salvador – 2020.	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad estática - y dinámica. - Calidad objetiva - y subjetiva - Calidad absoluta - y relativa 	<p>Bueno [39 - 50]</p> <p>Regular [31 - 39></p> <p>Malo [26 - 31></p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística utilizada	
<p>Tipo. Aplicada.</p> <p>Diseño. No experimental</p> <p>Método. Hipotético - deductivo</p>	<p>Población 75 accionistas del mercado Atahualpa.</p> <p>Tamaño de muestra 63 accionistas del mercado Atahualpa.</p>	<p>Variable 1: Control interno</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Variable 2: Productividad laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p>		<p>Estadísticos descriptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos <p>Estadísticos inferenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rho de Spearman 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

Instrucciones: Este cuestionario contiene proposiciones relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la variable control interno. Para ello, debes responder con la mayor sinceridad posible para cada uno de los ítems. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión del mundo laboral. Lea detenidamente y seleccione una alternativa de acuerdo como piense, marcando con un aspa (x). A continuación, la escala a utilizar es

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
AMBIENTE DE CONTROL						
1	Consideras que la asociación considera importante a cada socio	1	2	3	4	5
2	Le brindan seguridad los directivos del mercado ante un problema o situación crítica	1	2	3	4	5
3	Tiene claro las funciones que realiza la administración de la asociación	1	2	3	4	5
4	Suelen realizar orientación y formación a cada socio y/o trabajador	1	2	3	4	5
EVALUACION DE RIESGOS						
5	Cuando invierte recupera su capital inicial	1	2	3	4	5
6	Usualmente identifica posibles pérdidas ante una fuerte inversión.	1	2	3	4	5
7	Controlas las ventas realizadas de tus productos	1	2	3	4	5
8	Manejas métodos para no descuidar tus ventas	1	2	3	4	5
9	Utilizan medidas de protección individual para cada socio	1	2	3	4	5
10	Controla periódicamente el estado de salud de los socios y/o trabajadores	1	2	3	4	5
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Las actividades que realiza son planificadas	1	2	3	4	5

12	Cuenta con un equipo de trabajadores para la venta de sus productos	1	2	3	4	5
13	Suele afectar a los socios de forma progresiva las decisiones del directorio	1	2	3	4	5
14	Generalmente las acciones que toma cada área tienden a ser positivas	1	2	3	4	5
15	Cuando el directorio realiza un trámite en la asociación hacen de conocimiento de los comerciantes.	1	2	3	4	5
16	El directorio le muestra que cada trámite documentación es realizado bajo un sistema	1	2	3	4	5
17	Elige a unos de sus trabajadores como supervisor del local en caso de ausencia	1	2	3	4	5
18	La asociación realiza diariamente monitoreo de control en cada local de la asociación	1	2	3	4	5
INFORMACION Y COMUNICACIÓN						
19	Practica el formato de buena comunicación con sus proveedores	1	2	3	4	5
20	Realiza un presupuesto antes de realizar sus gastos	1	2	3	4	5
21	Existen problemas cuando los proveedores le entregan la mercadería solicitada	1	2	3	4	5
22	Usualmente manejas el dinero que ingresa y sale de tus productos	1	2	3	4	5
23	Para la compra de sus productos suele pedir prestamos	1	2	3	4	5
24	Controla sus gastos mediante una lista de productos a comprar	1	2	3	4	5
D5 SUPERVISIÓN						
25	Realizas el uso de promociones para que mejore sus ventas	1	2	3	4	5
26	Funciona el comité del mercado en caso de alguna acción deficiente	1	2	3	4	5
27	El área de administración brinda normas para los socios del mercado	1	2	3	4	5
28	Las actividades realizadas diariamente en la asociación son realizadas bajo supervisión del área administrativo	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Instrucciones: Este cuestionario contiene proposiciones relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la variable productividad laboral. Para ello, debes responder con la mayor sinceridad posible para cada uno de los ítems. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión del mundo laboral. Lea detenidamente y seleccione una alternativa de acuerdo como piense, marcando con un aspa (x). A continuación, la escala a utilizar es:

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
1	Elabora un registro de las ventas realizadas de sus productos	1	2	3	4	5
2	Controla diariamente cada producto que vende	1	2	3	4	5
3	Buscas ayuda para elaborar un control diario en sus productos	1	2	3	4	5
4	Mides tus recursos implementados en tu puesto de trabajo	1	2	3	4	5
5	Suele trabajar más horas de lo que establece la ley	1	2	3	4	5
6	Usualmente la administración realiza capacitaciones para los socios	1	2	3	4	5
7	Utilizas un tiempo determinado para elaborar un trabajo	1	2	3	4	5
8	El directorio suele planificar las estrategias de gestión con los socios	1	2	3	4	5
EFICACIA						
9	Suele realizar rebajas a sus productos por la competencia de otros mercados	1	2	3	4	5
10	Cuando invierte en sus mercaderías, gana el monto esperado	1	2	3	4	5
11	Suele tomar como ejemplo a algún socio de la asociación	1	2	3	4	5
12	Suele realizar devoluciones de sus productos que no prevalezcan en sus ventas.	1	2	3	4	5
13	Usualmente buscas productos de buena calidad para tus clientes	1	2	3	4	5
14	Están definidas las acciones que realizas para alcanzar los objetivos	1	2	3	4	5

15	Sueles alcanzar tus objetivos deseados y/o propuestos	1	2	3	4	5
16	Los socios del mercado aceptan las críticas de forma positiva	1	2	3	4	5
17	Utilizas un valor agregado al momento de ofrecer tus productos	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE CALIDAD						
18	Ha invertido en productos de primera calidad	1	2	3	4	5
19	Se preocupa por las necesidades de sus clientes	1	2	3	4	5
20	Planeas tu día laboral al margen de tus objetivos	1	2	3	4	5
21	Sueles tener problemas con sus proveedores	1	2	3	4	5
22	Los clientes suelen devolverle sus productos	1	2	3	4	5
23	Has realizado compras fuera del presupuesto	1	2	3	4	5
24	Manejas un registro de control de sus productos	1	2	3	4	5
25	Tomas importancia a lo que el cliente espera de tus productos.	1	2	3	4	5
26	Realiza un control en sus productos antes de ofrecer al cliente	1	2	3	4	5
27	Ofrece sus productos por vencer a sus clientes para no desperdiciar recursos	1	2	3	4	5
28	Suele rebajar los precios de sus productos por miedo a que se malogren.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos.

Validación del instrumento ES VALIDO EL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento ES VALIDO EL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:


Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: PATRICIO RODRIGUEZ JAMES ARISTIDES

DNI: 03497186

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: PATRICIO RODRIGUEZ JAMES ARISTIDES

DNI: 03497186

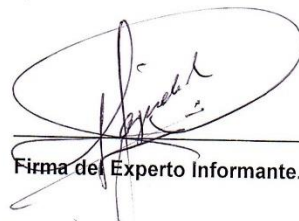
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CONTROL INTERNO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento PRODUCTIVIDAD LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/7o=1820835295&s=1&u=1075289969&lang=es

feedback studio Ángela Eva Castro Pinglo CONTROL INTERNO Y PRODU_ /0 2 de 20

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
CONTROL INTERNO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA ASOCIACIÓN
MERCADO ATAHUALPA, VILLA EL SALVADOR - 2020

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
ÁNGELA EVA CASTRO PINGLO
ORCID: 0000-0002-8593-4800

ASESOR

Resumen de coincidencias


9 %

- 1 repositorio.autonoma.e... 7 % >
Fuente de Internet
- 2 Entregado a Universida... 2 % >
Trabajo del estudiante

Página: 1 de 128 Número de palabras: 28386 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 18°C Nublado 11:28 28/04/2022

Anexo 5. Declaración jurada que acredite la realización del estudio

NOTARIA CLARKE DE LA PUENTE
Av. César Vallejo St 3 Gr 13 Mz p Lt. 3
VILLA EL SALVADOR
T. M. 288-0808 Telefax: 287-9111

**Autónoma**
Universidad Autónoma del Perú

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN ESTA NOTARIA

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE AUDITORIA Y AUTENTICIDAD

Mediante el presente documento; **ÁNGELA EVA CASTRO PÍNGLO** identificado (a) con D.N.I. **76467017** estudiantes de la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Autónoma del Perú.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO:

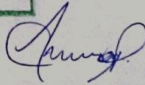
1. La tesis titulada "CONTROL INTERNO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA ASOCIACIÓN MERCADO ATAHUALPA VILLA EL SALVADOR – 2020" es de nuestra completa autoría y se desarrolló para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas.
2. Haber respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha incurrido en auto plagio; es decir no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener algún otro grado académico.
4. Los datos recopilados y presentados fueron obtenidos a través de encuestas realizadas durante el primer semestre del 2020 a socios pertenecientes a la Asociación mercado Atahualpa ubicado en Av. Revolución 15836, Villa El Salvador. Por lo tanto, los resultados que se presenten en la tesis representan la realidad investigada.


De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, o falsificación, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normalidad vigente de la Universidad Autónoma del Perú.

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE
EL CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO
ART. 108 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1049

SE LEGALIZA(N) LA(S)
FIRMA(S) MAS NO EL
CONTENIDO

Lima, 21 de Julio del 2020





CERTIFICACION A LA VUELTA

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE
CORRESPONDE A: ANGELA EVA
CASTRO PINGLO
IDENTIFICADO(A) CON: JUL 76467017
LIMA: 21 JUL 2020



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Edward Clarke de la Puente".

EDWARD CLARKE DE LA PUENTE
NOTARIO DE LIMA



Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Control interno

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	2	3	4	4	5	2	4	3
1	4	3	3	5	5	5	3	2	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	3
2	4	3	5	4	5	5	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	5	2	4
3	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5
5	4	3	5	5	5	3	2	4	4	3	3	2	5	5	5	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	5	3	5
6	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	5	3	4
7	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5
8	3	4	5	2	1	3	4	5	1	5	4	4	4	4	3	2	1	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3
9	4	4	5	5	5	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
10	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4
11	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	5	5	3	4	4	4	3	2	3	2
12	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4
13	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3
14	3	4	3	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
15	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
16	4	3	5	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	5	3	3	2	3	2	1	1	1	3
17	3	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3
18	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	1	1	3	1	3	2	5	3	3
19	3	2	5	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	5	2	5	2	5	2	3	4
20	2	3	4	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	4	4	5
21	2	3	4	3	5	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4
22	2	4	5	4	2	4	4	5	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4
23	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3	3	3	2
24	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4

25	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3
26	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2
27	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4
28	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2
29	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4
30	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3
31	3	5	3	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	5	2	3	3	2
32	3	2	4	3	2	5	3	2	2	3	4	4	3	4	2	5	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4
33	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3
34	2	3	4	3	2	5	4	2	2	3	5	2	4	5	3	2	1	2	5	2	4	3	4	4	5	3	2	3
35	3	2	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3	1	4	2	4	3	1	3	3	4
36	2	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	5	3	1	3	4	2	3	4	4	3
37	2	3	3	2	4	3	4	2	2	4	3	5	4	3	2	2	1	3	1	2	4	2	5	3	2	4	2	3
38	2	3	2	3	3	2	4	3	3	5	4	2	3	1	2	2	5	4	2	3	4	2	4	5	4	4	3	3
39	2	4	3	5	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	1	4	4	3
40	3	3	2	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2	3	4	5	4	4	3
41	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	1	3	2	2	4	2	3
42	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	5	3	4	1	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	1	5
43	3	4	2	3	2	1	4	3	4	3	3	2	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2
44	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3
45	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	5	1	3	3	3	2	4	3	2	4
46	3	3	4	2	3	1	2	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4
47	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	5	1	3	4	3	2	3	2	4	3	2	1	4	4	3	2	4
48	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3
49	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	3	2	4
50	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3
51	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	5	5	2	4
52	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	4
53	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	1	2	2	3	4	3	4	2	5	5	3	3

54	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	4	3	2	3	4	5	3	4	3	2
55	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	5	5	3	4
56	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	5	2	3	2	4
57	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	5	3	4
58	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2
59	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	5	4	3	2	3
60	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3
61	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3	2	1
62	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4

Variable 2. Productividad laboral

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	2	3	2	4	5	2	4	3
2	4	3	3	5	5	5	3	2	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	5	3
3	4	3	5	4	5	5	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	5	2	4
4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4
5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5
6	4	3	5	5	5	3	2	4	4	3	3	2	5	5	5	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	5	3	5
7	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	5	3	4
8	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5
9	3	4	5	2	1	3	4	5	1	5	4	4	4	4	3	2	1	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3
10	4	4	5	5	5	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
11	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4
12	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	5	5	3	4	4	4	3	2	3	2
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4
14	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3
15	3	4	3	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
16	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
17	4	3	5	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	5	3	3	2	3	2	1	1	1	3
18	3	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3
19	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	1	1	3	1	3	2	5	3	3
20	3	2	5	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	5	2	5	2	5	2	3	4
21	2	3	4	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	4	4	5
22	2	3	4	3	5	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4
23	2	4	5	4	2	4	4	5	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4
24	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	5	3	3	3	2
25	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4

26	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	
27	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	
28	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	
29	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	
30	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	
31	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3	
32	3	5	3	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	5	2	3	3	2	
33	3	2	4	3	2	5	3	2	2	3	4	4	3	4	2	5	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	
34	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	
35	2	3	4	3	2	5	4	2	2	3	5	2	4	5	3	2	1	2	5	2	4	3	4	4	5	3	2	3	
36	3	2	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3	1	4	2	5	3	1	3	3	4
37	2	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	5	3	1	3	4	2	3	2	4	3	
38	2	3	3	2	4	3	4	2	2	4	3	5	4	3	2	2	1	3	1	2	4	2	5	3	2	4	2	3	
39	2	3	2	3	3	2	4	3	3	5	4	2	3	1	2	2	5	4	2	3	4	2	3	5	4	2	3	3	
40	2	4	3	5	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	1	2	4	3	
41	3	3	2	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2	3	4	5	2	4	3	
42	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	1	3	2	2	3	2	3	
43	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	5	3	4	1	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	4	1	1	5	
44	3	4	2	3	2	1	4	3	4	3	3	2	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2	
45	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	
46	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	5	1	3	3	3	2	4	3	2	4	
47	3	3	4	2	3	1	2	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	
48	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	5	1	3	4	3	2	3	2	4	3	2	1	4	4	3	2	4	
49	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	
50	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	4	
51	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	
52	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	2	4	
53	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	4	

54	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	1	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3
55	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	4	3	2	3	5	2	3	4	3	2
56	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4
57	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	4
58	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4
59	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2
60	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3
61	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3
62	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	1
63	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4

Anexo 7. Plan de acción

LAN DE ACCIÓN DEL CONTROL INTERNO					
	QUÉ	COMO	CON QUÉ	CUANDO	QUIEN
Acción 1: “Control interno y Productividad Laboral”	Se realizará mejoras para ambos sujetos así puedan visualizar los objetivos tanto al directorio como a los socios de la asociación.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación del método triple A - Implementación de cocheras y servicios higiénicos. - Asesoramientos a través de charlas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Personas - Comunicación 	Del 05 de enero al 31 Julio del 2021	El director de la Asociación mercado Atahualpa.
Acción2: Área de control	Se realizará un informe de mejoras para la aplicación de sistemas de control en cada área.	<ul style="list-style-type: none"> - A través de libro de registro para ayuda hacia cada socio - Reunión del mercado quincenal e implementar un organigrama. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Personas - Comunicación 	Del 05 de enero al 31 Julio del 2021	El director de la Asociación mercado Atahualpa.
Acción 3: Evaluación de Riesgos	Se realizará un plan de mejoramiento individual para evaluar los procesos de cada posible riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda de personal para el seguimiento y control de las actividades de la asociación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Persona - Comunicación 	Del 05 de enero al 31 Julio del 2021	El director de la Asociación mercado Atahualpa.
Acción 4: Actividades del Control	Se realizará un manual de para funciones de las actividades, inventarios de los productos de cada socio.	<ul style="list-style-type: none"> - Programa Excel donde se controlará cada ingreso y egreso de las actividades realizadas en la asociación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Personas - Comunicación 	Del 05 de enero al 31 Julio del 2021.	El director de la Asociación mercado Atahualpa.

Acción 5: Información y Comunicación	Se realizará una adecuada organización de suministro sobre funcionamiento de sistemas de información.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas para poder obtener información de lo que pasa día a día un socio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Personas - Comunicación 	Del 05 de enero al 31 Julio del 2021	El director de la Asociación mercado Atahualpa.
Acción 6: Supervisión	Se realizará una aplicación de diseños para las acciones de prevención y monitoreo.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de cámara y monitoreo permanente. - Auditor externo para seguimiento de los estados financieros de los socios para con el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Persona - Comunicación 	Del 05 de enero al 20 diciembre. del 2021	El director de la Asociación mercado Atahualpa.

Presupuesto del plan de acción

ACCIONES	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUESTO
Acción 1. Control interno y Productividad Laboral	Aplicación del método Triple A, para cumplimiento de los procesos como área control, evaluación de riesgos, actividades del control, supervisión, así lograr identificar las deficiencias.	Manual del método. Charlas mensuales directorio – socios.	S/ 600.00
Acción2. Área de control	Contar con un libro donde se registre si cumple las funciones, contables, establecidas.	Libros de registro de documentos.	S/ 100.00
Acción 3. Evaluación de riesgos	Búsqueda de personal para el seguimiento y control de las actividades.	Reclutador de recursos humanos	S/ 1,200.00
Acción 4. Actividades del control	Implementar un programa de información financiera en el área administrativo – directorio.	Paquete de Microsoft	S/ 360.00
Acción 5. Información y comunicación	Aplicación de encuestas quincenales, información de la calidad de trabajo en lo accionistas.	Asesor de calidad de trabajo.	S/ 700.00
Acción 6. Supervisión	Monitoreo de una evaluación interna anual.	Auditor externo	S/ 2,500.00