



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS
TESIS

Auditoría interna y desempeño laboral del personal de la
Cooperativa Prisma, del Distrito de Callería, Provincia de
Coronel Portillo - Ucayali 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Sunita Mera Manihuari
Marcia Carmela Muñoz Aradivi

ASESORA:

Dra. Lila Ramirez Zumaeta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas Públicas y Privadas

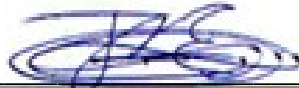
Sub Línea

Auditoría Externa y Externa

UCAYALI - PERÚ

2022

JURADO EVALUADOR



Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Presidente



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Secretario



Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Vocal



Dra. Lila Ramírez Zumaeta
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

"Año del fortalecimiento y soberanía nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:00 am del día viernes 23 de setiembre del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada "AUDITORIA INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA PRISMA DEL DISTRITO DE CALLERÍA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO -UCAYALI 2020", elaborado por las bachilleres **SUNITA MERA MANIHUARI** y **MARCIA CARMELA MUÑOZ ARADIVI**.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano**, **Secretario Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas** y **Vocal Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales**; designados con RESOLUCION N° 335-2022-FCCyA-UPP de fecha 26 de agosto del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición a las bachilleres **SUNITA MERA MANIHUARI** y **MARCIA CARMELA MUÑOZ ARADIVI**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.


Al terminar la sustentación, el Presidente indica a las bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que las bachilleres **SUNITA MERA MANIHUARI** y **MARCIA CARMELA MUÑOZ ARADIVI** fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta que los Miembros del Jurado la suscriben por cuadruplicado en señal de conformidad. Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 11:50 am Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Presidente


Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Secretario


Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

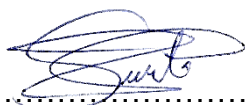
Nosotros, **Sunita Mera Manihuari** con DNI 44066916 y **Muñoz Marcia Carmela Aradivi** con DNI 47557382 bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa, respectivamente con la tesis titulada “Gestión administrativa y el posicionamiento del mercado en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma de la ciudad de Pucallpa, Ucayali - 2022”

Declaramos bajo juramento que:

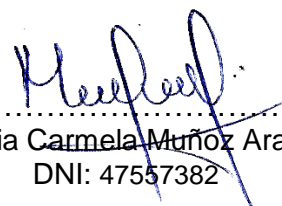
- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 04 de agosto del 2022



.....
Sunita Mera Manihuari
DNI: 44066916



.....
Marcia Carmela Muñoz Aradivi
DNI: 47557382

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 79

Pucallpa 08 de agosto del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS EDESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: "AUDITORÍA INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA PRISMA, DEL DISTRITO DE CALLERÍA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO - UCAYALI 2020", perteneciente los bachilleres: SUNITA MERA MANIHUARI y MARCIA CARMELA MUÑOZ ARADIVI.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas
Escuela : Ciencias Contables y Financieras
Asesor : Dr. Lila Ramírez Zumaeta

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **28,1%**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios quien es mi fuerza, es quien guía mi camino para ser un buen ser humano, a mi esposo quien es mi apoyo incondicional en todo momento, a mis hijas que son mi fortaleza para nunca rendirme y a mi madre que me dio la vida,

Sunita Mera Manihuari

El presente trabajo está dedicado a mis padres, quienes me dieron ese anhelo de lograr mis objetivos y a mi esposo quien está en cada momento de mi vida dándome esa fuerza para alcanzar mis metas y mis hijos quienes son mis fortalezas para seguir adelante y alcanzar esta meta soñada.

Marcia Carmela Muñoz Aradivi

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primero al Cristo Redentor por darnos la vida, la salud y sabiduría para culminar este objetivo que es un peldaño más en mis metas trazadas de esta manera ser un ejemplo para nuestras familias, amigos y demostrar que cuando uno se propone algo lo consigue con perseverancias y constancia.

Agradecemos a plana docente y Jerárquicos de la Universidad Privada de Pucallpa a nuestro asesor, a la Dra. Lila Ramírez Zumaeta, por sus orientaciones, consejos en el desarrollo de mi investigación, agradecer a todos los docentes de la universidad privada de Pucallpa, por su ayuda incondicional y orientaciones hasta este último ciclo final de mi carrera

Agradecer a los empleados y administradores de la cooperativa Prisma, agencia Pucallpa, por colaborar con nuestra investigación en el llenado de la encuesta y la toma de fotos, el cual fue vital para el desarrollo de mi investigación.

A nuestros papas, hermanos, familiares y amigos por aceptar y comprender nuestros momentos de ausencia en las diferentes reuniones familiares y sociales al estar dedicado al desarrollo de nuestra investigación.

Sunita Mera Manihuari
Marcia Carmela Muñoz Aradivi

Resumen

El objetivo general fue Determinar el nivel de relación que existe entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa Prisma en el año 2020.

El tipo de investigación fue correlacional, enfoque cuantitativo, el método de investigación fue deductivo, El diseño del estudio fue No experimental, se consideró una población conformada por 11 trabajadores la cooperativa de ahorro y crédito Prisma de la ciudad de Pucallpa, la muestra fue 11 trabajadores la cooperativa de ahorro y crédito Prisma.

Se tuvo los siguientes resultados, En la Tabla 4, el 64 % de encuestados refieren que siempre hay una auditoría interna en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 27% menciona casi siempre, 9% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%. En la Tabla 8, el 100 % de encuestados refieren que siempre existe desempeño laboral optimo en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 0% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Se concluye que se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la auditoría interna y el desempeño laboral del mercado en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma de la ciudad de Pucallpa, Ucayali - 2022. Con un valor $r = 0.734$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman.

Palabra clave: Auditoría Interna, Desempeño Laboral

Abstract

The general objective was to determine the level of relationship that exists between the internal audit and work performance of the staff of the savings and credit cooperative Prisma microfinance in the year 2020.

The type of research was correlational, quantitative approach, the research method was deductive, the study design was non-experimental, a population made up of 11 workers from the Prisma savings and credit cooperative in the city of Pucallpa was considered, the sample was 11 workers the savings and credit cooperative Prisma.

The following results were obtained, In Table 4, 64% of respondents refer that there is always an internal audit in the Prisma savings and credit cooperative - Pucallpa agency, city of Pucallpa, followed by 27% mention almost always, 9% to times, 0% almost never and never 0%. In Table 8, 100% of respondents refer that there is always optimal job performance in the Prisma savings and credit cooperative - Pucallpa agency, city of Pucallpa, followed by 0% mentions almost always, 0% sometimes, 0% almost never and never 0%.

It is concluded that the alternative hypothesis is accepted because $\text{Sig.} < 0.05$ and we reject the null hypothesis. There is a significant relationship between the internal audit and the job performance of the market in the Prisma savings and credit cooperative in the city of Pucallpa, Ucayali - 2022. With an r value = 0.734 estimated by the Spearman correlation coefficient.

Keywords: Audit internal, Work Performance

Índice

portada.....	I
Jurado evaluador	ii
Acta de sustentación de tesis	iii
Declaración jurada	iv
Constancia de originalidad del trabajo de investigación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Índice	x
Índice de tablas y figuras	xiii
Introducción	xv
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Formulación de objetivos	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.1 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Delimitación del estudio	20
1.6 Viabilidad del estudio	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes del problema	22
2.2. Bases teóricas	26

2.2.1. Variable 1: Auditoría interna	26
2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral.....	32
2.3. Definición de términos básicos	35
2.4. Formulación de hipótesis	38
2.4.1. Hipótesis general.....	38
2.4.2. Hipótesis específicas	38
2.5. Variables	38
2.5.1. Definición conceptual de las variables	38
2.5.2. Definición operacional de las variables	39
2.5.3. Operacionalización de las variables.....	40
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	42
3.1. Diseño de la investigación	42
3.2. Población y muestra	43
3.2.1. Población.....	43
3.2.2. Muestra	43
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.3.1. Técnica.....	43
3.3.2. Instrumento	44
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	44
3.4.1. Validación.....	44
3.4.2. Confiabilidad.....	44
3.5. Técnicas para el procesamiento de datos.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
4.1. Presentación de resultados	47
4.2. Discusión.....	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63

ANEXOS.....	67
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	68
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	69
Anexo 3: Matriz de validación.....	72
Anexo 4: Base de datos de la confiabilidad.....	78
Anexo 5 Base de datos del procesamiento de la información.....	80
Anexo 6: Fotos.....	82

Índice de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1 Evaluar	47
Tabla 2 Verificar	48
Tabla 3 Supervisar	49
Tabla 4 variable Auditoría interna.....	50
Tabla 5 Eficacia	51
Tabla 6 Eficiencia.....	52
Tabla 7 Motivación	53
Tabla 8 Variable Desempeño laboral	54
Tabla 9 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables auditoría interna y desempeño laboral	55
Tabla 10 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable desempeño laboral y dimensión evaluar	56
Tabla 11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable desempeño laboral y dimensión verificar	57
Tabla 12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable desempeño laboral y dimensión supervisar	58

Figuras

Figura 1 Evaluar.....	48
Figura 2 Verificar.....	48
Figura 3 Supervisar.....	49
Figura 4 Variable Auditoría interna.....	50
Figura 5 Eficacia	51
Figura 6 Eficiencia	52
Figura 7 Motivación.....	53
Figura 8 Variable Desempeño laboral	54

INTRODUCCIÓN

Es de gran interés determinar cómo la auditoría interna que desarrolla la cooperativa Prisma, cuyo objetivo es fomentar el ahorro en sus diversas modalidades a sus socios, especialmente mujeres y la utilización de fondos comunes para otorgar préstamos y brindar otros servicios conexos y complementarios a su actividad principal compatibles con la legislación vigente a sus asociados.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera: Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar. Capítulo II: El Marco Teórico, se trata de la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon tres dimensiones y 12 indicadores de la variable auditoría interna y tres dimensiones con 9 indicadores de la variable desempeño laboral. Capítulo III: La Metodología, contiene el método empleado para desarrollar el trabajo de investigación, como el diseño de estudio no experimental, transeccional, tipo de estudio correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos. Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigac

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Auditoría, como actividad de control de desempeño económico financiero, es tan antigua como la humanidad y tiene su origen en la práctica de la contabilidad, teniendo en cuenta el acelerado proceso evolutivo del mundo y que en el común de las personas existe una gran distorsión sobre el origen, evolución y conceptualización de la Auditoría. Podría decirse que es tan antigua como la propia historia del comercio, ya que sus inicios fueron consecuencia de la creación de las Sociedades Anónimas, como forma jurídica, por su magnitud financiera, capacidad productora por la cantidad de accionistas pertenecientes a la misma, no permita que una misma y única persona maneje, controle y supervise su información contable, financiera y patrimonial.

Es una de las áreas más importantes de la evolución de las entidades fiscalizadoras Superiores de América Latina y el Caribe en las últimas dos décadas. A partir de la Auditoría interna, las Entidades fiscalizadoras superiores buscan profundizar su contribución a la gestión pública, expandiendo el foco de la labor de auditoría a la identificación de oportunidades de mejora en la eficiencia, eficacia y economía.

Las organizaciones en general están involucradas en un entorno complejo, en tal situación la competitividad es la respuesta a estos cambios; tal situación también se muestra en organizaciones públicas, así como privadas y de manera muy particular en la cooperativa "Prisma", que debe dar respuestas eficientes y eficaces a las distintas necesidades del medio

con la cual interactúa para cumplir la misión que tiene la institución. En ese sentido la competitividad se basa en la eficiente gestión de su capital humano como elemento clave para el éxito institucional, potenciar sus habilidades y destrezas, en consecuencia, hacer más competitivo a dicha institución. Lo anterior puede hacerse mediante la práctica de una auditoría del capital humano para que permita tal fin, sin embargo, existen limitaciones especialmente de orden político y organizacional que limitan el desarrollo del capital humano. También toma importancia a estas consideraciones, dando importancia al estudio del desempeño laboral y la auditoría del capital humano, con la principal finalidad de implementar lineamientos para optimizar el desempeño laboral en base a la eficiencia, eficacia y la efectividad.

Goleman (1999), plantea, “que cada vez hay más empresas para animar este tipo de habilidades, es vital para la filosofía de la gerencia, actualmente se compete no sólo con productos, sino también con la eficiente administración del capital humano”. (p.22)

Por ello, el debate de políticas públicas debe poner particular énfasis en repensar las instituciones. Esto repercute en las políticas administrativas que buscan impulsar una correcta gestión del desempeño laboral de los trabajadores, destacan las grandes desigualdades, relacionadas con el origen socioeconómico, el género o la localización geográfica, los bajos niveles de acceso a educación y competencias, o el predominio de empleos informales y de mala calidad, el cual es influenciada en la condición de crecimiento económico de cada país que conforma la región.

En un contexto global cambiante donde la globalización ha significado el resurgir de las regiones como elementos fundamentales en la generación del conocimiento que caracteriza a la nueva economía se hace cada vez más necesario el contar con herramientas para analizar esta problemática. En particular en el Perú, donde se ha iniciado un proceso de regionalización reciente se hace oportuno contar con este tipo de modelos.

La modernización del Estado Peruano es indetenible describe y con ella hemos empezado a evaluar nuestra administración de la gestión pública con el fin de incorporar prácticas que garanticen una gestión pública más efectiva, en este sentido, las herramientas de gestión de la calidad como la auditoría interna resultan muy útiles para identificar las prácticas que harán que la gestión pública peruana camine hacia la excelencia. Entre estas estrategias tenemos en del fomentar el liderazgo, usar estrategias, gestionar los recursos humanos, gestionar los resultados y finalmente mejorar los procesos.

En la cooperativa “Prisma”, en la actualidad se carece de la evaluación de puestos, la evaluación de remuneraciones y estímulos y la evaluación de condiciones de trabajo, en vista de la problemática planteada en el ámbito de auditoría del capital humano, se ha detectado la necesidad imperante de evaluar a la auditoria del capital humano y el desempeño laboral, que pertenece a la administración pública dentro del esquema de eficiencia administrativa, es por esta razón que se tiene la urgente necesidad de investigar la relación de la auditoria del capital humano y el desempeño laboral, que es el problema principal de la investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué nivel de relación existe entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Qué nivel de relación existe entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020?

2. ¿Qué nivel de relación existe entre verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020?

3. ¿Qué nivel de relación existe entre supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

1.3.1 Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de relación que existe entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

2. Determinar el nivel de relación que existe entre verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

3. Determinar el nivel de relación que existe entre supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación social: trascendencias-beneficios.

El estudio tuvo una importancia social, pues los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción enfocados a la auditoría interna y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma.

Justificación metodológica:

Esta investigación se utilizó el método deductivo del enfoque cuantitativo, en ese método Según Hernández, et al. (2018), “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.122) y “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (p. 150), es decir se va a planteará el problema de investigación, se definirá el objetivo y su hipótesis

Justificación práctica:

El estudio permitió aplicar el conocimiento y contribuir a la solución de la problemática de bajo rendimiento laboral a través de supervisiones continuas, que se vive en la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma, respecto a la auditoría interna y desempeño laboral.

Justificación Teórico:

La investigación permitió conocer el marco conceptual y teórico, antecedentes y realidad problemática de las variables en estudio; auditoría interna y desempeño laboral.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

La presente investigación se delimito espacialmente por que se desarrolló en el jirón Salaverry N° 463 de la ciudad de Pucallpa, en el ámbito territorial de la cooperativa Prisma, agencia Pucallpa.

1.5.3 Delimitación temporal

El periodo escogido por el investigador fue desde los meses de: Septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2020.

1.6 Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad técnica

En la viabilidad **técnica** del presente proyecto de investigación fue factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos confiables y materiales necesarios para su ejecución, también técnicamente se contó con instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos y asesoría de expertos tanto internos como externos.

1.6.2. Viabilidad Financiera:

La viabilidad **financiera** del presente trabajo de investigación, estuvo financiado íntegramente por los bachilleres Sunita Mera Manihuari y Marcia Carmela Muñoz Aradivi.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Internacionales

Lidice, R. (2018), en su investigación titulada "*Auditoría interna y la auditoría ambiental en la gerencia territorial de SEPSA de Villa Clara*" tesis para obtener el grado de maestría en gestión ambiental para la universidad Central Martah Abreo de Cuba. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la auditoría interna y la auditoría interna en la gerencia territorial de SEPSA de Villa Clara , el enfoque de investigación fue cuantitativa y el diseño descriptivo, y alcance correlacional, la muestra fue de 50 trabajadores, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre la auditoría interna y la auditoría interna en la gerencia territorial de SEPSA de Villa Clara, con un grado de relación de Rho: 0.859.

Barragán, E. (2017), en su investigación titulada "*Auditoría interna aplicada a los estados financieros del año 2017 en la empresa Unión, ubicada en la ciudad de Guayaquil*" tesis para optar el grado de magister en ciencias contables y auditoria en la universidad de la Fuerzas Armadas de Guayaquil de Ecuador. El objetivo de esta investigación fue determinar cómo se relaciona la auditoría interna y los estados financieros en la empresa Unión, la muestra fue de 25 trabajadores, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, el tipo y enfoque fue descriptivo correlacional, la conclusión fue que existe una correlación significativa ente la auditoría interna y estados financieros en la empresa Unión.

Calderón, J. (2019), en su investigación titulada “*Auditoría Interna como herramienta para toma de decisiones gerenciales en medianas y grandes empresas distribuidoras de productos alimenticios de consumo masivo (Municipio de Quetzaltenango)*”, tesis para obtener el título de académico de licenciada en contabilidad, en la universidad Rafael Landívar de la ciudad de Quetzaltenango en México. El objetivo de la investigación fue establecer el nivel de intervención del auditor interno en la toma de decisiones gerenciales en medianas y grandes empresas distribuidoras de productos alimenticios de consumo masivo en el área de Quetzaltenango. El tipo de investigación fue descriptivo correlación, El universo de estudio fue de 32 Distribuidoras de Alimentos de Consumo Masivo, tomando una muestra de 28 gerentes generales de dichas empresas. Información obtenida de la Cámara de Industria. Se concluyó que la cultura empresarial que actualmente se vive en las medianas y grandes empresas distribuidoras de productos alimenticios de consumo masivo de la ciudad de Quetzaltenango, considera a la auditoría interna como un costo innecesario, del cual no se obtienen beneficios, por lo que no consideran la implementación de esta herramienta en sus respectivas empresas.

Rivas, J. (2018), En su investigación titulada “*La evaluación de desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda*”. De la ciudad de Ambato, en el año 2018” en la Universidad técnica de Ambato de Ecuador. El objetivo de la investigación fue proponer soluciones que le permita mejorar en el corto plazo la situación que atraviesa, a través de determinar si existe relación entre el desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Por lo que se llegó a la conclusión que existe relación entre el desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

García, L. (2018), en su investigación titulada “*Evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular del liceo bolivariano Pedro Arnal, del municipio Sucre, estado Sucre, 2018*”, tesis para obtener

el grado en gestión de la educación para la universidad Venezuela. El objetivo fue analizar por medio de un aprendizaje representativo con boceto de campo, la muestra fue 29 empleados, los resultados determinaron que existe una diversidad de debilidades en el curso que impide la utilidad correcta del mismo. Se llegó a la conclusión que para realizar una apreciación sobre el ejercicio del personal administrativo se requiere que, éste conozca anticipadamente el desarrollo de apreciación, los propósitos que busca, los productos y producir el plan de progreso, a fin de abreviar las debilidades que se puedan haber reconocido durante su empleo.

Nacionales

Aroca (2017), en su investigación titulada *“La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes guzmán s.a. de la ciudad de Trujillo, 2016”* para la universidad Nacional de Trujillo, tesis para optar el grado de maestro en ciencias económicas. El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera la Auditoria Interna incide en la Gestión de la Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2015, el tipo de investigación fue descriptivo correlación, la muestra fue de 50 trabajadores de la empresa de transporte, la conclusión fue que existe una relación positiva entre la auditoría interna y la gestión en la Gestión de Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo.

Gago, R. (2017), en su investigación titulada *“La auditoría interna y la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de lima metropolitana, 2017”* tesis para obtener el grado de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y control, en la universidad San Martin de Porras. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la auditoría interna y la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de lima metropolitana, 2017, la tesis es de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, la conclusión fue que existe una relación significativa entre la auditoría interna y la gestión de las cooperativas de servicios múltiples en Lima Metropolitana.

Sandoval (2018), en su investigación titulada *“La auditoría interna y la gestión en las medianas empresas industriales del distrito de Ate Lima, 2018”* tesis para obtener el grado de maestro en contabilidad y finanzas con mención en gestión tributaria, en la universidad San Martín de Porras. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la auditoría interna y la gestión de las medianas empresas industriales del distrito de Ate – Lima, el tipo de investigación fue descriptivo correlación, la conclusión que se llegó fue que existe una relación significativa entre la auditoría interna y la gestión en las medianas empresas industriales del distrito de Ate Lima, 2018.

Surichaqui (2018), en su investigación titulada *“Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau, 2018”* para la universidad César Vallejo, en la ciudad de Lima. El objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral entre todos los agentes que participan en la Institución. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, la población y muestra fue de 70 trabajadores, se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre ambas variables, es decir, entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, quedando así demostrado mediante las pruebas de hipótesis y los registros de r de Spearman existe alta confiabilidad de los instrumentos y por ende éstas significancias confirman nuestras hipótesis al manifestar que cuando existe una buena gestión administrativa hay un buen desempeño laboral.

Salaverry, M. (2018), En su investigación titulada *“Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2018”* para obtener el grado de maestría en gestión pública, en la universidad César Vallejo. El objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2018, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional, la muestra está conformada por 121 trabajadores de

Municipalidad de Cajamarca se concluye que existe relación directa y significativa entre el Proceso administrativo y desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman.

Huamani, N. (2018), en su investigación titulada "*El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2018*", sustentada en la universidad nacional tecnológica de lima sur. El objetivo general fue: Explicar la relación que existe entre del clima organizacional y el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1 en el 2018, tuvo una muestra de 71 colaboradores, con diseño descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión lo que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1 en el 2018.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Auditoría interna

Morales (2017). Define auditoria como el "proceso de verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado; que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Asimismo, significa evaluar la forma en que se administra y opera con el fin de aprovechar los recursos al máximo fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados." (p. 18)

Ferrin (2019). "Es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, de la rotación y evaluación del inventario de acuerdo a como se clasifique y que tipo de inventario tenga la empresa, ya que a través de todo esto determinaremos los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable, pudiendo establecer su

situación financiera y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación.” (p. 15).

García (2018). “Es un proceso logístico que trata la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier material dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo, así como el tratamiento e información de los datos generados” (p. 20)

Objetivo de la auditoría

Según García (2018). El objetivo principal de una Auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

En la conceptualización tradicional los objetivos de la auditoría eran tres:

- Descubrir fraudes
- Descubrir errores de principio
- Descubrir errores técnicos

Características de la auditoría

Según García, A. (2018). La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistémica y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto, no puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador, quien actuará siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios de la misma.

La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistémica y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto, no puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador, quien actuará siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios de la misma.

El diagnóstico o dictamen del auditor debe tener una intencionalidad de divulgación, pues solo a través de la comunicación de la opinión del auditor se podrán tomar las decisiones pertinentes que ella implique. Los usuarios de esta opinión pueden ser internos o externos a la empresa.

Evaluar (Dimensión 1)

Chiavenato, (2002). Es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora. (p. 89)

Según García (2018), “es el proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas” (p. 16).

Indicadores de la dimensión 1

Rendimiento productivo

García (2009). Es la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. (p. 56)

Cumplimiento de objetivos

Freitas y Gonzáles (2006). Son todos aquellos asignados a toda la organización por igual. Son definidos por los responsables de las unidades de negocio. El valor que representa el nivel del cumplimiento, el mínimo y el máximo valor aceptado para el resultado, es igual para todos los individuos que integren la organización. (p.125)

Cumplimiento de metas

Locke (1968), define una meta como aquello que una persona se esfuerza por conseguir. Las metas son importantes para el ser humano ya que motivan y guían sus actos. Así, según la teoría de Locke, la intención de alcanzar metas es una fuente básica de motivación para el ser humano. (p. 214)

Riesgos e incidencias

Real Academia Española (1992), define el riesgo como: contingencia o proximidad de un daño; en donde contingencia se define como: la posibilidad de que algo suceda o no suceda, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista. (p.191)

Verificar (Dimensión II)

Según García (2018), “Hace referencia a que se debe asegurar que la información que se está dando es cierta o no, con esto lo que se hace es hacer confirmar entre dos o más fuentes que la información que se ha proporcionado coincide y que esta cumple con todas las normas y requisitos que es necesaria para poder ser aprobada” (p. 15).

Indicadores de la dimensión 2

Veracidad de información

Es la virtud que dirige el modo de hablar. No se debe hablar de cualquier modo sino según la veracidad, porque la mentira

inutiliza el lenguaje. En cambio, la veracidad favorece la comunicación, y esta, la convivencia. La veracidad no es la única virtud que le favorece, pero es indispensable para el diálogo: “hábitos muy importantes, como la veracidad, la confianza mutua y la amistad están vinculados a la comunicación” (Polo, 2015, p. 377).

Cumplir requisitos

Es una descripción de una condición o capacidad que debe cumplir un sistema, ya sea derivada de una necesidad de usuario identificada, o bien, estipulada en un contrato, estándar, especificación u otro documento formalmente impuesto al inicio del proceso. (Sommerville, 2005, p. 159)

Aprobación

Real Academia Española (1992). Procedimiento de manifestación del consentimiento en obligarse por un tratado, de carácter solemne, surgido en la práctica reciente como alternativa a la ratificación. (p. 58)

Files personales

Bossí (2008) Es la actividad donde suele ser mucho menos habitual que en un archivo de tipo administrativo donde algunos documentos caducan en un período de tiempo determinado. (p. 91)

Supervisar Dimensión III

Según García (2018), “es asegurar el cumplimiento de los objetivos de la Auditoría y la calidad razonable del trabajo. Una supervisión y un control adecuados de la Auditoría son necesarios en todos los casos y en todas las etapas del trabajo, desde la exploración hasta la emisión del informe y su análisis con los factores de la entidad auditada.” (p. 18)

Indicadores de la dimensión 3

Trato amable

Real Academia Española (1992). Es el que hace de la delicadeza, la cordialidad, la empatía y la atención su carta de presentación. El que considera al otro objeto de respeto y de cortesía, el que brinda opciones a la alegría del tercero sin motivo, sin espera de retorno, simplemente por el hecho de alegrarse de su encuentro, aunque el otro sea un desconocido. Quien es amable ofrece la posibilidad del afecto como quien siembra en la esperanza de una cosecha futura. (p. 161).

Capacidad de entendimiento

Goleman (1999) Es la espontaneidad del conocimiento, su capacidad de producir representaciones. El entendimiento se encarga de pensar el fenómeno, aplicándole una serie de categorías, que son constitutivas de nuestro modo de conocimiento. El entendimiento, por tanto, va analizando el fenómeno tratando de aplicar alguna de sus categorías al mismo, aspirando a la comprensión. Kant no le da más importancia al entendimiento que a la sensibilidad. (p. 98).

Capacidad de respuesta.

Parasuraman et al. (1988) disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (p. 112).

Rentabilidad de la empresa

Rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario)." (Morillo, 2001, p. 91)).

2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral

Según Chiavenato (2018), “es la eficiencia y la eficacia el personal que trabaja dentro de las organizaciones lo cual es necesaria para la organización, desempeñándose el trabajador con una gran labor buscando su satisfacción laboral.” (p. 6).

Según Franklin, E. y Krieger, M (2018), “el desempeño laboral es el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de los objetivos organizacionales.” (p. 17).

Según Cuestas, A (2020), “es la evaluación del desempeño para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados lo que las personas son, hacen y logran.” (p. 21).

Eficacia (Dimensión I)

Según Chiavenato (2018). “La eficacia es una medida del logro de resultados, en términos económicos; la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios).” (p. 24)

Indicadores de la dimensión 1

Eficacia en el uso de recursos

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE, 2001). Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (Fernández- Ríos y Sánchez, 1997; p. 401).

Control de resultados

Control que se produce cuando se delegan una serie de actividades, se descentralizan una serie de decisiones, se

especifican una serie de objetivos y estándares respecto al resultado y se evalúa el comportamiento de un responsable en función del resultado obtenido respecto a aquéllos. (Chiavenato, 2002; p 154).

Trabajo en equipo

Koontz & Weihrich (1998) conceptualizan al equipo como un número reducido de personas con destrezas que se complementan entre si comprometidas con un mismo objetivo, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual son solidariamente responsables. (p.112)

Eficiencia (Dimensión II)

Según Chiavenato (2018). La eficiencia es “una medida de la utilización de los recursos en ese proceso, una relación entre insumos y productos. Desde este punto de vista, es una relación entre costos y beneficios, es decir, una relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido: es la razón entre el: esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante.” (p. 30).

Indicadores de la dimensión 2

Compromiso institucional

Meyer, Allen y Smith (1991), es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y la organización; por esta razón se requiere de la integración de diferentes enfoques para su estudio, según las autoras el compromiso se divide en tres componentes que son: compromiso afectivo, compromiso de continuación, compromiso normativo. (p. 61-89).

Estrategias laborales

Márquez (2005). Son aquellas que deseen desarrollar un plan de motivación para sus empleados. El objetivo es trabajar con una plantilla más implicada, motivada y productiva. (p. 201).

Fidelidad del cliente

Es el resultado de numerosos factores como la experiencia de uso, el reconocimiento, las asociaciones de marca y la calidad percibida, siendo el más importante la experiencia de uso, ya que no puede existir fidelidad hasta que el producto no ha sido comprado y probado, por el contrario, si puede existir sin que necesariamente derive de los otros factores. (León; Olabarria, 1991)

Motivación (Dimensión III)

Según Chiavenato (2018), es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades. De allí surge el concepto de ciclo motivacional: el organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico hasta que un estímulo lo rompe o crea una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que reemplaza el estado de equilibrio. La tensión genera un comportamiento o acción capaz de satisfacer la necesidad. Si ésta se satisface, el organismo retorna a su estado de equilibrio inicial hasta que sobrevenga otro estímulo. Toda satisfacción es una liberación de tensión.

Indicadores de la dimensión 3

Clima laboral

Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta". (Gonçalves, 2000, p. 89).

Aumento de sueldos

Son incentivos son una parte variable del salario, que reconocen un resultado superior por parte de un trabajador a sus responsabilidades establecidas, y teniendo en cuenta que no es obligatorio superarse en el puesto de trabajo, se tiende a motivar a los trabajadores mediante estos incentivos; por tanto, también debe

existir una formalidad en el establecimiento de estos (Mora, 2008; p. 89).

Cumplimiento de responsabilidades

Márquez (2005) Es la situación en la que se encuentra un individuo imputable para dar cuenta a la sociedad de responder por sus actos. Solo son responsables jurídicamente quienes tienen la obligación legal de responder por un acto. La responsabilidad establece una relación entre el sujeto y Estado, pues a través del orden jurídico éste establece que aquel tiene la obligación de realizar determinada conducta. (p.154).

2.3. Definición de términos básicos

Acciones:

Según Chiavenato, I. (2018), las acciones son aquellas partes concretas en que se divide el trabajo a realizar y que concluye con un resultado palpable.

Actividad:

Según Velázquez (2016), es el conjunto de tareas o pasos que deben ser dados para conseguir el objetivo previsto. Toda actividad debe llevar aparejada un producto determinado. También se denomina actividad a cada una de las acciones con las que se concreta el desarrollo de un proyecto.

Asignación de recursos:

García, A. (2018), lo define como la distribución de los diferentes recursos disponibles entre las diferentes actividades del proyecto. La asignación de recursos tiene como finalidad conseguir el uso más eficiente posible de los recursos existentes, que siempre son limitados.

Amenazas:

Se acuerdo a Chiavenato, I. (2018), es toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

Análisis del entorno:

Según García, A. (2018), es el marco contextual de la planeación estratégica y estudia los cambios en los gustos y los hábitos del consumidor o usuario, los cambios de la tecnología, los cambios en los valores sociales y culturales, los cambios en el ambiente político y a las tendencias de crecimiento de la economía.

Alcance:

Chiavenato, I. (2018), lo define como los beneficiarios y otras partes interesadas de una intervención de desarrollo, sean sectores, grupos de personas o zonas geográficas de un país o región.

Actores:

Según García, A. (2018), son los sujetos que influyen en el desarrollo de la planificación y del plan mismo, este rol puede ser en ambos sentidos.

Áreas:

Según García, A. (2018), son aquellos que se consideran significativos para el logro de los objetivos generales que se han propuesto. La determinación de cuáles son las áreas o sectores estratégicos dentro de un plan o programa.

Beneficiario:

Según García, A. (2018), son el colectivo de personas u organizaciones que recibe mejoras en su funcionamiento, calidad de vida o entorno gracias a la realización del proyecto.

Desarrollo:

Según Chiavenato, I. (2018), es la evolución progresiva de una edificación, conjunto o núcleo universitario, orientado hacia la búsqueda de eficiencia y eficacia en cuanto a su uso. Responde a un proceso de planificación.

Diagnóstico:

De acuerdo a García, A. (2018), es la etapa inicial del proceso de planeación que consiste en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que los conforman, con el objetivo de identificar sus logros, necesidades y problemas. Para el entorno, estos suelen interpretarse como amenazas u oportunidades, y para la entidad o dependencia como fortalezas o debilidades.

Meta:

Chiavenato, I. (2018), es la expresión cuantitativa de un objetivo, enuncia la magnitud o grado de realización de un objetivo en un tiempo determinado.

Resultado:

Chiavenato, (2016) lo define como el efecto concreto que se alcanza, mediante la realización de un proyecto. Puede ser de dos niveles: efecto e impacto.

Objetivo:

Según García, A. (2018), Se refiere a un resultado que se desea o necesita lograr dentro de un período de tiempo específico. Es un valor aspirado por un individuo o un grupo dentro de una organización.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.
- Existe relación significativa entre verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.
- Existe relación significativa entre supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de las variables

Variable 1: Auditoría interna

García, A. (2018), define auditoria como el proceso de verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado; que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general.

Variable 2: Desempeño Laboral

Según Chiavenato, I. (2018), Es la eficiencia y la eficacia el personal que trabaja dentro de las organizaciones lo cual es necesaria para la organización, desempeñándose el trabajador con una gran labor buscando su satisfacción laboral.

2.5.2. Definición operacional de las variables

Variable 1: Auditoría interna

Se obtuvo el puntaje para el procesamiento de datos de la variable a través de la aplicación de cuestionario a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma, sobre auditoría interna, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la escala de Likert.

Variable 2: Desempeño Laboral

Se obtuvo el puntaje para el procesamiento de datos de la variable a través de la aplicación de cuestionario a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma, desempeño laboral, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la escala de Likert.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Variable 1: Auditoría interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Evaluar	Rendimiento productivo	01	¿El rendimiento productivo de la Cooperativa Prisma es aceptable?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Cumplimiento de objetivos	02	¿El cumplimiento de los objetivos previsto por la Cooperativa Prisma son cumplidos?	
	Cumplimiento de metas	03	¿El cumplimiento de las metas previsto por la Cooperativa Prisma son cumplidos?	
	Riesgos e incidencias	04	¿Los riesgos e incidencias ocurridos en la Cooperativa Prisma son superados por la institución?	
Verificar	Veracidad de información	05	¿La veracidad de la información que emite a la Cooperativa Prisma son reales?	
	Cumplir requisitos	06	¿La Cooperativa Prisma cumple con todos los requisitos estipulados para su funcionamiento en el mercado?	
	Aprobación	07	¿En las supervisiones realizadas por los entes reguladores de la banca, la Cooperativa Prisma aprueba las evaluaciones realizadas?	
	Files personales	08	¿Los files personales del Personal de la Cooperativa Prisma son revisados continuamente?	
Supervisar	Trato amable	09	¿El personal de la Cooperativa Prisma da un trato amable a todos los clientes de la institución?	
	Capacidad de entendimiento	10	¿La capacidad de entendimiento del personal de la Cooperativa Prisma es aceptable?	
	Capacidad de respuesta.	11	¿La capacidad de respuesta del personal de la Cooperativa Prisma es oportuna e inmediata?	
	Rentabilidad de la empresa	12	¿El personal de la Cooperativa Prisma se beneficia de la rentabilidad de la empresa?	

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Eficacia	Eficacia en el uso de recursos	01	¿La eficacia de uso de los recursos es importante para el personal que labora en la Cooperativa Prisma?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Control de resultados	02	¿El personal de la Cooperativa Prisma interviene en el control de los resultados de la empresa?	
	Trabajo en equipo	03	¿El personal de la Cooperativa Prisma trabaja en equipo continuamente?	
Eficiencia	Compromiso institucional	04	¿Todo el personal de la Cooperativa Prisma tiene compromisos institucionales con la institución?	
	Estrategias laborales	05	¿El personal que labora en la Cooperativa Prisma utiliza estrategias laborales en sus funciones?	
	Fidelidad del cliente	06	¿La fidelidad de los clientes en la Cooperativa Prisma es constante?	
Motivación	Clima laboral	07	¿El clima laboral entre el personal de la Cooperativa Prisma es idóneo?	
	Aumento de sueldos	08	¿La Cooperativa Prisma motiva al personal aumentando sus sueldos por su alto rendimiento?	
	Cumplimiento de responsabilidades	09	¿El cumplimiento de las responsabilidades del personal de la Cooperativa Prisma es constante?	

CAPITULO III: METODOLOGÍA

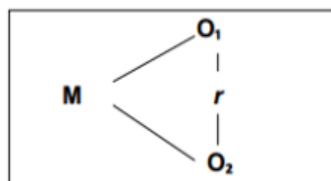
3.1. Diseño de la investigación

Según Hernández, Fernández y Batista: “El diseño es una estrategia que se desarrolla con la finalidad exclusiva de obtención de información que sea requerida para una investigación” (2014, p.120).

Según Hernández, R. Fernandez, c. y Batista, P. (2014), el diseño es no experimental, el tipo de investigación es descriptiva correlacional, es descriptivo porque se describe y especifica las propiedades importantes de las dos variables estudiadas en la investigación y es correlacional porque mide el grado de relación que existe entre las dos variables.

El diseño de investigan utilizado en la presente investigación es transeccional o trasversal porque los datos se recogieron en un lugar y momento determinado.

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se trabaja números, cantidades específicas. El método de investigación utilizado es el método deductivo ya que parte de una forma general a específica en la recolección de la información; por lo tanto, el diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de la cooperativa Prisma.

O1 = Observación de la variable auditoría interna.

O2 = Observación de la variable desempeño laboral

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Hernández et al. (2018), define a la población como un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

De acuerdo a esto la población para esta investigación será el número total de trabajadores de la Cooperativa Prisma, que son un total de 11 empleados.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	HECTOR IVAN LOPEZ VASQUEZ	GERENTE DE AGENCIA
2	MARCIA CARMELA MUÑOZ RADIVI	ANALISTA DE OPERACIONES
3	CARMEN LUCERO ALONSO DIAZ	AUXILIAR DE OPERACIONES
4	MICHAEL HARRYN MACEDO PIZANGO	ASESOR DE CREDITO
5	KAROL ESTEFANY TORRES RIOS	ASESOR DE CREDITO
6	FLOR MORENA LAULATE SOLSOL	ASESOR DE CREDITO
7	LILIA BEATRIZ PUA AHUANARI	ASESOR DE CREDITO
8	ZENAIDA PAULETH OCHOA RAMIREZ	ASESOR DE CREDITO
9	KAREN JUNETH SANDI NUNTA	ASESOR DE CREDITO
10	HELGA ROSA DOS SANTOS LOZANO	ASESOR DE CREDITO
11	JORGE LUIS BOLIVAR ESCOBEDO	GESTOR DE COBRANZA

3.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra no probabilística, según Hernández et al. (2018), “es aquel sub grupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedecen a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (p. 176), entonces la muestra para la investigación será de 11 empleados.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica

La Encuesta

Según Hernández et al. (2018), lo define como un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un

número considerable de personas”, de acuerdo a esto es que para la investigación se va a utilizar esta técnica.

3.3.2. Instrumento

Cuestionario

Según Hernández et al. (2018), lo define como un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.

El instrumento o cuestionario de la primera variable está compuesto por 3 dimensiones el cual se comprenderá de 12 indicadores y 12 preguntas. El instrumento en la segunda variable estará conformado por 3 dimensiones el cual a su vez estará compuesto por 9 indicadores y 9 preguntas respectivamente

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.1. Validación

Se hizo mediante el juicio de expertos (03), quienes emitieron su valides mediante la firma de las respectivas constancias.

Este es el resumen de resultados obtenidos:

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Magister	José Alberto Chocano Figueroa	Aplicable
2	Magister	Marden Odicio Vasquez Reategui	Aplicable
3	Magister	Rolando Percy Noriega Matute	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.4.2. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v22, aplicado a 11 empleados de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma, los resultados fueron los siguientes:

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Hernández (2014).

Para realizar la confiabilidad se realizó una prueba piloto al total de la población que es este caso representa la muestra de estudio que es de 11 empleados.

Alfa de Cronbach de la variable Auditoría interna

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	12

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY      /VARIABLES=VAR00001
VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005
VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009      VAR00010 VAR00011 VAR00012
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
```

Interpretación: El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación en su variable Auditoría interna dio como resultado 0,926.

Alfa de Cronbach de la variable Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,674	9

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005  
VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009  VAR00010  /SCALE('ALL VARIABLES')  
ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Interpretación: El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación en su variable Desempeño laboral grado de satisfacción dio como resultado 0,647.

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos en la muestra, para que sea procesado estos datos, se hizo una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleó un software estadístico SPSS 25.0.

La presentación de la información es mediante cuadros y gráficos estadísticos, tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) y la prueba de Rho Spearman, para la hipótesis de los coeficientes de correlación entre las dos variables.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 Excel y se presenta resultados en tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio

Tabla N° 1 Evaluar

	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A Veces	0	0
Válidos Casi siempre	4	36
Siempre	7	64
Total	11	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

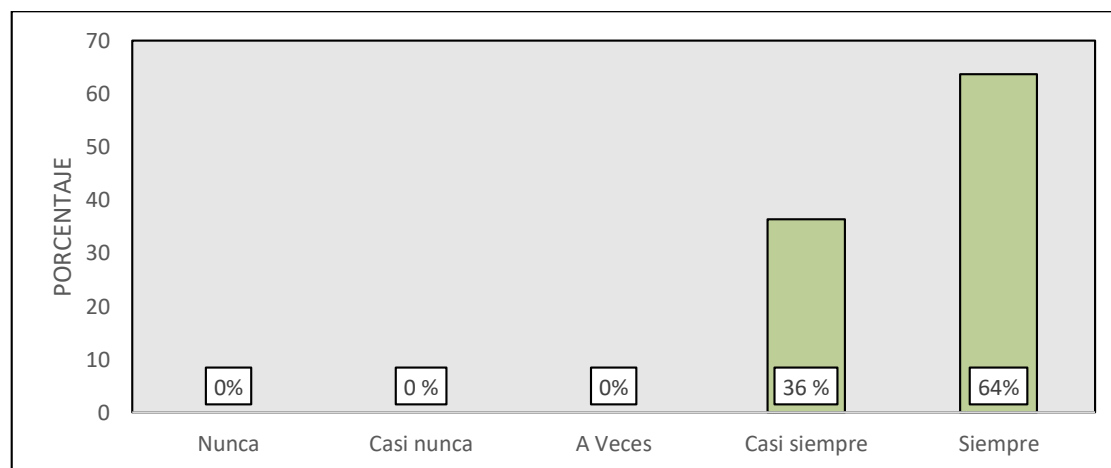


Figura N° 1 Evaluar

Interpretación: De la tabla y figura 1, se observa el 64% de encuestados refieren que siempre se evalúa en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 36% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Tabla N° 2 Verificar

	Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	0
	Casi nunca	0
	A veces	0
	Casi siempre	3
	Siempre	8
	Total	11

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

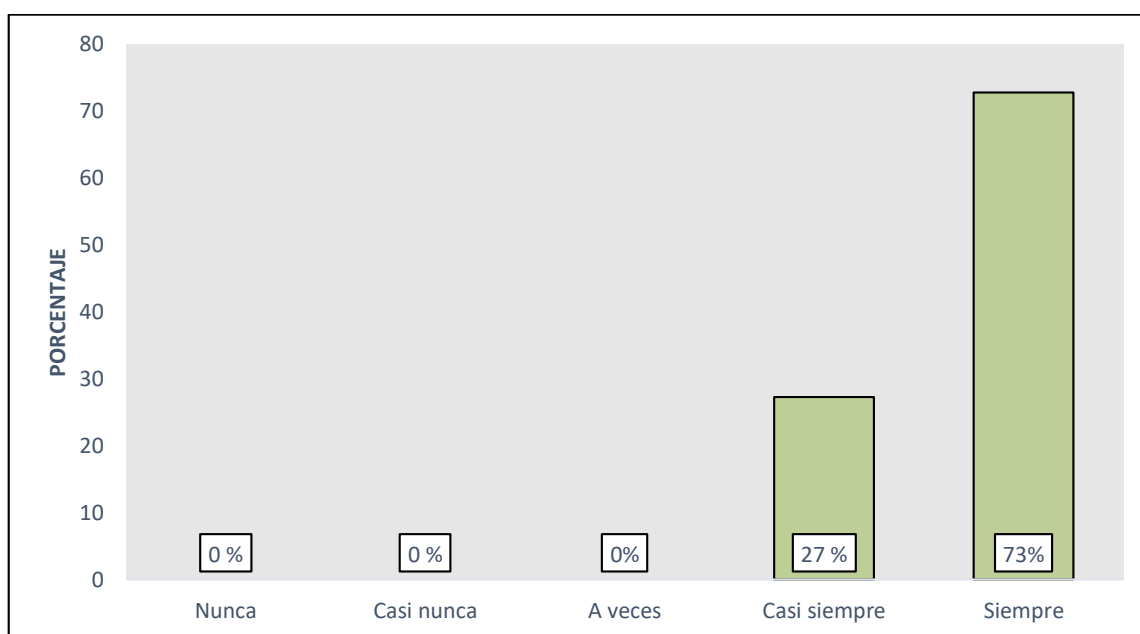


Figura N° 2 Verificar

Fuente tabla 2

Interpretación: De la tabla y figura 2, se observa el 73% de encuestados refieren que siempre se verifica en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia

Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 27% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Tabla N° 3 Supervisar

	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	0	0
Válidos Casi siempre	2	18
Siempre	9	82
Total	11	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

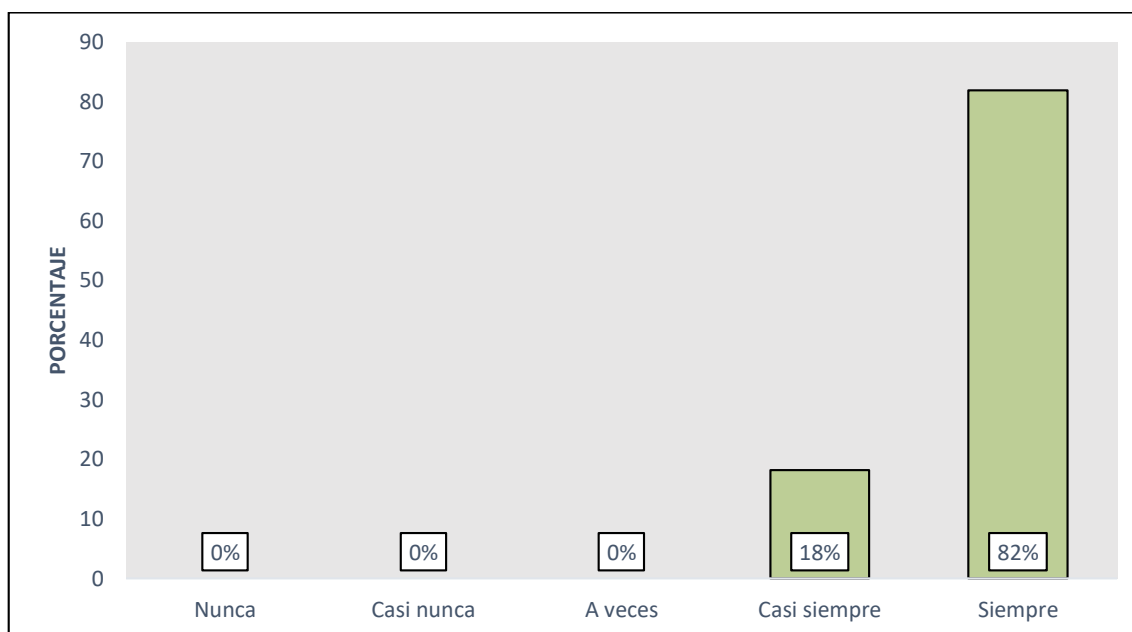


Figura N° 3 Dimensión Supervisar

Fuente tabla 3

Interpretación: De la tabla y figura 3, se observa el 82% de encuestados refieren que siempre se supervisa en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 18% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Tabla N° 4 variable Auditoría interna

	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Válidos A veces	1	9
Casi siempre	3	27
Siempre	7	64
Total	11	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

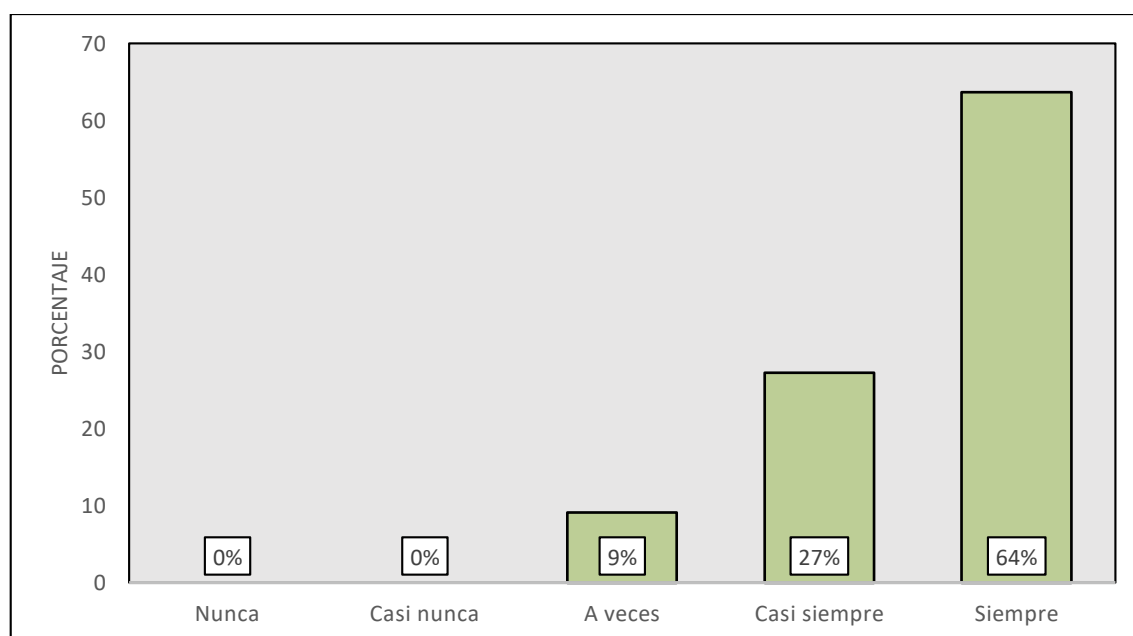


Figura N° 4 Variable Auditoría interna

Interpretación: De la tabla y figura 4, se observa el 64 % de encuestados refieren que siempre hay una auditoría interna en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 27% menciona casi siempre, 9% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Tabla N° 5 Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	0
	Casi nunca	0
	A veces	0
	Casi siempre	3
	Siempre	8
	Total	11

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

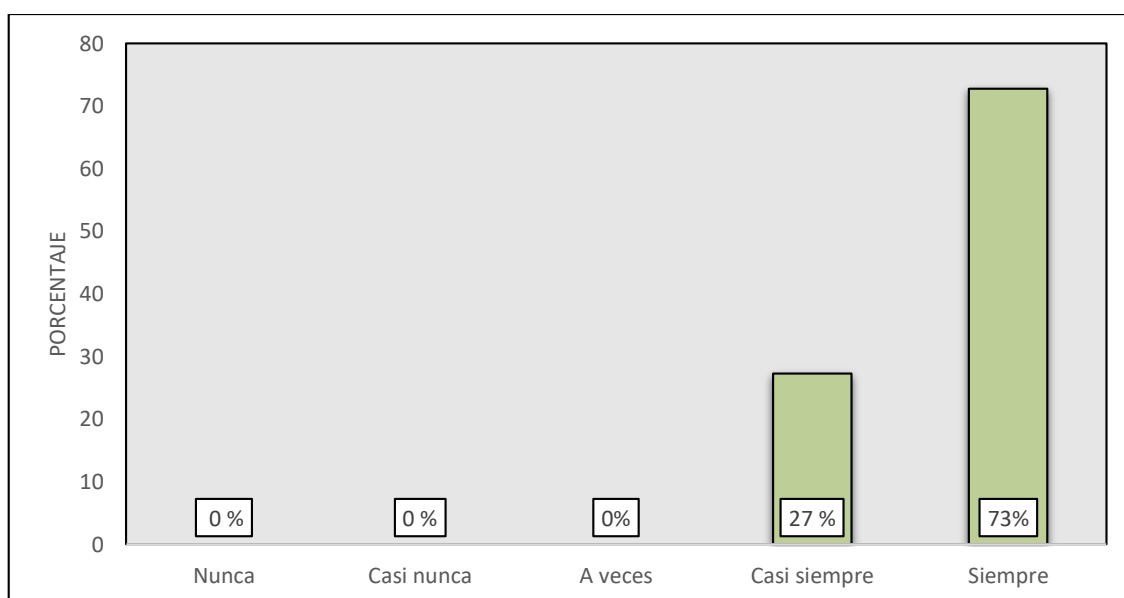


Figura N° 5 Eficacia

Fuente tabla 5

Interpretación: De la tabla y figura 5, se observa el 73 % de encuestados refieren que siempre hay eficacia en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 27% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Tabla N° 6 Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	1	9
	Casi siempre	3	27
	Siempre	7	64
	Total		11

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

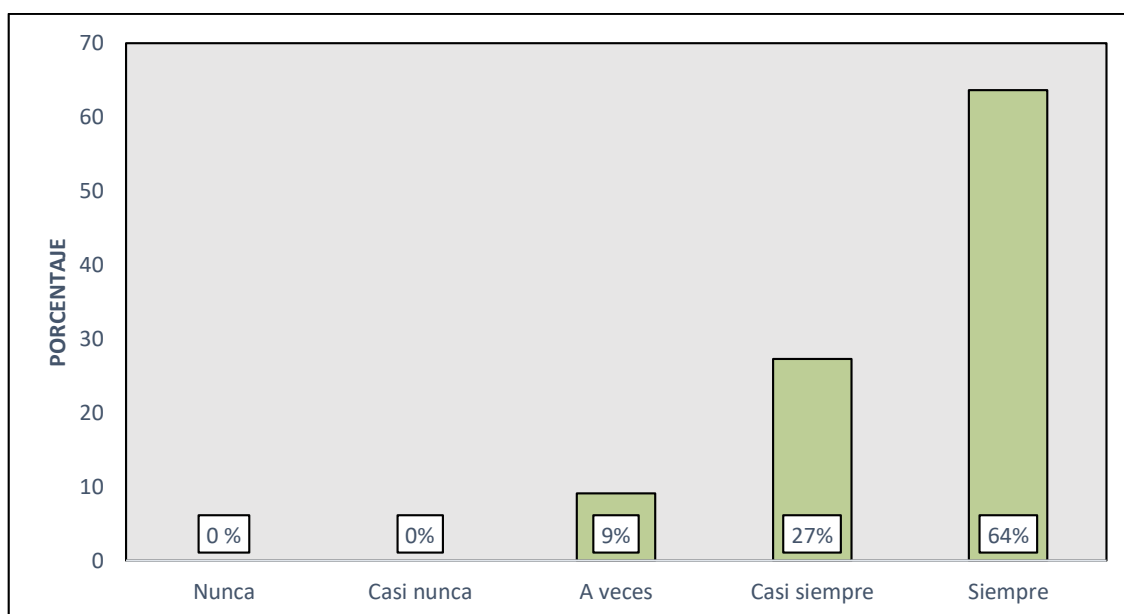


Figura N° 6 Eficiencia

Fuente tabla 6

Interpretación: De la tabla y figura 6, se observa el 64 % de encuestados refieren que siempre hay eficiencia en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 27% menciona casi siempre, 9% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Tabla 7 N° Motivación

	Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	0
	Casi nunca	0
	A veces	0
	Casi siempre	1
	Siempre	10
	Total	11

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

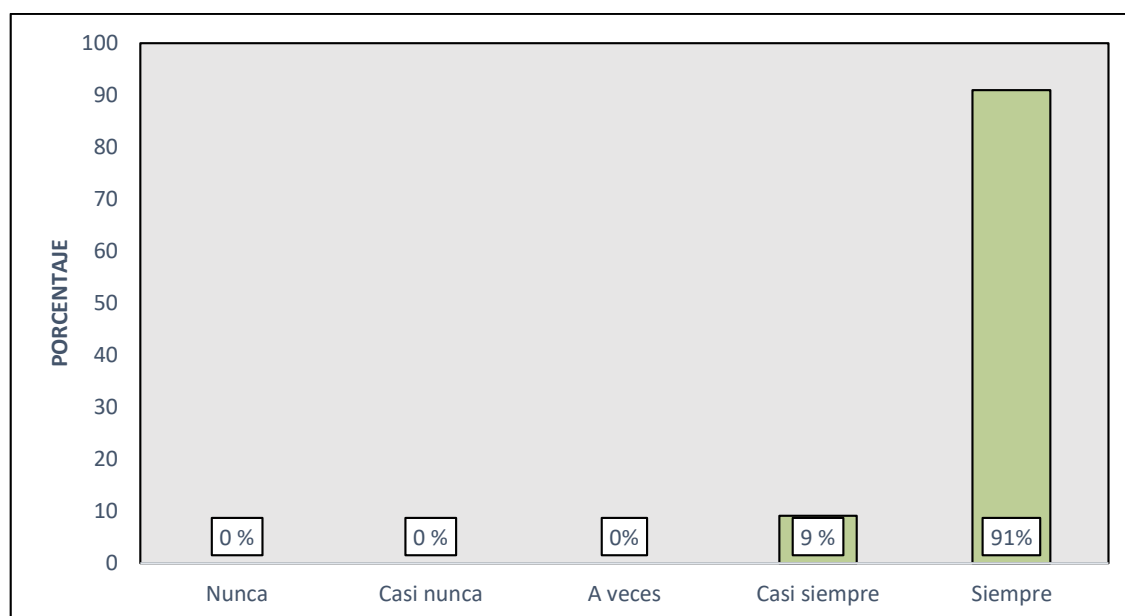


Figura 7 N° Motivación

Fuente tabla 7

Interpretación: De la tabla y figura 7, se observa el 91 % de encuestados refieren que siempre existe motivación en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 9% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Tabla N° 8 Variable Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	0
	Casi nunca	0
	A veces	0
	Casi siempre	0
	Siempre	11
	Total	11

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

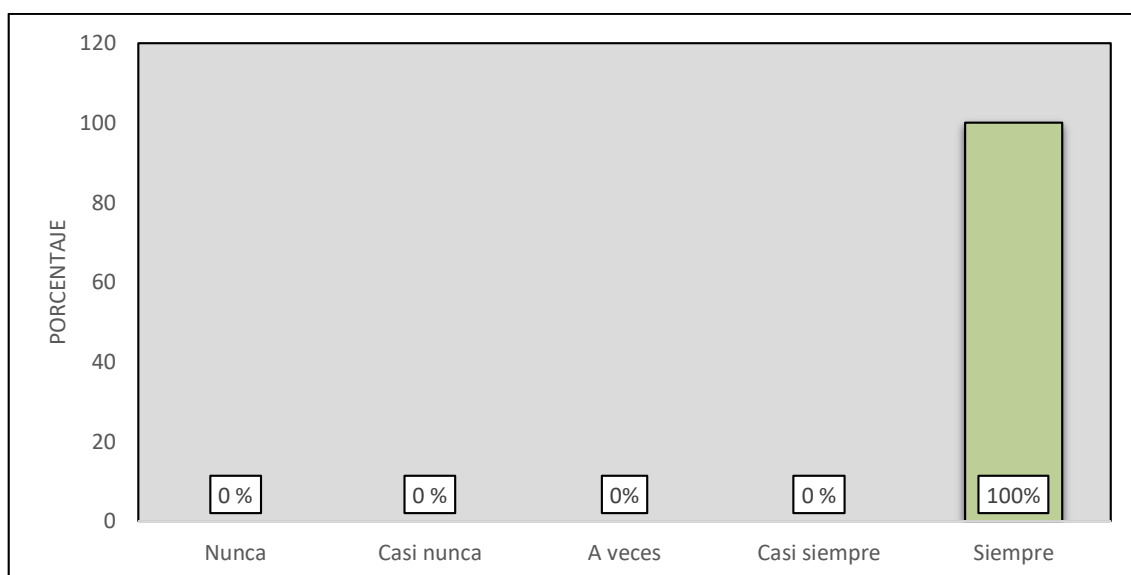


Figura N° 8 Variable Desempeño laboral

Fuente tabla 8

Interpretación: De la tabla y figura 8, se observa el 100 % de encuestados refieren que siempre existe desempeño laboral óptimo en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 0% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Existe relación significativa entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020

Ho: No Existe relación significativa entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

Tabla 9 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables auditoría interna y desempeño laboral

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable (V1): auditoría interna	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	11	11
	Variable(V2): desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	11	11

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

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 9, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,614$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que existe relación significativa entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hi: Existe relación significativa entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020

Ho: No existe relación significativa entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020

Tabla 10 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable desempeño laboral y dimensión evaluar

Correlaciones					
			V1	D1	
Rho de Spearman	de	Variable (V2): desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	11	11
		Dimensión(V1): evaluar	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	11	11

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

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,531$ correlación positiva moderada y $p = \text{valor } 0,00 = < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye; Existe relación significativa entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hi: Existe relación significativa entre verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

Ho: No Existe relación significativa entre verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

Tabla 11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable desempeño laboral y dimensión verificar

Correlaciones					
			V1	D2	
Rho de Spearman	de	Variable (V2):	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
			N	11	11
		Dimensión(V1): verificar	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	11	11

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

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,634$ correlación positiva moderada y pvalor $0,00 = < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que existe relación significativa entre verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hi: Existe relación significativa entre supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

Ho: No existe relación significativa entre supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

Tabla 12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable desempeño laboral y dimensión supervisar

Correlaciones					
			V1	D3	
Rho de Spearman	de	Variable (V2): desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,609*
			Sig. (bilateral)	.	,021
			N	11	11
		Dimensión(V1): supervisar	Coeficiente de correlación	,609*	1,000
			Sig. (bilateral)	,021	.
			N	11	11

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,609$ correlación positiva moderada y $p = \text{valor } 0,021 = < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye que existe relación significativa entre supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.

4.2. Discusión

Sobre la variable auditoría interna se observa el 64 % de encuestados refieren que siempre hay una auditoría interna en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 27% menciona casi siempre, 9% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%. y la variable Desempeño laboral se observa el 100 % de encuestados refieren que siempre existe desempeño laboral optimo en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 0% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Sandoval (2018) que concluyó que se llego fue que existe una relación significativa entre la auditoría interna y la gestión en las medianas empresas industriales del distrito de ate lima, 2018 y lo confirma Surichaqui (2018) se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre ambas variables, es decir, entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, quedando así demostrado mediante las pruebas de hipótesis y los registros de r de Spearman existe alta confiabilidad de los instrumentos y por ende éstas significancias confirman nuestras hipótesis al manifestar que cuando existe una buena gestión administrativa hay un buen desempeño laboral.

De los resultados obtenidos de la tabla N° 01, 02, 03, 05, 06, 07 sobre las variables auditoria interna y desempeño laboral las respuestas que si existe un mejor desempleo laboral siempre en cuando exista una auditoría interna optima en la cooperativa Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, 2020 en las dimensiones evaluar, verificar, supervisar, eficacia, eficiencia y motivación. Luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene, que se rechazan las hipótesis nulas planteadas se concluye que la variable Desempeño laboral se relacionan significativa con las dimensiones de la variable auditoría interna. Estas variables y dimensiones están respaldadas por Morales (2017), Chiavenato, (2002), García (2018), Chiavenato (2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera Conclusión

Se concluyó que existe relación significativa entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 202. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,614$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, Asimismo en la variable auditoría interna se observa el 64 % de encuestados refieren que siempre hay una auditoría interna en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 27% menciona casi siempre, 9% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%. y la variable desempeño laboral se observa el 100 % de encuestados refieren que siempre existe desempeño laboral optimo en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 0% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Segunda Conclusión

Se concluyó que existe relación significativa entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,531$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 64% de encuestados refieren que siempre se evalúa en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 36% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Tercera Conclusión

Se concluyó que existe relación significativa entre verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman obtiene $r=$

0,634 correlación positiva moderada y p -valor $0,00=<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, Asimismo, el 73% de encuestados refieren que siempre se verifica en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 27% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Cuarta Conclusión

Que existe relación significativa entre supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,609$ correlación positiva moderada y p -valor $0,021=<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, Asimismo, se observa el 82% de encuestados refieren que siempre se supervisa en la cooperativa de ahorro y crédito Prisma – agencia Pucallpa, ciudad de Pucallpa, seguido de 18% menciona casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca y nunca un 0%.

Recomendaciones

Es necesario que los entes involucrados en el manejo de personal y la auditoria correspondiente, tengan que realizar un trabajo más estrecho y relevante en busca de mejorar el desempeño laboral y la calidad de propuestas estratégicas aplicables y reales para las mejoras en el cumplimiento de las normas exigidas por auditoria.

Siendo hoy en día los procesos de auditoría de capital humano un aspecto de significativo para toda organización, dado que contribuyen a la mejora del funcionamiento de la organización, en función de su utilidad de diagnóstico, y su capacidad para identificar problemas potenciales en las relaciones laborales, se sugiere potenciar estos procesos asignando los recursos y presupuestos que aseguren su adecuado funcionamiento.

El desempeño laboral siendo uno de los elementos fundamentales de toda empresa, se sugiere que sea foco de permanente atención, de tal manera que

se supervise que se desenvuelva en el campo de la eficiencia, eficacia y efectividad, permitiendo así que la organización pueda cumplir con los objetivos que se ha trazado, así como se su misión y visión propios.

Se recomienda que dentro del presupuesto, se considere una partida presupuestal que garantice las condiciones favorables de trabajo que a su vez contribuyan al logro de los objetivos propuestos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aroca, J. (2017). La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes guzmán s.a. de la ciudad de Trujillo, 2016. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2444/TESIS%20MAESTRIA%20-%20Julyana%20Aroca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barragán, E. (2017). Auditoría interna aplicada a los estados financieros del año 2017 en la empresa Unión, ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador: Universidad de la Fuerza Armadas. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/38577w?show=full>.
- Bossí, Florencia. (2008) Archivos personales: Su tipo particular de organización y tratamiento documental [en línea]. 3er Congreso Internacional CELEHIS de Literatura, 7 al 9 de abril de 2008, Mar del Plata, Argentina. Literatura española, latinoamericana y argentina. En Memoria Académica. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.3577/ev.3577.pdf
- Cuestas, A (2020). Manual para la evaluación del desempeño laboral. Barcelona. España. Editorial: Marcombo, Ediciones Técnicas
- Calderón, J. (2019), *auditoría interna como herramienta para toma de decisiones gerenciales en medianas y grandes empresas distribuidoras de productos alimenticios de consumo masivo (municipio de Quetzaltenango)*. Tesis de maestría. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/lote01/Calderon-Jeny.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). Administración de Recursos Humanos (5ta ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). Administración de Recursos Humanos (10ma ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Franklin, E. y Krieger, M (2018). Comportamiento organizacional. 4ta edición. México, Editorial Pearson.
- Ferrin, A. (2019). Gestión de stock . España: Confemental.
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J., (1997) Eficacia Organizacional. Madrid.

- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. En: Revista Cuadernos de Administración. 25 (42): 43-61.
- García, L. (2018). Evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular del liceo bolivariano Pedro Arnal, del municipio Sucre, estado Sucre, 2018. Venezuela. Universidad de oriente núcleo de Sucre. Tesis de maestría Recuperado de https://www.academia.edu/15946404/Universidad_de_Oriente_N%C3%BAcleo_de_Sucre_Escuela_de_Ciencias_Sociales_Programa_de_Gerencia_de_Recursos_Humanos_Evaluaci%C3%B3n_de_Desempe%C3%B1o
- Gago, R. (2017). La auditoría interna y la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de lima metropolitana, 2017. Tesis de maestría. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/673>
- García, A. (2018). Enfoques prácticos para la planeación y el control de interno. México: Editorial Trillas.
- Goleman, D. (1999) la inteligencia emocional en la empresa. Editorial Vergara. Madrid. 1999. 21 p.
- Goncalvez, A. (2000) Dimensiones del Clima Organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad (SLC) España
- Guevara, C. D. (2017). Gestión de la producción, el enfoque de la producción. Obtenido de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/administracion-latinoamerica.html>
- Huamani, N. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2018 Tesis de maestría. Universidad nacional tecnológica de lima. Tesis de maestría. Recuperado de <http://repositorio.untels.edu.pe/jsui/handle/123456789/10>
- Hernández, Fernández y Batista. (2016). Metodología de la investigación (4 edición ed.).
- Koontz, H. & Wehrich, H. (1998), Administración una perspectiva global, onceava edición, Editorial Mc Graw Hill, México D. F. Pág. 576
- Lídice, R. (2018). Auditoría interna y la auditoría ambiental en la gerencia territorial de SEPSA de Villa Clara. Cuba: Universidad Central Marta

- Abreo de Cuba. Tesis de maestría. <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/1234536789/3708?show=full>
- León, J.; Olabarria, E. (1991): Conducta del consumidor y Marketing. Ediciones Deusto, S.A. Bilbao.
- Locke, E. (1968). Teoría del establecimiento de metas u objetivos. Estados Unidos
- Márquez, D. (2005) Función Jurídica de Control de la Administración Pública, México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2005.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991) "A three component conceptualization of organizational commitment" Human Resource Management Review. No. 1 pp. 61-89.
- Mora, GNA. (2008). ¿Es la gestión del talento humano un factor de competitividad en las Pymes en la ciudad de Pasto? Revista Unimar, 26(2), 29-32. Obtenido de: <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/86>
- Morales, H. (2017). Introducción a la Auditoría. México: Red tercer milenio.
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. Actualidad contable. FACES, 35-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Polo, L. (2015). La persona humana y su crecimiento, Obras Completas. Eunsa.
- Real Academia Española (2001), Diccionario de la Lengua Española, Vigésima segunda edición, 2001. [Online]. Recuperado: www.rae.es.
- Real Academia Española (1992). Diccionario de la lengua española. Vigésima primera edición. Madrid, España.
- Rivas, J. (2018). La evaluación de desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Sandoval, V. (2017). La auditoría interna y la gestión en las medianas empresas industriales del distrito de ate lima, 2017. Tesis de maestría. Universidad San Martín de Porras. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6412>

Salaverry, M. (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lima. Tesis de maestría. Universidad Cesar

Sommerville Ian, 2005, "Ingeniería del Software", Séptima edición, México DF, Editorial Pearson.

Surichaqui, E. (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2018. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16152>

Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8993>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Variable 1 Auditoría interna	Evaluar	Rendimiento productivo Cumplimiento de objetivos Cumplimiento de metas Riesgos e incidencias	El diseño de investigación es no experimental, transeccional o transversal El tipo de investigación es descriptivo correlacional. El método de investigación es deductivo. El enfoque de la investigación es cuantitativo Población y muestra La población estará conformada por 11 empleados de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma. La muestra estará conformada por 11 empleados de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma. Técnicas de recolección de datos. La encuesta Instrumento de aplicación. El cuestionario Técnicas para el procesamiento de datos Se hará uso del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión (Programa de estadística para ciencias sociales).	
¿Qué nivel de relación existe entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020?	Determinar el nivel de relación que existe entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.	Existe relación significativa entre la auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.		Verificar	Veracidad de información Cumplir requisitos Aprobación Files personales		
				Supervisar	Trato amable Capacidad de entendimiento Capacidad de respuesta. Rentabilidad de la empresa		
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS					
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		Variable 2	Eficacia		Eficacia en el uso de recursos Control de resultados Trabajo en equipo
¿Qué nivel de relación existe entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020?	Determinar el nivel de relación que existe entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.	Existe relación significativa entre evaluar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.			Eficiencia		Compromiso institucional Estrategias laborales Fidelidad del cliente
¿Qué nivel de relación existe entre la verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020?	Determinar el nivel de relación que existe entre verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.	Existe relación significativa entre verificar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.			Motivación		Clima laboral Aumento de sueldos Cumplimiento de responsabilidades
¿Qué nivel de relación existe entre la supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020?	Determinar el nivel de relación que existe entre supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.	Existe relación significativa entre supervisar y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020.					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

AUDITORIA INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROFINANZAS PRISMA EN EL AÑO 2020.

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada con Auditoría interna y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma en el año 2020. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

I. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: AUDITORIA INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

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

Ítems	AUDITORIA INTERNA EVALUAR	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
01	¿El rendimiento productivo de la Cooperativa Prisma es aceptable?					
02	¿El cumplimiento de los objetivos previsto por la Cooperativa Prisma son cumplidos?					
03	¿El cumplimiento de las metas previsto por la Cooperativa Prisma son cumplidos?					

04	¿Los riesgos e incidencias ocurridos en la Cooperativa Prisma son superados por la institución?					
	VERIFICAR	1	2	3	4	5
05	¿La veracidad de la información que emite a la Cooperativa Prisma son reales?					
06	¿La Cooperativa Prisma cumple con todos los requisitos estipulados para su funcionamiento en el mercado?					
07	¿En las supervisiones realizadas por los entes reguladores de la banca, la Cooperativa Prisma aprueba las evaluaciones realizadas?					
08	¿Los files personales del Personal de la Cooperativa Prisma son revisados continuamente?					
	SUPERVISAR	1	2	3	4	5
09	¿El personal de la Cooperativa Prisma da un trato amable a todos los clientes de la institución?					
10	¿La capacidad de entendimiento del personal de la Cooperativa Prisma es aceptable?					
11	¿La capacidad de respuesta del personal de la Cooperativa Prisma es oportuna e inmediata?					
12	¿El personal de la Cooperativa Prisma se beneficia de la rentabilidad de la empresa?					

Ítems	DESEMPEÑO LABORAL	RESPUESTA				
N°	EFICACIA	1	2	3	4	5
01	¿La eficacia de uso de los recursos es importante para el personal que labora en la Cooperativa Prisma?					
02	¿El personal de la Cooperativa Prisma interviene en el control de los resultados de la empresa?					
03	¿El personal de la Cooperativa Prisma trabaja en equipo continuamente?					
	EFICIENCIA	1	2	3	4	5
04	¿Todo el personal de la Cooperativa Prisma tiene compromisos institucionales con la institución?					
05	¿El personal que labora en la Cooperativa Prisma utiliza estrategias laborales en sus funciones?					
06	¿La fidelidad de los clientes en la Cooperativa Prisma es constante?					
	MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
07	¿El clima laboral entre el personal de la Cooperativa Prisma es idóneo?					
08	¿La Cooperativa Prisma motiva al personal aumentando sus sueldos por su alto rendimiento?					
09	¿El cumplimiento de las responsabilidades del personal de la Cooperativa Prisma es constante?					

Anexo 3: Matriz de validación

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Auditoría interna y desempeño laboral del personal de la Cooperativa Prisma del distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo – Ucayali - 2020

Variables	Dimensión	Indicador	Items	Criterio de evaluación															
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Auditoria interna	Evaluar	Rendimiento productivo	¿El rendimiento productivo de la Cooperativa Prisma es aceptable?						X		X								
		Cumplimiento de objetivos	¿El cumplimiento de los objetivos previsto por la Cooperativa Prisma son cumplidos?						X		X								
		Cumplimiento de metas	¿El cumplimiento de las metas previsto por la Cooperativa Prismas son desarrollados?						X		X								
	Verificar	Riesgos e incidencias	¿Los riesgos e incidencias ocurridos en la Cooperativa Prisma son superados por la institución?						X		X								
		Veracidad de información	¿La veracidad de la información que emite a la Cooperativa Prisma son reales?						X		X								
		Cumplir requisitos	¿La Cooperativa Prisma cumple con todos los requisitos estipulados para su funcionamiento en el mercado?						X		X								
Supervisar	Aprobación	¿En las supervisiones realizadas por los entes reguladores de la banca, la Cooperativa Prisma aprueba las evaluaciones realizadas?						X		X									
	Files personales	¿Los files personales del Personal de la Cooperativa Prisma son revisados continuamente?						X		X									
	Trato amable	¿El personal de la Cooperativa Prisma tiene un trato amable a todos los clientes de la institución?						X		X									
	Capacidad de entendimiento	¿La capacidad de entendimiento del personal de la Cooperativa Prisma es aceptable?						X		X									
		Capacidad de respuesta.	¿La capacidad de respuesta del personal de la Cooperativa Prisma es oportuna e inmediata?					X		X									
		Rentabilidad de la empresa	¿El personal de la Cooperativa Prisma se beneficia de la rentabilidad de la empresa?					X		X									

Desemp eño laboral	Eficacia	Control de resultados	¿El personal de la Cooperativa Prisma interviene en el control de los resultados de la empresa?							X										X	
		Trabajo en equipo	¿El personal de la Cooperativa Prisma trabaja en equipo continuamente?							X											X
	Eficiencia	Compromiso institucional	¿Todo el personal de la Cooperativa Prisma tiene compromisos institucionales con la institución?							X											X
		Estrategias laborales	¿El personal que labora en la Cooperativa Prisma utiliza estrategias laborales en sus funciones?							X											X
		Fidelidad del cliente	¿La fidelidad de los clientes en la Cooperativa Prisma es constante?							X											X
		Clima laboral	¿El clima laboral entre el personal de la Cooperativa Prisma es idóneo?							X											X
	Motivación	Aumento de sueldos	¿La Cooperativa Prisma motiva al personal aumentando sus haberes por su alto rendimiento?							X											X
		Cumplimiento de responsabilidades	¿El cumplimiento de las responsabilidades del personal de la Cooperativa Prisma es constante?							X											X

Pucallpa, 25 de julio del 2022



Firma del Validador
Marden Odilio Vasquez Real

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Auditoría interna y desempeño laboral del personal de la Cooperativa Prisma del distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo – Ucayali - 2020

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterio de evaluación														
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación			
									SI	No	SI	No	SI	No				
Auditoría interna	Evaluar	Rendimiento productivo	¿El rendimiento productivo de la Cooperativa Prisma es aceptable?						X		X							
		Cumplimiento de objetivos	¿El cumplimiento de los objetivos previsto por la Cooperativa Prisma son cumplidos?						X		X							
		Cumplimiento de metas	¿El cumplimiento de las metas previsto por la Cooperativa Prisma son desarrollados?						X		X							
	Verificar	Riesgos e incidencias	¿Los riesgos e incidencias ocurridos en la Cooperativa Prisma son superados por la institución?						X		X							
		Veracidad de información	¿La veracidad de la información que emite a la Cooperativa Prisma son reales?						X		X							
		Cumplir requisitos	¿La Cooperativa Prisma cumple con todos los requisitos estipulados para su funcionamiento en el mercado?						X		X							
		Aprobación	¿En las supervisiones realizadas por los entes reguladores de la banca, la Cooperativa Prisma aprueba las evaluaciones realizadas?						X		X							
	Supervisar	Files personales	¿Los files personales del Personal de la Cooperativa Prisma son revisados continuamente?						X		X							
		Trato amable	¿El personal de la Cooperativa Prisma tiene un trato amable a todos los clientes de la institución?						X		X							
		Capacidad de entendimiento	¿La capacidad de entendimiento del personal de la Cooperativa Prisma es aceptable?						X		X							
	Capacidad de respuesta.	Rentabilidad de la empresa	¿La capacidad de respuesta del personal de la Cooperativa Prisma es oportuna e inmediata?						X		X							
			¿El personal de la Cooperativa Prisma se beneficia de la rentabilidad de la empresa?						X		X							
	Eficacia en el uso de recursos		¿La eficacia de uso de los recursos es importante para el personal que labora en la Cooperativa Prisma?						X		X							

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Auditoría interna y desempeño laboral del personal de la Cooperativa Prisma del distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo – Ucayali - 2020

Variables	Dimensión	Indicador	Items	Criterio de evaluación												Observación y/o recomendación					
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta								
									SI	No	SI	No	SI	No							
Auditoría interna	Evaluar	Rendimiento productivo	¿El rendimiento productivo de la Cooperativa Prisma es aceptable?						X												
		Cumplimiento de objetivos	¿El cumplimiento de los objetivos previsto por la Cooperativa Prisma son cumplidos?						X												
		Cumplimiento de metas	¿El cumplimiento de las metas previsto por la Cooperativa Prisma son desarrollados?						X												
		Riesgos e incidencias	¿Los riesgos e incidencias desarrollados en la Cooperativa Prisma son superados por la institución?						X												
	Verificar	Veracidad de información	¿La veracidad de la información que emite a la Cooperativa Prisma son reales?						X												
		Cumplir requisitos	¿La Cooperativa Prisma cumple con todos los requisitos estipulados para su funcionamiento en el mercado?						X												
		Aprobación	¿En las supervisiones realizadas por los entes reguladores de la banca, la Cooperativa Prisma aprueba las evaluaciones realizadas?						X												
		Files personales	¿Los files personales del Personal de la Cooperativa Prisma son revisados continuamente?						X												
		Trato amable	¿El personal de la Cooperativa Prisma tiene un trato amable a todos los clientes de la institución?						X												
		Capacidad de entendimiento	¿La capacidad de entendimiento del personal de la Cooperativa Prisma es aceptable?						X												
Supervisar	Capacidad de respuesta.	¿La capacidad de respuesta del personal de la Cooperativa Prisma es oportuna e inmediata?						X													
	Rentabilidad de la empresa	¿El personal de la Cooperativa Prisma se beneficia de la rentabilidad de la empresa?						X													

Anexo 4: Base de datos de la confiabilidad

N°	VARIABLE – AUDITORIA INTERNA											
	EVALUAR				VERIFICAR				SUPERVISAR			
	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8	Ítems 9	Ítems 10	Ítems 11	Ítems 12
01	2	4	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2
02	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2
03	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2
04	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1
05	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1
06	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4
07	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
08	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4
09	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4
10	4	4	2	4	4	1	4	4	2	4	1	4
11	4	4	2	4	4	1	4	4	2	4	3	4

N°	DESEMPEÑO LABORAL								
	EFICACIA			EFICIENCIA			MOTIVACION		
	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8	Ítems 9
01	4	3	2	2	1	3	1	2	2
02	3	2	2	2	3	2	1	3	2
03	3	1	2	2	4	1	1	4	2
04	3	4	2	2	2	1	1	3	1
05	3	4	2	2	3	1	1	4	1
06	4	3	4	4	3	4	4	3	4
07	4	3	4	4	3	4	4	2	4
08	4	2	4	4	2	4	4	1	4
09	4	1	4	4	1	4	4	2	4
10	4	3	4	4	1	4	4	1	4
11	4	2	4	4	2	4	4	1	4

Anexo 5 Base de datos de procesamiento de la información de la información

VARIABLE 1 AUDITORIA INTERNA																
	EVALUAR					VERIFICAR					SUPERVISAR					TOTAL DE LA VARIABLE
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	TOTAL	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	TOTAL	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	TOTAL	
1	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	39
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	56
3	3	5	3	4	15	5	5	3	4	17	5	5	5	5	20	52
4	3	5	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	54
5	3	5	3	4	15	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	53
6	2	5	5	2	14	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	52
7	3	5	5	4	17	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	55
8	4	5	4	4	17	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	55
9	5	1	5	5	16	5	5	4	2	16	2	5	5	5	17	49
10	4	5	4	3	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	46
11	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	48

VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL													
	EFICACIA				EFICIENCIA				MOTIVACIÓN				TOTAL DE LA VARIABLE
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	TOTAL	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	TOTAL	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	TOTAL	
1	4	4	3	11	4	4	4	12	5	5	5	15	38
2	4	5	5	14	4	3	4	11	5	5	5	15	40
3	4	5	5	14	5	3	5	13	5	5	5	15	42
4	5	5	5	15	4	2	4	10	4	4	4	12	37
5	5	5	5	15	5	2	5	12	5	5	4	14	41
6	3	5	5	13	5	3	5	13	5	5	3	13	39
7	4	5	3	12	5	4	5	14	5	5	4	14	40
8	4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	4	14	41
9	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	43
10	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15	43
11	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	5	13	38

Anexo 6: Fotos





