



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Control interno y el comportamiento organizacional de los  
trabajadores del Centro Materno Infantil – Progreso,  
Carabayllo - 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Helly Huárac Ortega

**ASESORA:**

Dra. Gliria Susana Méndez Ilazarbe

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

2018

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): HUARAC ORTEGA, HELLY

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**CONTROL INTERNO Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL- PROGRESO, CARABAYLLO - 2018**

Fecha: 22 de agosto de 2018

Hora: 11:30 a.m.

### JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Firma: 

VOCAL: Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Por el APS y sentir a sus fundaciones  
y recomendar su concordancia a su tesis  
M. Jara LA. 22.08.18. P. B. C. V. C. V.*

*Lea 22.08.18*  
Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

Mi tesis lo dedico con todo mi amor, respeto y admiración a mis padres; por ser inspiración, motor y motivo de todos mis sueños, anhelos y retos.

A todos los buenos servidores públicos del Centro Materno Infantil El Progreso, gracias por hacer patria con su labor y buenas acciones.

Sobre todo; por soñar, creer y crear un Perú mejor.

## **Agradecimiento**

Eterno agradecimiento y admiración a mis padres, quienes con sus enseñanzas y acciones, hicieron de mí una persona consciente con el prójimo, naturaleza y la sociedad.

A mi hermano Jhoan, a Killa y al pequeño Liam por sus ocurrencias y buen humor en momentos tensos y de estrés.

Helly

### **Declaratoria de autoría**

Yo, Helly Huárac Ortega, estudiante de la Escuela de Postgrado, MBA - Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo - 2018”, presentada, en 117 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de Julio del 2018

---

Br. Helly Huárac Ortega  
DNI: 46433686

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo - 2018.”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo – 2018, ya que en un contexto más amplio, el éxito del control interno depende del papel que cumplen cada uno de los trabajadores y se sustenta en una gestión pública que considere prioritarios aspectos del comportamiento organizacional.

La presente investigación ha sido estructurada en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela. En el primer capítulo se exponen la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, las hipótesis y objetivos, En el capítulo dos se presentan el diseño de la investigación, las variables y operacionalización, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo e inferencial. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación, En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas: y finalmente en el último capítulo se presentan los anexos

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La Autora

## Índice

	<b>Página</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1. Trabajos previos internacionales	16
1.2.2. Trabajos previos nacionales	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Aproximaciones teóricas del control interno	21
1.3.2 Aproximaciones teóricas del comportamiento organizacional	33
1.4 Formulación del problema	45
1.4.1 Problema general	45
1.4.2. Problema específico	45
1.5 Justificación del estudio	46
1.5.1. Justificación teórica	46
1.5.2. Justificación practica	46
1.5.3. Justificación metodológica	47
1.6 Hipótesis	47
1.6.1. Hipótesis general	47
1.6.2. Hipótesis específico	47
1.7 Objetivos	48

1.7.1.	Objetivo general	48
1.7.2.	Objetivos específicos	48
<b>II. Método</b>		
2.1	Diseño de investigación	20
2.2	Variables, operacionalización	52
2.2.1	Variable 1: Control interno	52
2.2.2.	Variable 2: Comportamiento organizacional	53
2.2.3.	Operacionalización de variables	54
2.3.	Población, muestra	55
2.3.1	Población	55
2.3.2.	Muestra	55
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad	56
2.4.1.	Técnica e instrumentos de recolección de datos	56
2.4.2.	Validez y fiabilidad	59
2.5.	Métodos de análisis de datos	60
2.6.	Aspectos éticos	61
<b>III: Resultados</b>		
3.1.	Resultados descriptivos	63
3.2.	Resultados inferenciales	71
<b>IV. Discusión</b>		76
<b>V. Conclusiones</b>		80
<b>VI. Recomendaciones</b>		82
<b>VII. Referencias</b>		84
<b>Anexos</b>		
Anexo 1:	Artículo científico	89
Anexo 2:	Matriz de consistencia	96
Anexo 3:	Instrumentos	98
Anexo 4:	Validez de los instrumentos	100
Anexo 5:	Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	112
Anexo 6:	Base de datos	113
Anexo 7:	Resultados de las pruebas	117



## Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	Matriz de operacionalización variable: control interno	54
Tabla 2.	Matriz de operacionalización variable: comportamiento organizacional	54
Tabla 3.	Población de estudio	55
Tabla 4.	Baremo de variable control interno	57
Tabla 5.	Baremo de variable comportamiento organizacional	58
Tabla 6.	Validez del cuestionario	59
Tabla 7.	Resultados de análisis de fiabilidad de ambas variables	60
Tabla 8.	Niveles de confiabilidad	60
Tabla 9.	Escala de correlación según rango de valores Rho de Spearman	61
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de variable control interno	63
Tabla 11.	Distribución de frecuencias de la dimensión control estratégico	64
Tabla 12.	Distribución de frecuencias de la dimensión control de gestión	65
Tabla 13.	Distribución de frecuencias de la dimensión control de evaluación	66
Tabla 14.	Distribución de frecuencias de variable comportamiento organizacional	67
Tabla 15.	Distribución de frecuencias de la dimensión nivel individual	68
Tabla 16.	Distribución de frecuencias de la dimensión nivel grupal	69
Tabla 17.	Distribución de frecuencias de la dimensión nivel organizacional	70
Tabla 18.	Correlación de la variable control interno y comportamiento organizacional	71
Tabla 19.	Correlación de control estratégico y el comportamiento organizacional	72
Tabla 20.	Correlación de control de gestión y el comportamiento organizacional	73
Tabla 21.	Correlación de control de evaluación y el comportamiento organizacional	74

## Índice de gráficos

	Página
Figura 1. Diagrama del diseño correlacional	51
Figura 2. Niveles del control interno	63
Figura 3. Niveles del control estratégico	64
Figura 4. Niveles del control de gestión	65
Figura 5. Niveles del control de evaluación	66
Figura 6. Niveles del comportamiento organizacional	67
Figura 7. Niveles del nivel individual	68
Figura 8. Niveles del nivel grupal	69
Figura 9. Niveles del nivel organizacional	70

## Resumen

La presente investigación titulada “Control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo – 2018”, fue efectuada según la percepción de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro Materno Infantil El Progreso.

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre el control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo – 2018, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, alcanzando una investigación descriptiva correlacional, de método hipotético deductivo y de diseño no experimental con corte transversal. La población estuvo conformada por 223 trabajadores de condición nombrada, CAS y de servicios por terceros, la muestra fue intencional y estuvo conformada por 141 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta y de instrumento el cuestionario. 27 preguntas para la variable control interno y 30 preguntas para la variable comportamiento organizacional.

Se llegó a la siguiente conclusión: El control interno se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,651\*\*), indicando así que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumpliendo ser menos que 0,95.

**Palabras claves:** control interno, comportamiento organizacional, estratégico, gestión y evaluación.

## Abstract

The present investigation titled "Internal control and the organizational behavior of the workers of the El Progreso Maternal and Child Center, Carabayllo - 2018", was carried out according to the perception of the administrative and assistance workers of the El Progreso Mother and Child Center.

The objective of the research was aimed at determining the relationship between the internal control and the organizational behavior of the workers of the El Progreso Maternal and Child Center, Carabayllo - 2018, the research has a quantitative approach, reaching a descriptive correlational investigation, deductive hypothetical method and non-experimental design with cross section. The population consisted of 223 workers of named status, CAS and services by third parties, the sample was intentional and consisted of 141 workers. The technique used was the survey and instrument the questionnaire. 27 questions for the internal control variable and 30 questions for the organizational behavior variable.

The following conclusion was reached: Internal control is related to organizational behavior in El Progreso Maternal and Child Center, Carabayllo - 2018, since the correlation coefficient is positive moderate (0.651 \*\*), indicating that the correlation is significant at level 0.01 (bilateral) fulfilling less than 0.95.

**Keywords:** internal control, organizational behavior, strategy, management and evaluation.

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

Partiendo desde la perspectiva universal, el mundo organizacional en la actualidad viene enfrentando numerosos desafíos y retos que amilanar, que a pesar de los años transcurridos, y de los muchos sistemas y mecanismo atribuidos aún se siguen detectando problemas y aplazamientos en cuanto a consecución de metas y objetivos se refiere; como son los casos de fraudes y actos corruptivos en base a un inadecuado comportamiento de los trabajadores. A raíz de todo lo expuesto, es que se llegó a implementar diversos enfoques internacionales dentro de la gerencia moderna.

Fonseca (2013) al respecto sostuvo:

Intosai; organización internacional especializada de Naciones Unidas, de las Entidades Fiscalizadora (EE.FF.SS.), COSO en USA, COCO en Canadá, el Cadbury en Reino Unido, Vienot en Francia, Peters en Holanda, Turnbull en Gran Bretaña, Kon Trag en Alemania, y MICIL una adaptación del COSO para Latinoamérica. (p.12)

Según lo citado, existen varios sistemas de control, que por lo general agrupan diversa normatividad y leyes sistematizadas; que sancionan, controlan, evalúan y monitorean resultados y productividad y muy poco el proceso de interacción entre las personas, los jefes de cada área deberían inspeccionar su capital humano, para detectar si existen individuos y grupos comprometidos con su organización. “El compromiso se ha convertido en una preocupación real para la mayoría de las organizaciones, ya que las encuestas indican que pocos empleados (entre 17 y 29%) muestran un nivel de compromiso con su trabajo” (Robbins y Judge, 2017, p.79). Todas las organizaciones públicas debería preocuparse por incentivar y capacitar a sus trabajadores, solo así generaría interés, responsabilidad y compromiso institucional.

En lo que a nivel nacional respecta, el Estado Peruano no es ajeno ya que también viene afrontando diferentes actos que paralizan y generan un atraso a nuestro país, entre ellos vemos y padecemos sucesos de corrupción, sobre costos en contrataciones, obras paralizadas, barreras burocráticos, lentitud en procesos administrativos, falta de compromiso leal y honesto de parte de los trabajadores de

las diferentes entidades públicas de nuestro país; es por ello que desde el año 2006 se formaliza y aprueba la obligatoriedad de establecer el control interno, bajo la Ley N° 28716 relacionada a la Ley de control interno de las entidades del Estado.

Esta situación se refleja en el informe emitido por la CGR para medir la percepción de las entidades con relación a la implementación del Sistema de Control Interno - año 2013, que muestra un índice promedio de 38%, que corresponde al percentil bajo; situación que demuestra la necesidad de que los responsables de esta tarea, como son los gestores y colaboradores, continúen trabajando en fortalecer el control interno en sus organizaciones, como herramienta inherente a la gestión. (Contraloría General de la Republica, 2014, p.7)

Siguiendo con la línea, si de ámbito Ministerial se trata, poco o nada se ha hecho para implementar, y actuar conforme manda la Ley, puesto que las unidades ministeriales no hacen muchos esfuerzos para ejecutarlos, contando con procesos o mecanismos débiles que no ayudan a reducir y/o eliminar los diferentes riesgos ministeriales que padece nuestro país. Es por ello que el control interno es fundamental y de vital ejecución dentro de toda intuición pública, ya que cumple la función de herramienta de mejora, orientada al cumplimiento eficiente de objetivos y metas. Es lamentable y nada alentador que aún se vean reflejados en la poca confianza de la población y ciudadanía en general; es por ello que se exige un cambio de cultura y compromiso organizacional dentro de cada trabajador, empezando por establecer roles y funciones que involucren y satisfagan a todos los involucrados de cada organización pública.

Bajo este contexto podemos deducir que en el Centro Materno Infantil del distrito de Carabaylo, tampoco se establecen políticas, procedimientos y mecanismos de mejora, ya que se evidencia en la constante insatisfacción del usuario, viéndose reflejados en los libros de reclamaciones. Pero sí de ser minuciosos se trata, este no es el único camino que le debería importar a una organización, sino también el implementar diversos conductos que generen motivación y satisfacción laboral en los trabajadores; ya que de esta manera se fortalecerían no solo enfoques dirigidos al control estratégico, de gestión y de

evaluación; sino también dimensiones que comprenden el comportamiento organizacional, a un nivel individual, grupal y organizacional.

Robbins y Judge (2017), refiere: “Caterpillar se propuso aumentar el compromiso de los trabajadores y su iniciativa dio como resultado una disminución de 80% en las quejas, así como un incremento de 34% en clientes muy satisfechos” (p. 80). Es por ello que la presente investigación busca determinar la relación entre el control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, con trabajadores ágiles, eficientes, y honestos, implementando herramientas de mejora continua orientado al servicio del ciudadano.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Sarbia (2017), en su tesis titulada: *Medir comportamiento organizacional del liderazgo autocrático, influencia en empresas familiares aplicando estrategias de marketing estratégico*. Presentado por la Universidad de Guayaquil – Ecuador, para obtención del grado de Magister en Administración de empresas con mención en marketing. Cuyo objetivo fue el diseñar las estrategias de marketing estratégico que permita mejorar el clima laboral de la productividad del personal. En cuanto a la metodología empleó el enfoque cualitativo, para revelar la opinión de los trabajadores. La población fue de 98 empleados, para el cual consideró 15 empleados, la técnica que empleó para recolectar información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En cuanto a los efectos, un 53% de encuestados, consideró que no trabaja en condiciones adecuadas, un 47% de encuestados mencionaron laborar en condiciones favorables. Finalmente llegó a la conclusión que los trabajadores se encuentran sin motivación, sin capacitaciones, las horas laboradas son excesivas, no se sienten compensados con el salario, muchas rotaciones que generan atrasos.

Gil (2015), en su tesis titulada: *Sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el Estado Aragua*. Presentado por la Universidad de Carabobo – Venezuela, para



optar al título de Magister en Ciencias Contables. Cuyo objetivo fue determinar un sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocerías en el Estafo Aragua. En cuanto a la metodología que empleó el investigador, el diseño fue no experimental y de un enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 22 trabajadores, al cual denominó población censal por ser un fenómeno reducido, la técnica que empleó para recolectar información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En cuanto a resultados, el 64% de los encuestados contestó negativamente, mientras que el 36% positivamente, dando a entender que en la organización no realizan controles internos y finalmente concluyó que a pesar de contar con fortalezas, faltan procesos y controles que sean capaces de garantizar la eficacia y eficiencia de los procedimientos y metas determinadas en el área de inventariado.

Cambier (2015), en su tesis titulada: *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna*. Presentado por la Universidad de Sevilla – España, para optar al título de Doctor en Pedagogía. Cuyo objetivo principal fue evaluar el nivel de cumplimiento del control interno en el departamento de registro de una Institución de estudios superiores. En cuanto a la metodología, el diseño de la presente investigación consistió en base a las normas de auditoría, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La Población estuvo conformada por 34 personas y la técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En resultados, manifestó que de las 204 respuestas, el 60% de encuestados afirmaron que la aplicación, supervisión y seguimiento del control interno se empleó en base a las normas, mientras que el 40% respondieron no seguir la normativa. Y para concluir, comentó que la auditoría interna involucra al personal de la IES, autoridades académicas y administrativas, gerentes y supervisores de mandos medios, docentes y estudiantes y grupos de interés expertos, lo cual permitirá operaciones integrales y continuas de progreso.

Solís (2014), en su tesis titulada: *El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*. Presentado por la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, para optar al título de Magister en Auditoría Gubernamental.

Cuyo objetivo fue evaluar el sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón San Pedro de Pelileo. En cuanto a la metodología, el enfoque que empleó fue cualitativo y de investigación exploratoria, correlacional. La población de estudio lo empleó a todo el personal (09), es por ello que no calculó la muestra, la técnica que empleó fue la encuesta y la entrevista, El principal resultado de la investigación es que un 57% de los trabajadores cumple con las disposiciones legales para la recaudar los impuestos, un 29% casi siempre y un 14% no. Finalmente concluyó que no disponen de un sistema adecuado para el proceso y registro de datos, acotando que es por ello que no obtenían informes adecuados, ni oportunos para una posible y pronta corrección.

Chávez (2014) en su tesis titulada: *Modelo de Comportamiento Organizacional en la Educación Superior Tecnológica, para los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán*. Presentado por la Universidad de Centro de Investigación y Desarrollo del Estado de Michoacán – México, para obtener el título de Doctor en Ciencias. Cuyo objetivo fue identificar los principales elementos para mejorar el desarrollo del comportamiento organizacional dentro de los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán y en función de estos, estructurar una propuesta para solucionar el problema identificado. En cuanto a la metodología el tipo de estudio que empleo, fue experimental ya que manipulo ambas variables, por otro lado fue transversal, con una población de 540 empleados, por lo que empleó un muestreo probabilístico, encuestando a 225 empleados al azar. En cuanto a resultados identificó en las encuestas un 44.4% de oportunidad para mejorar, ya que considerar un nivel de confianza apropiado. Finalmente como conclusión plateó ejecutar ejes fundamentales que involucren los ltem, en el liderazgo, con perfiles correctos para asistir las funciones y tareas de la educación en el nivel superior, habilidades necesarias que desarrollen buena comunicación organizacional con caracteres de motivación.

### 1.2.2. Nacionales

Quispe (2018), en su tesis titulada: *El control interno y la gestión administrativa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017*. Presentada por la Universidad Cesar Vallejo de Lima, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Cuyo objetivo fue determinar si el control interno se relaciona positivamente con la gestión administración del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017. En cuanto a la metodología, la investigación realizada fue de tipo básica, de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transeccional. En cuanto al universo, lo conformaron 286 empleados públicos pertenecientes a los regímenes de los Decretos Legislativos 276 y 1057, la muestra empleada de 165 empleados públicos administrativos y el muestreo fue de clase probabilístico, de tipo aleatorio simple, la técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El principal resultado que se planteo es que el 61.8% de los trabajadores percibieron la primera variable como deficiente, el 32,1%, lo percibieron como regular y el 6,1% lo percibieron como eficiente. Llegando finalmente a la conclusión que existe una correlación baja ( $Rho=,309$ ) y significativa ( $p$  valor=0,00) que es menor a 0,05, entre ambos estudios.

Arévalo (2018), en su tesis titulada: *Diagnóstico del control interno y la gestión organizacional de la Municipalidad de Lagunas – Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto, año 2014*. Presentó por la Universidad Norbert Wiener de Lima, para obtener honores de Maestro en Auditoria Gubernamental y Empresarial. Consigo como objetivo primordial analizar la relación entre el control interno y la gestión organizacional que caracteriza a la Municipalidad Distrital de Lagunas – Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto, año 2014. En cuanto a metodología; fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la población fueron todos los trabajadores de la Municipalidad, siendo un total de 50 encuestados, para la cual aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el de cuestionario. Los resultados que obtuvo se relacionan con la primera dimensión, en donde el 70% consideró que existe un nivel regular de logro de los objetivos establecidos, y un 30% señaló bajo. Concluyendo que la presente investigación comprendió que existe relación moderada (valor de  $r=0,700$  y  $p=0,000$ ) entre ambas variables.

Ormeño (2017), en su tesis titulada: *Comportamiento Organizacional y Motivación de los trabajadores del servicio de gineco obstetricia del hospital San José de Chincha 2016*. Presentó por la Universidad Cesar Vallejo de Lima, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el comportamiento organizacional y motivación en los trabajadores del servicio de ginecoobstetricia del hospital San José de Chincha 2016. En cuanto a la metodología fue hipotético deductivo, con enfoque correlacional, y de diseño no experimental, de corte transversal. Su población estuvo conformada por 40 trabajadores, por ende su muestra abarco el total de trabajadores, para la cual empleó la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario. En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe una correlación moderada entre el comportamiento organizacional y motivación en el servicio de gineco obstetricia del hospital San José de Chincha 2016 (Rho de Spearman 0,543). Por tanto se comprobó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Montoro (2016), en su tesis titulada: *Relación del comportamiento organizacional con la aparición del estrés laboral en la Institución Educativa María Inmaculada – 2016*. Presentado por la Universidad de Piura, para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Educación en Teorías y Gestión Educativa. Cuyo objetivo era el analizar la relación del comportamiento organización con la aparición de estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa María Inmaculada en el primer semestre 2016. La metodología que empleó fue de investigación descriptiva, correlacional, su población de estudio fue de 50 docentes. En cuanto a los resultados el autor evidenció relación significativa entre ambas variables, llegando a la conclusión que los docentes de mencionada Institución presenciaron falta de liderazgo de los jefes, carencia de identificación con la Institución, procesos administrativos engorrosos, fatiga, autoritarismo, ausencia de comunicación y falta de motivación; de tal manera que aseguró que los colaboradores identificado con la organización son más creativos, fructíferos, dinámicos y listos a hacer esfuerzos por la institución donde laboren y más profesionales al interior de su organización.

Marín (2015), en su tesis denominada: *Gestión del sistema de control interno en la toma de decisiones de las Municipalidades distritales de la Provincia de Puno, 2015*. Presentado por la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, para optar el grado de Magister en Administración. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el control interno y la toma de decisiones de las Municipalidades distritales de la Provincia de Puno, 2025. En cuanto a la metodología la presente investigación empleó un enfoque cuantitativo, de corte transversal, de diseño no experimental. La población empleada fueron las 15 municipalidades distritales de Puno y la muestra fue obtenida a criterio del investigador y por tener acceso a la información que corresponde a los ejercicios económicos del 2015 de la Municipalidad Distrital, elijo 04 (Acora, Capachica, Paucarcolla y Chucuito), para la cual empleó la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario. En cuanto a los resultados mencionó que el nivel de implementación del control interno y su funcionamiento es deficiente, que de la evaluación efectuada un 34.21% indica que el nivel de implementación de la estructura de control interno y su funcionamiento es deficiente y no se cumple, mientras que un 24.27% si cumplen de forma insuficiente. Finalmente acoto que gobiernos locales de la Provincia de Puno, no cuentan con un sistema de control interno y vienen desarrollando sus actividades y operaciones sin constantes evaluaciones, evidenciando así la falta de interés de las autoridades.

### **1.3. Teorías relacionados al tema**

#### **1.3.1. Aproximaciones teóricas del Control interno**

##### **Conceptualización**

El control interno es de vital importancia dentro de cada actividad y proceso de un ambiente laboral, así sea pública o privada; debiendo ser empleada, aplicada y ejecutada por todos los individuos de la organización.

Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto sostuvieron:

Es el proceso realizado por el consejo de directores, administradores y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos en las

siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 45)

Según lo expuesto, el autor otorga gran responsabilidad no solo a los jefes, ni directivos de cada organización, sino también a todos los que lo conforman, asegurando y garantizando así el cumplimiento de metas y objetivos previamente establecidos.

La Contraloría General de la República (2016), refirió: “El control interno es un proceso continuo dinámico e integral de gestión, efectuado por el titular, funcionarios y servidores de la entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonables de que se alcancen los objetivos institucionales” (p. 4). Es por ello, que el control interno son acciones positivas que no puede detenerse, ni mucho menos generar atrasos, todas y cada una de las actividades, deben orientarse y responder un buen desenvolvimiento en los resultados.

Toda organización debe reunir condiciones y mecanismos que conlleven la integridad y persecución de metas diseñadas, este camino lo deben reforzar y orientar básicamente individuos con experiencias.

Es una herramienta de los expertos, diseñados para proporcionar seguridad razonable con miras al logro de los objetivos y metas propuestas por la entidad; cuya efectividad de las operaciones se basa en el cumplimiento de las normativas internas y externas por las cuales rigen. (Rodríguez, 2013, p. 60)

Es importante que las organizaciones tomen en cuenta los procedimientos y planes diseñados a encaminar el plan de mejora organizacional. “Está diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento” (Marco integrado del COSO, 2013, p.3). La importancia de diseños estructurados y correlacionados permite que las organizaciones tengan seguridad que sus procesos u procedimientos alcancen las metas y objetivos en los plazos previamente establecidos por un plan de mejora organizacional es por ello que se

considera importante que todos sus integrantes determinen los procedimientos como un reto y compromiso laboral para el bien de la organización.

### **Importancia del control interno:**

Siguiendo con el contexto, pasamos a la importancia de lo que significa establecer el control interno dentro de una organización, ya que fomenta y promueve eficacia y eficiencia en cuanto a logro de objetivos se refiere.

Proteger los recursos de la empresa u organización, evitando pérdidas o negligencias, asegurara la exactitud y veracidad de los datos contable o extracontable, promueve la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa u organización, estimula el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia. (Amaro, 2013, p. 1).

Según todos los puntos descritos por el autor, el control interno parte y apunta al cumplimiento de metas, ya que garantiza y orienta la correcta implementación de nuestras acciones.

La implementación del control interno es muy importante, porque cumple el papel de evaluador constante, evitando y corrigiendo riesgos de forma oportuna. Los jefes y altos directivos, deberán tomar consciencia al involucrar el control interno de manera activa y de forma retroalimentaría.

Se deriva del hecho de que el liderazgo político y altos funcionarios públicos no entienden completamente el vínculo entre un sistema de control interno sólido y el logro de los objetivos de la entidad y, por lo tanto, la perspectiva efectiva y eficiente de servicios a los ciudadanos. (Organización para la cooperación y el Desarrollo Económicos, 2017, p. 122).

Las condiciones laborales de la organización deben ser propicias, debiendo estimular la contribución y apoyo de todos los trabajadores de la organización. Todas las entidades públicas deben estrechar vínculos que relacionen el cumplimiento de objetivos sin limitación alguna.

Es importante que los vínculos y relaciones entre los jefes y todo el personal sean los mejores, que los líderes no solo ejecuten y elaboran controles sino que el control interno module el comportamiento de los empleados de una forma cómoda y motivadora. “Las personas no siempre se comprometen, comunican o llevan a cabo algo consistentemente. Cada individuo trae al lugar de trabajo un singular antecedente o aptitud técnica, y tiene diferentes necesidades y prioridades. (Blanco, 2012, p. 86). Las organizaciones deben preocuparse e interesarse en fomentar relaciones cordiales, conociendo las debilidades, fortalezas de cada trabajador.

En ocasiones el empleador no se siente comprometidos, cumpliendo sus funciones por inercia y desinterés con la institución. “Es un proceso conformado por tareas y actividades permanentes por sujetos y medidas que se adoptan en cada organización” (COSO, 2009, p.14). El personal debe conocer sus responsabilidades y funciones, saber cuál sea su orientación, de lo contrario las metas y objetivos será un difícil de recorrer.

### **Características del control interno**

Ya sabiendo y tomando consciencia de la importancia del control interno, ahora se expondrán diferentes características

Montes, Montilla y Mejía (2014), al respecto sostuvieron:

Las características del control interno. Forman parte del sistema contable, financiero, de planeación, de información y de sus operaciones. Es responsabilidad del gerente o representante legal, su establecimiento, mantenimiento y perfeccionamiento de acuerdo con la naturaleza, estructura y misión organizacional. En cada unidad, área o sección, su encargado es responsable del sistema de control ante su jefe inmediato. La auditoría interna se encargará de hacer la evaluación independiente del sistema y propondrá recomendaciones al gerente para mejorarlo. Todas las transacciones deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna para preparar en igual forma informes operativos, administrativos y financieros. (p. 46)



Para asegurar que los resultados e indicadores seas favorables, es sustancial y vital, asegurar el seguimiento, evaluación y cumplimiento de los mismos. Básicamente teniendo en cuenta los caracteres que lo involucran en margen a correcciones, diálogos y mucho desempeño organizacional.

El control interno permite saber e identificar si lo que se está realizando se ajusta y moldea a lo planeado, y son las diversas características que ayudan a identificar, analizar, evaluar y corregir las aproximaciones y desviaciones del resultado ansiado.

### **Objetivos del sistema de control interno**

Toda organización se plantea objetivos, ya sea a corto, mediano y largo término, sin embargo es un gran reto y desafío que afrontan, ya que en muchas oportunidades se tienen limitaciones, amenazas y barreras que perjudican su cumplimiento.

Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto sostuvieron:

Proteger los recursos y bienes de posibles riesgos. Garantizar eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones, facilitando que los funcionarios cumplan la misión institucional. Velar que las actividades y recursos cumplan los objetivos de la entidad. Garantizar la evaluación de la gestión organizacional. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información. Definir y aplicar medidas para prevenir riesgos. Garantizar que el sistema disponga de mecanismos de verificación y evaluación. Velar por que se disponga de procesos de planeación. (p. 46)

Alcanzar los objetivos, no se verían como un reto, ni un desafío difícil de lograr; si en primera instancia se busca direccionar el liderazgo de los jefes y responsables de cada área, ya que eso conllevaría a involucrar a los trabajadores despertando interés y compromisos en sus actividades diarias.

En esa misma orientación consideramos la propuesta de la Contraloría General de la República (2014) quien al respecto sostiene:

Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado. Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía. (p. 5)

Salvaguardar las oportunidades, lograr eficiencia y efectividad en las operaciones, no serían un reto, si la organización considera los lineamientos citados anteriormente, es importante ejecutar los lineamientos, para mitigar los diferentes riesgos que se presentan.

## **Dimensiones del control interno**

### **Primera dimensión: Control estratégico**

Según Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto señalaron:

Este subsistema garantiza el control al cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la entidad, controla la planificación y su acción hacia la consecución de sus objetivos en forma eficiente y eficaz, con un claro sentido de cumplimiento a la finalidad social del Estado. (p. 87)

Como bien lo plantea el autor, el control estratégico básicamente consiste en analizar, evaluar los procesos; antes, durante y después de su ejecución, partiendo del direccionamiento estratégico, con la determinación de avalar su conveniente ejecución en la obtención de los resultados anhelados.

Luna (2014), sostuvo: “Es un proceso que, desarrollándose dentro de las directrices establecidas por la planeación estratégica, hace realidad la iniciativa y la mejora continua, incorporando oportunamente los cambios, más que la conformidad estricta con las previsiones” (p. 303). El control estratégico se concibe como un proceso que ejerce acciones de evaluación y valoración de todas las actividades a desarrollarse, involucrando así la toma de decisiones y corrección de desviaciones organizacionales.

Según mi autor base, esta primera dimensión obtuvo tres elementos de estudio:

### **Ambiente de control**

Estupiñán (2015), refirió: “Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influya la actividad del personal con respecto al control de sus actividades” (p. 103). El ambiente control no solo debería interesarle en las metas a lograr, sino también en sus componentes e integrantes que hacen posible el alcance de las metas y objetivos.

Es necesario que las organizaciones consideren y tomen la debida importancia a este primer control, porque más allá de ser el primero, constituye una base sólida, fortaleciendo la estructura organizacional. “El ambiente de control es un conjunto de elementos que al interrelacionarse, otorgan una conciencia de control, influyendo en la planificación de la gestión y en los procesos de mejoramiento institucional” (Montes, Montilla y Mejía, 2014, p.88). El ambiente de control refiere entonces que todos los procesos, normas y estructuras son importantes para el cumplimiento de metas y objetivos de toda organización.

El ambiente de control es quien marca el inicio del proceso de control interno interrelacionándose con la planificación, procesos y estructuras con los cuales brinda a sus integrantes niveles de confianza creando mejoras para el bienestar de toda la organización.

Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto detallaron los siguientes componentes:

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: declaraciones explícitas sobre conductas de los servidores de la empresa. Desarrollo de talento humano: Define el compromiso de la entidad con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de talento humano. El estilo de dirección: Define la filosofía y el modo de administrar de la gerencia, transparencia y responsabilidad. (p. 88)

### **Direccionamiento estratégico**

Según Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto señalaron:

Es un conjunto de elementos que al interrelacionarse, orientan a la entidad hacia el cumplimiento de la misión y el alcance de su visión, y la conduce al alcance de los objetivos globales, consta de los siguientes elementos: planes y programas, modelo de operación por procesos y estructura organizacional. (p. 89)

Es por ello, que el direccionamiento estratégico de toda organización deberá estar focalizada y enfocada a un fin ya determinado,

Parte del direccionamiento estratégico de toda entidad pública consiste en mejorar y adoptar actitudes que garanticen la satisfacción de la ciudadanía. “Es un modelo de gestión, que se caracteriza por tener una visión directa global y una gestión adecuada de recursos, para proporcionar capacidades, fortalecer y facilitar el cumplimiento de los propósitos organizacionales. (Briceño y Martínez, 2015, p. 53). Por estas razones todas las políticas, objetivos y metas deben estar bien diseñadas, estructuradas y comunicadas con todos los integrantes de la organización.

### **Administración de riesgos**

Según Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto señalaron:

La administración de riesgos es un conjunto de elementos que al interrelacionarse, permiten a la entidad evaluar aquellos elementos negativos, tanto internos como externos que pueden impedir el logro de los objetivos institucionales o los elementos positivos que puedan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. (p. 93)

En muchos casos, por no decir en todas; la acción de identificar y detectar a tiempo posibles obstáculos, barreras y amenazas conllevaría a un cumplimiento de metas oportuno. Por ello; cada unidad y área de la organización deberán tomar las precauciones necesarias para prevenir y evitar riesgos.

La administración de riesgos en la práctica debería verse como una oportunidad de mejora, ya que se elaborarían planes de mejora continua involucrando no solo a los trabajadores; sino también a la ciudadanía. “Es la identificación y análisis de riesgo relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que los riesgos deben ser mejorados” (Estupiñán, 2015 p. 304). Los resultados de este proceso deberían ser aplicados, expuestos y comunicados con los trabajadores.

### **Segunda dimensión: Control de gestión**

Montes, Montilla y Mejía (2014), refieren: “Es un conjunto de componentes que al interrelacionarse bajo acción de los niveles de responsabilidad correspondientes aseguran el control de la ejecución de los procesos de la entidad, buscando asegurar el control de gestión de la Institución” (p. 95). Este segundo control se orienta a lograr resultados y objetivos en base a normas, políticas y actividades establecidas por la organización. Cada organización deberá ser propicio e intentar reunir procedimientos en base a experiencias, sugerencias y recomendaciones internas y externas.

Por otro lado, es necesario que las organizaciones consideren este control en sus actividades y procesos diarios. “Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados” (Pérez y Carballo, 2013, p. 29). El control de gestión, en su ejecución deberá asumir el papel de garante de todos los recursos, ya que aseguraría de esta forma un eficiente y eficaz logro organizacional.

### **Actividades de control**

Montes, Montilla y Mejía (2014), refieren: “Garantiza el control a la ejecución de la función, planes y programas de la entidad, haciendo efectivas las acciones necesarias para el manejo de riesgo y orientando la operación hacia la consecución

de resultados, metas y objetivos”. (p. 95). Las diferentes actividades de control deberán evaluar los procesos, las actividades y las tareas de cada unidad organizacional, basándose en la planeación, revisión y acción de controles preventivos y correctivos.

Todas las políticas operacionales deberán enfocarse a controlar el desempeño y cumplimientos de los objetivos por los jefes y altos directivos de la organización. “Aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (Estupiñán, 2015, p. 308). La actividad de control al igual que todos los controles, cumple una gran labor, ya que verifica paso a paso la ejecución de las actividades.

### **Información**

Montes, Montilla y Mejía (2014), señalaron: “Conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquieren significados para los grupos de interés de la entidad a los cuales van dirigidos a proveedores, entes reguladores, ambiente político, tendencias sociales y tecnológicas. (p. 96). El proceso de información debe considerarse como un carácter prioritario; aportado, facilitando y distribuyendo contenido verbal, escrito en un momento oportuno, ya que una organizacional informada avanza positivamente.

Es necesario que las instituciones den a conocer las normas, políticas y demás actividades “Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control, de manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información” (Estupiñán, 2015 p. 310). Este canal debe ser actualizado y responsabilizado por un personal que garantice la difusión de los acuerdos y decisiones importantes.

### **Comunicación pública**

Según Montes, Montilla y Mejía (2014), refirieron: “Conjunto de elementos de control que apoya la construcción de visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas con sus grupos de interés, internos y externos. Facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales” (p. 97). La comunicación

cumple un importante papel en toda organización pública, debiendo cumplir mecanismos que ayuden e incentiven una rápida comunicación tanto en los trabajadores como para los usuarios de la institución.

### **Tercera dimensión: Control de evaluación**

Ultima dimensión del control interno, control de evaluación que se dividió según mi autor base, en tres: autoevaluaciones, evaluación independiente y planes de mejoramiento.

Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto señalaron:

Conjunto de componentes que al actuar de manera interrelacionada permiten valorar en forma permanente la efectividad del control interno de la entidad pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y los resultados de la gestión. Además permiten detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de organización. (p. 98)

El control de evaluación como actividad funcional tiene la obligación de monitorear las actividades realizadas durante todos sus procesos.

### **Autoevaluación**

Este componente profundiza la importancia de la acción autoevaluadora, permitiendo que la institución este realizando sus procesos, logrando identificar fortalezas, amenazas y oportunidades de manera individual y conjunta.

Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto señalaron:

Acciones que permiten medir la efectividad del control interno, y los resultados de la gestión de la institución, proceso estratégico mediante el cual la organización evalúa y monitorea en forma integral, la existencia y la efectividad de los controles y el desempeño organización frente al cumplimiento de sus objetivos. (p. 98).

Las autoevaluaciones por lo general ayudan a diseñar e implementar

acciones de mejoramiento, en base a recomendaciones, sugerencias, ya que todas y cada una de ellas debería estar enfocadas a prestar servicios de calidad a la ciudadanía.

### **Evaluación independiente**

Realizar habitualmente evaluaciones independientes llega hacer una estrategia objetiva y casi real, ya que en su ejecución se recurre al apoyo evaluador de personas ajenas al área, unidad e institución. “Es el proceso de evaluación cuyo objetivo es emitir juicios fundados a partir de evidencias, sobre el grado de efectividad del control interno en la operación y cumplimiento de objetivos de la organización” (Montes, Montilla y Mejía, 2014, p.100). La evaluación independiente debe ser ejecutada por individuos ajenos que no suelen intervenir en las gestiones de la organización para que así garantice la veracidad de los resultados.

Estupiñán (2015), refirió: “Son indispensables para una valiosa información sobre la efectividad de los sistemas de control” (p. 316). La evaluación independiente son resultados de las evaluaciones de los trabajadores, para tomar mejores decisiones internas y externas al cumplimiento de metas.

### **Planes de mejoramiento**

Su elaboración requiere la implementación de programas, planes y procedimientos que apunten siempre a una mejora continua.

Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto señalaron:

Es un plan corporativo que integra las acciones de mejoramiento que la organización debe adelantar para fortalecer su desempeño institucional y cumplir con su función, misión y objetivos en los términos de la Constitución, la ley y los compromisos adquiridos con sus grupos de interés. (p. 101)

Los programas, planes y procedimientos de una organización deben orientarse y a tomar mejores decisiones, monitorear constantemente para detectar de forma oportuna limitaciones, perjuicios y errores que impidan el objetivo.

Mantilla (2013), refirió: “Es una etapa de accionar continuo, la consolidación



del sistema de control interno es una asunto que se da paso del tiempo” (p. 93). Por ello el plan de mejoramiento, no debe tener errores que impidan, ni atrasen su desenvolvimiento.

### **1.3.2. Aproximaciones teóricas del Comportamiento Organizacional**

#### **Conceptualización**

El comportamiento organizacional busca definir y medir las diferentes actitudes de sus colaboradores en un ámbito individual, grupal e institucional, buscando la eficiencia de las actividades organizacionales.

Robbins y Judge (2017) al respecto sostuvieron:

El comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en un lugar de trabajo, y como esa conducta repercute en el desempeño de la organización, dicho estudio se realiza en tres componentes del comportamiento en las organizaciones: el individuo, grupo y su estructura. Asimismo, el comportamiento organizacional se interesa particularmente en situaciones que atañen al empleado; entre puestos de trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. (p. 10)

El comportamiento organizacional es una disciplina, un conjunto de conocimientos y experiencias laborales que permiten que la organización tenga una mayor productividad dicho comportamiento o conducta orientado en la tripartita: individuo, grupo y estructura conforman los ejes principales de la administración.

La presente definición nos conlleva a analizar y hacer un breve recorrido mental de los diferentes ámbitos que conforman una organización, ya que el actuar de cada individuo depende y se deja influenciar en base del ámbito laboral en el que se encuentran. Partiendo desde esa perspectiva es que se puede entender que los objetivos, metas y retos de cada organización varían, según el comportamiento de cada individuo.

Por ello, podemos afirmar que el comportamiento organizacional está estrechamente relacionado con los resultados, ya sea a corto, mediano y/o largo plazo.

El comportamiento organizacional esta específicamente asociado a la mejora de los vínculos en el mercado de trabajo y, por lo tanto considera los elementos que influyen en su funcionamiento. El estudio y profundización de esta disciplina nos permitirá entender de forma sistémica los procesos y a la vez que potenciar y optimizar la gestión estrategia de la actividad. (Piñeyro y Aragón, 2015, p. 22)

El comportamiento organizacional definitivamente tiene una vinculación directa con el mercado de trabajo puesto que influye en la comprensión y sistematización de los procesos que permiten potenciar y optimizar recursos de una organización.

Los diferentes comportamientos, deben ser estudiados, analizados, y constantemente evaluados, debiendo buscar mecanismos que orienten y motiven a ejercer eficientemente sus labores.

### **Disciplinas que intervienen en el campo del Comportamiento organizacional**

Es necesario conocer los enfoques y determinaciones que caracterizan a cada individuo, ya que muchas de ellas parten por sus creencias y experiencia. “Las contribuciones de la psicología han sido básicamente en el nivel individual, o micronivel, en tanto que las otras disciplinas han ayudado a la comprensión de conceptos más extensos como los procesos grupales y la organización” (Robbins y Judge, 2017, p. 2). Las disciplinas son pautas minuciosas que otorgan datos e información para entender las reacciones de los trabajadores frente a tareas y actividades encomendadas.

Smith y Babbge, citados por Román (2014), refirió: “Aumentaría la productividad al incrementar la capacidad y destreza de cada trabajador, ahorrando tiempo que se puede perder al cambio de tareas y fomentado compromisos” (p. 12). De aplicar las disciplinas citadas, se alcanzarían los objetivos y operatividad en las actividades.

## **Limitaciones del comportamiento organizacional**

Robbins y Judge (2017), sustentaron: “Los seres humanos son complejos y existen muy pocos principios universales, como las personas no son iguales, es limitada nuestra capacidad de realizar generalizaciones sencillas, exactas y significativas sobre ellas” (p. 16). El comportamiento organizacional por lo general varían, no todos los integrantes de una institución reaccionan igual frente a una injusticia, reconocimiento.

Alles (2013), refiere: “Si hay un mal clima, problemas entre los empleados y jefes o cualquier otra situación negativa, este tipo de estudio le permitirá conocer que pasa y a partir de allí intentar nuevos cambios” (p. 85). Son los estudios del comportamiento organizacional los que ayudarán a mejorar los vínculos entre los trabajadores, creando un entorno agradable y cómodo que encaminen al cumplimiento de metas y objetivos en equipo.

Siguiendo con las teorías, a continuación presentare según mi autor base las dimensiones que caracterizan el comportamiento organizacional. Este autor planteó la presencia de tres enfoques que alinean el comportamiento organizacional de los trabajadores determinando su comportamiento bajo un nivel individual, grupal y organizacional.

## **Dimensiones del comportamiento organizacional**

### **Primera dimensión: Nivel individual**

El comportamiento individual dentro de las organizaciones, se origina en base a las cualidades y formas de actuar de cada persona. “Cada uno de nosotros es único, lo cual parece muy evidente aunque, en ocasiones, los gerentes olvidan que necesitan reconocer estas diferencias para aprovechar al máximo el potencial de sus empleados” (Robbins y Judge, 2017, p.43). Es importante identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada persona, para que estas sean puedan ser corregidas, moldeadas y eliminadas si así lo requiere.

Partiendo de acuerdo a esta perspectiva, pasare a citar y comentar; según mi autor base, indicadores que componen y conforman el nivel individual dentro del comportamiento organizacional.

## **Actitudes**

Robbins y Judge (2017), sostuvieron: “Son enunciados que evalúan favorable o desfavorablemente objetos, personas o eventos, y reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Por lo general, los investigadores suponen que las actitudes tienen tres elementos: cognición, afecto y conductual” (p. 75). Las actitudes dentro de una organización son indicadores, que miden el grado de compromiso e identificación con la institución.

Las organizaciones deben plantear e implementar actividades que desarrollen las habilidades, logrando captar trabajadores proactivos, optimistas.

Aguillón, Berrún y Peña (2015) al respecto sostienen:

Las actitudes son adquiridas, son el resultado de las experiencias y aprendizaje que el individuo ha obtenido a lo largo de su historia de vida, por lo que denotan una tendencia a responder de determinada manera y no de otra. (p. 23)

Es alentador encontrarse con este tipo de personas, ya que contagian, motivan e inspiran a realizar las labores de forma adecuada, pero básicamente este no más que un esfuerzo y carácter personal e individual que suman y complementan al logro de objetivos comunes.

## **Satisfacción laboral**

Podríamos considerar la satisfacción laboral, como un grado continuo de felicidad y comodidad de los trabajadores.

Robbins y Judge (2017), al respecto sostuvieron:

Por lo general, los puestos de trabajo que ofrecen capacitaciones, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo. (p. 78)

No todos los trabajadores les satisfacen las mismas actividades, por ello es importante conocer las necesidades, los valores y los intereses personales y profesionales de cada trabajador. Por lo general la satisfacción laboral va incrementándose según aumente la empatía en la convivencia laboral.

### **Emociones y estados de ánimo**

Robbins y Judge (2017), sostienen: “Las emociones son sentimientos intensos que se dirigen hacia alguien o algo. Los estados de ánimo son sentimientos que suelen ser menos intensos que las emociones y que con frecuencia, surgen sin que un evento específico los estimule. (p. 103). Ambas representaciones deben ser consideradas y tomadas en cuenta, ya que influyen de manera directa la productividad y competitividad de la organización, repercutiendo en el cumplimiento de metas y objetivos.

### **La personalidad y los valores**

La organización y sus colaboradores contienen cualidades muy particulares e independientes entre sí, ya que no todos sus integrantes fueron criados de la misma forma, este indicador intentara identificar personalidades y valores positivos que ayuden a lograr el objetivo anhelado.

Robbins y Judge (2017), al respecto sostienen:

Los valores representan convicciones fundamentales de que “a nivel personal y social” cierto modo de conducta o estado final de existencia es preferible a otro opuesto o inverso, todos tenemos una jerarquía que constituye nuestro sistema de valores como libertad, placer, respeto por sí mismo, honestidad, obediencia e igualdad. (p. 137)

Según lo expuesto, puedo afirmar que ambos caracteres son los resultados de cómo cada trabajador se relaciona y reacciona con los demás compañeros de trabajo frente al cumplimiento de las metas trazadas.

Aguillón, Berrún y Peña, 2015, refirieron: “La personalidad implica un patrón de pensamientos, sentimientos y conductas que presenta una persona y que permanece a lo largo de su vida” (p. 17). Por ello, cada persona tiene un grado de responsabilidad, madurez y cultura que influyen su personalidad.

## **Toma de decisiones**

Robbins y Judge (2017), al respecto sostuvieron:

El comportamiento organizacional busca mejorar la forma en la que se toman decisiones en las compañías al entender los errores que cometen las personas, con frecuencia pensamos que quien mejor toma decisiones es alguien racional y que hace elecciones consistentes que maximizan el valor dentro de restricciones específicas. (p. 179)

Dentro del estudio del comportamiento organizacional La toma de decisiones es fundamental para resolver problemas actuales o potenciales, evaluar alternativas de solución, que cada trabajador haga uso de su conocimiento, entendimiento y comprensión para elegir la mejor opción de solución marcando un camino a seguir sin afectar los intereses propios de la organización, aportando y creando valor hacia la misma.

## **Motivación**

Robbins y Judge (2017), sostuvieron: “La motivación son procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar una meta”. (p. 209). Todos los trabajadores deberán sentirse motivo, para poder cumplir las metas y objetivos establecidos, por ello cada organización deberán preocuparse en implementar acciones y actividades de motivación.

Alles (2013) al respecto sostuvo:

Capacidad de fomentar en otros una conducta superadora que ayude a la consecución de los objetivos organizacionales. Implica involucrar a los colaboradores, identificar y conocer aquello que los motiva, estimula e inspira, sin descuidar; al mismo tiempo, la individualidad de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo. (p. 80)

La motivación va más allá del dinero, viene más del de la acción y el resultado de motivar a los que nos rodean, el de provocar e impulsar a realizar una actividad con voluntad, es decir sin presión.

## **Segunda dimensión: Nivel Grupal**

Robbins y Judge (2017), sostuvieron: “En el comportamiento organizacional, un grupo se define como dos o más individuos que interactúan, son interdependientes y se reúnen para lograr objetivos específicos” (p. 277).

### **Equipos de trabajo**

Robbins y Judge (2017), al respecto sostuvieron:

Genera sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales. Existen expectativas respecto del comportamiento de los miembros; pueden generar ideas, combinar recursos o coordinar logística, como sus horarios laborales. (p. 313)

Cuando se combinan los esfuerzos de dos o más, cada una con una especialidad diferente pero que se complementan, obtienen resultados favorables, resultados que solo son posibles a través de estrategias grupales.

### **Comunicación**

Robbins y Judge (2017), al respecto sostuvieron:

Una buena comunicación ayuda a que las organizaciones tengan éxito. La comunicación es poderosa, la comunicación debe contener tanto la trasmisión como el conocimiento del significado. Comunicarse es más que la mera impartición de significado; ese significado también debe entenderse. Esa es la única manera en la que se puede transmitir información e ideas. (p. 345)

La comunicación se consolida en conductas positivas a la hora de interactuar, reside en soltar opiniones procurando expresar calificativos negativos que conlleven a enfrentamientos. Por ello se dice que el líder es quien tendría que crear mecanismos que contribuyan y faciliten la comunicación entre todas las áreas, con mensajes rápidos, didácticos y fáciles de entender.

Piñeyro y Aragón (2015), refirieron “La comunicación es el soporte de toda relación social y base natural para que una cultura pueda ser compartida” (p. 107).

Las organizaciones deberán implementar mecanismos que ayuden a interactuar las relaciones con los demás, ya que muchos de los malos entendidos y obstáculos internos y externos son a causa de falta de comunicación entre sus miembros.

### **Liderazgo**

Robbins y Judge (2017), al respecto señalaron:

Se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de una visión o un conjunto de metas. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. Los líderes pueden surgir desde el interior de un grupo, o bien, por una asignación formal, las organizaciones necesitan un liderazgo firme y con una gerencia sólida para alcanzar una eficacia óptima. (p. 382)

En base a la capacidad y habilidad el líder logra el desarrollo de un grupo y equipos de trabajo humano direccionándolo a una meta u objetivo en común, cultivando un ambiente favorable y cómodo para todos los trabajadores.

### **Poder y política**

Robbins y Judge (2017), al respecto señalaron:

Los líderes utilizan el poder como un medio para alcanzar las metas grupales y en cuanto a: Política; el poder en acción, cuando los individuos se reúnen en grupos, se ejerce el poder. En las organizaciones, la gente busca hacerse de un nicho donde tenga influencia, logre recompensas y progrese profesionalmente. Cuando los empleados convierten su poder en acción, se dice que intervienen en la política. Aquellos con habilidades políticas tienen la posibilidad de usar sus bases de poder de manera eficaz. Las políticas no solo son inevitables, sino que también suelen ser esenciales. (p. 423)

En la humanidad hemos evidenciado que muchos de los grandes cambios sociales vienen desde la política ejemplo de ello es mahatma Gandy y su defensa de los derechos de las personas, Martin Luterking y la igualdad entre todas las personas y la lista es inmensa, es sin duda que la política genera pasiones y



descontentos pero es la herramienta filosófica que permite que nos podamos entender respetándonos los unos a los otros.

### **Conflicto y negociación**

Robbins y Judge (2017), al respecto mencionaron:

Un conflicto se define como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta, o está a punto de afectar, de manera negativa algo que a la primera le interesa. Las negociaciones intervienen en las interacciones de casi todos los miembros de grupos y organizaciones, la fuerza laboral tiene que negociar con la administración, se define como un proceso en el que dos o más partes deciden la manera de asignar recursos escasos, teniendo como parte de su proceso a la preparación y planeación, definición de las reglas básicas, aclaración y justificación, acuerdos y solución de problemas, cierre e implementación. (p. 463)

Por lo general, las organizaciones poseen poco tiempo, dinero y recursos humanos para la obtención de los objetivos y metas establecidas. Una fuente de conflicto principal sin duda alguna es la que nace cuando existen líderes que no toman acciones rápidas, sobre los problemas internos.

Piñeyro, Aragón (2015), refieren: “Es por eso que uno de los desafíos del liderazgo es generar un cambio adaptivo trabajando con las diferencias, las pasiones y los conflictos de una manera que disminuya su potencial destructivo” (p. 151). Los conflictos de grupo se suelen dar con cambios en las políticas, prácticas y estructuras de la organización a medida que las metas y los objetivos cambian, es por ello que un liderazgo democrático y asertivo permitirá la resolución de conflictos mejor y en menor tiempo.

### **Tercera dimensión: Nivel organizacional**

Robbins y Judge (2017), sostuvieron: “Es el diseño de la organización formal; la cultura interna de la organización y las políticas y prácticas de recursos humanos de está (como los procesos de selección, programas de capacitación y desarrollo,

y métodos de evaluación del desempeño” (p. 527). En el diseño se deben tomar decisiones referidas tanto a la estructura básica de la organización como a las medidas concernientes a la configuración, la dinámica y la estética de los diversos elementos que se combinan para crear una organización productiva se debe considerar también el modo en el que el diseño se adaptará a los individuos que laboran en la organización teniendo una perspectiva socio cultural.

### **Cultura organizacional**

Robbins y Judge (2017), al respecto indicaron:

Se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Existen siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización: innovación y toma de riesgos, atención a los detalles, orientación a los resultados, orientación a la gente, orientación a los equipos, dinamismo, estabilidad. (p. 527)

La cultura dentro de una organización es el patrón general de conducta, creencias compartidas y valores que los trabajadores de la institución tienen en común. Se puede decir que los empleados tienen una cultura organizacional en una situación organizacional es decir dicen, hacen y piensan de acuerdo a parámetros establecidos, esto tiene una implicancia en el aprendizaje de conocimientos, opiniones y patrones de dirección durante un periodo con el cual se hace precedera en el tiempo y sin cambios.

### **Prácticas de recursos humanos**

Robbins y Judge (2017), al respecto mencionaron:

La primera etapa en cualquier programa de RH es el reclutamiento, seguido de cerca por la selección. El objetivo del proceso de selección radica en determinar a los mejores candidatos, al comparar las características individuales (habilidad, experiencia). A continuación se detallan las pruebas y la selección contingente, las cuales se aplican a los candidatos que aprueban la evaluación sustantiva: pruebas escritas, entrevistas, capacitaciones, evaluación de desempeño. (p. 563).

La sostenibilidad de una organización es el hoy llamado capital humano y desde su incorporación a la organización debe estar minuciosamente reclutado a través de instrumentos que permitan medir no solo capacidades técnicas sino también habilidades de interrelacionarse, empatía y demás conductas para el área o servicio a realizar dentro de la organización con el cual permite una mayor productividad haciendo un conjunto de destrezas que permitan el crecimiento sostenido de cada trabajador denotando una organización eficiente.

### **Cambio organizacional**

Robbins y Judge (2017), al respecto indicaron:

Nuestro ego es frágil, y a menudo consideramos el cambio como algo amenazante. Existen ocho tácticas que pueden ayudar a los agentes a manejar la resistencia al cambio: la comunicación, participación, fomento del apoyo y compromiso, desarrollo de relaciones positivas, implementación de cambios con justicia, manipulación y cooptación, selección de personas que aceptan el cambio y coerción. (p. 605)

El modelo de competencias permite hallar habilidades y aptitudes de las personas que dominan una actividad laboral mejor que otras y debido a esto demuestran mejor desempeño ante determinadas situaciones. Por ello debo mencionar las competencias genéricas como los comportamientos que cada persona debe tener para integrar una organización, y las competencias específicas las cuales son propias de cada área o servicio y varían entre puestos y áreas según sus requerimientos.

Alles (2013), al respecto sostuvo:

El cambio organizacional se logra trabajando para modificar los patrones de comportamiento, y estos, a su vez, se relacionan con el modelo de competencias. Por lo tanto, si esta es la situación de una organización la forma de accionar sobre el cambio cultural será introduciendo las competencias que operen el cambio necesario a partir del modelos de competencias de la entidad. (p. 99)

Sin procesos organizados, definidos, estructurados de los recursos con los cuales cuenta la organización el cambio organizacional se verá contantemente amenazado y con un alto grado de vulnerabilidad.

### **Manejo de estrés**

Robbins y Judge (2017), al respecto sostuvieron:

Puesto que niveles de estrés de bajos a moderados suelen ser funcionales y conducir a un mejor desempeño, es posible que los gerentes no se preocupen cuando los empleados experimenten estrés. Sin embargo, es muy probable que los individuos perciban el estrés, aun en bajos niveles, como algo indeseable. (p. 630)

La percepción del estrés en los trabajadores es denotado como símbolo de cansancio laboral y por ende perjudicial, sin embargo, debo considerar que el estrés en niveles normales sirve para mantenerse alerta en una determinada acción es por ello que los gerentes deben mantenerse alerta y al cuidado de los empleados para que no experimenten altos niveles de estrés con lo cual perjudicaría el desempeño de la organización.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera el control interno se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1**

¿De qué manera el control estratégico se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?

#### **Problema específico 2**

¿De qué manera el control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?

#### **Problema específico 3**

¿De qué manera el control de evacuación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?

## **1.5. Justificación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

El control interno en el trabajo es un elemento sustancial para el comportamiento organizacional de los trabajadores, y por ende vital para el desarrollo de cada institución u organización pública, cuyos rasgos se manifiestan en las diferentes conductas, actitudes y acciones del personal. Este estudio presenta justificación teórica, en los aportes teóricos de autores renombrados como Montes, Montilla y Mejía (2014) en control interno y Robbins y Judge (2017) en comportamiento organizacional, esta información y datos podrán ser empleados en la incorporación del conocimiento científico, así mismo podrán ser empleados por otras investigaciones; siempre y cuando usen las mismas variables.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Asimismo, esta investigación contiene justificación práctica, por cuanto sus resultados admiten determinar la relación estrecha y constante que existe entre las variables del control interno y comportamiento organizacional, contribuyendo así a mejorar el comportamiento de todos los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso. Las dimensiones de la primera variable aplicadas en organizaciones públicas, ayudaran a reconocer los aspectos que se necesitan para mejorar las condiciones, actitudes y el comportar de los trabajadores.

Este juicio tiene trascendencias importantes y relevantes dentro de toda organización, puesto que demuestra ante sus niveles, dimensiones e indicadores, la cantidad de aspectos que conlleva el control interno. Todas y cada una de ellas enfocadas a corregir, optimizar y potenciar el comportamiento organizacional, mejorando el rendimiento laboral de los trabajadores y por consecuencia de los servicios brindados a la ciudadanía, tal y como lo propone Chiavenato (2007), quien señalo que las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas, sobre todo del sector público que requiere trabajadores comprometidos y capaces con su institución.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

Se empleó la justificación metodológica, porque se empleó la metodología científica de diseño no experimental para la recolección de datos, para lo cual se construyó dos cuestionarios previamente validados y con una alta confiabilidad, para el cuestionario de control interno se elaboró los ítems en base al aporte de Montes, Montilla y Mejía (2014), empleando tres dimensiones: individual, grupal e organizacional y Robbins y Judge (2017) y para la variable comportamiento organizacional, se empleó tres dimensiones: control estratégico, de gestión y de evaluación. Estos cuestionarios e instrumentos se publicarán en este trabajo para la utilización de futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

El control interno se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específico 1**

El control estratégico se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.

#### **Hipótesis específico 2**

El control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.

#### **Hipótesis específico 3**

El control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específicos 1**

Determinar la relación del control estratégico y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación del control de gestión y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación del control de evaluación y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.



## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

### Enfoque

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refiere: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4). El presente trabajo fue de enfoque cuantitativa, ya que posee un orden lógico, es decir paso a paso, posee un orden secuencial, que no puede ser bajo ningún contexto salteado, ni mucho menos obviado.

### Tipo

El presente trabajo alcanzó una investigación descriptiva correlacional, “La descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92). Por otro lado los estudios correlacionales “Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen vinculaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.93). En este caso la presente investigación busca la relación entre las variables control interno y comportamiento organizacional.

### Método

El método de investigación del presente trabajo fue hipotético deductivo.

Mayorga (2014) al respecto indicaron:

Es un proceso lógico del pensar que conduce las tareas del investigador, incentivando en su afán de producir nuevos conocimientos y acercarse a la verdad. Este proceso lógico se sintetiza de la siguiente manera: parte de conocimientos previos, se revisa la literatura, se plantea problemas de investigación, formula hipótesis, contrasta la hipótesis con la evidencia de los hechos y se toman decisiones con respecto a la hipótesis. (p. 167)

Mencionado método conllevaría a hacer observaciones, formular sus hipótesis para luego comprobarlas.

### Diseño de investigación.

La investigación persigue un diseño no experimental, porque no se sometió, ni manipulo las variables a ningún tipo de experimento “Las variables ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables, ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152). Por ello la presente investigación no varía de manera intencional la primera variable control interno para observar su efecto en con la segunda variable comportamiento organizacional.

Siguiendo con la idea del autor, el diseño no experimental posee dos tipos de clasificaciones; transeccional ó transversal y longitudinales; de los cuales para este estudio se empleó el de corte transversal.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostuvieron: “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (p. 154). Esta investigación es transversal, ya que se orienta a recolectar datos en un momento único y en un momento dado.

El diseño de la presente investigación se encuentra en la siguiente figura:

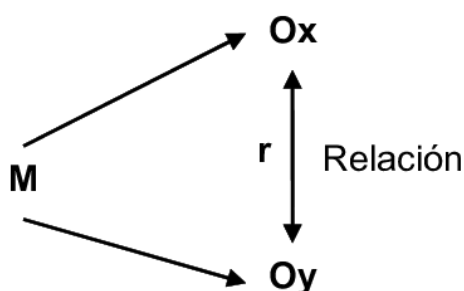


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

M = Muestra

Ox= Variable 1: Control interno

Oy= Variable 2: Comportamiento organizacional

r = Coeficiente de correlaciónales entre variables

## **2.2. Variables y operacionalización**

### **2.2.1. Variable 1: Control interno**

#### **Definición conceptual de la variable 1**

Montes, Montilla y Mejía (2014) al respecto sostuvieron:

El control interno es el proceso realizado por el consejo de directores, administradores y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información; cumpliendo de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 45)

#### **Definición operacional de la variable 1**

El control interno se mide a través de un cuestionario compuesto por 27 preguntas que se relacionan con las dimensiones de control estratégico, control de gestión y control de evaluación que permitirá describir el control interno a través del ambiente de control, direccionamiento estratégico, administración de riesgos, actividades de control, información, comunicación pública, autoevaluación, evaluación independiente y planes de mejoramiento.

## **2.2.2. Variable 2: Comportamiento organizacional**

### **Definición conceptual de la variable 2**

Robbins y Judge (2017), al respecto sustentaron:

El comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en un lugar de trabajo, y como esa conducta repercute en el desempeño de la organización. Dicho estudio se realiza en tres componentes del comportamiento en las organizaciones: el individuo, grupo y estructura. Asimismo, el comportamiento organizacional se interesa particularmente en situaciones que atañen al empleado, puestos de trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. (p. 10)

### **Definición operacional de la variable 2**

El comportamiento organizacional se mide a través de un cuestionario compuesto por 30 preguntas que se relacionan con las dimensiones de nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional que permite describir al comportamiento organizacional a través de las actitudes, emociones y estados de ánimo, personalidad y valores, toma de decisiones, motivación, equipos de trabajo, comunicación, liderazgo, poder y política, conflicto y negociación, cultura organizacional, prácticas de recursos humanos, cambio organizacional, manejo de estrés.

### 2.2.3. Operacionalización de variables:

Tabla 1

*Operacionalización de variable: control interno*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Control estratégico	Ambiente de control	1,2,3	Ordinal	Bajo (9 - 21)
	Direccionamiento estratégico	4,5,6,		Moderado (22 - 33)
	Administración de riesgos	7,8,9,		Alto (34 - 45)
Control de gestión	Actividades de control	10,11,12	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (9 - 21)
	Información	13,14,15		Moderado (22 - 33)
	Comunicación pública	16,17,18		Alto (34 - 45)
Control de evaluación	Autoevaluación	19,20,21		Bajo (9 - 21)
	Evaluación independiente	22,23,24		Moderado (22 - 33)
	Planes de mejoramiento	25,26,27		Alto (34 - 45)

Tabla 2.

*Operacionalización variable: comportamiento organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Nivel individual	Actitudes	1,2	Ordinal	Bajo (12 - 28) Moderado (29 - 44) Alto (45 - 60)
	Satisfacción laboral	3,4		
	Emociones y estados de ánimo	5,6		
	Personalidad y valores	7,8		
	Toma de decisiones	9,10		
	Motivación	11,12		
Nivel grupal	Equipos de trabajo	13,14	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (10 - 24)
	Comunicación	15,16		Moderado (25 - 37)
	Liderazgo	17,18		Alto (38 - 50)
	Poder y Política	19,20		
	Conflicto y Negociación	21,22		
Nivel organizacional	Cultura Organizacional	23,24		Bajo (8 - 19)
	Prácticas de recursos humanos	25,26		Moderado (20 - 29)
	Cambio organizacional	27,28		Alto (30 - 40)
	Manejo de estrés	29,30		

## 2.3. Población, muestra

### 2.3.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen: “La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse en torno a sus características de, contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 153). Para la siguiente investigación, la población estuvo conformada por 223 trabajadores públicos, pertenecientes a la condición laboral de nombrados, CAS y terceros, que realizan labores asistenciales y administrativas en el Centro Materno Infantil El Progreso.

*Tabla 3.*

*Población de estudio*

Condición laboral	Cantidad
Nombrado	112
CAS	79
Tercero	32

### 2.3.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren: “La muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (p. 173). La muestra para la siguiente investigación estuvo constituida por 141 trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, bajo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

e = Margen de error permitido

Z = Nivel de confianza

p = probabilidad de ocurrencia del evento

q = probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Población

n = Tamaño óptimo de la muestra

**Reemplazo de valores:**

$e = 5\%$  error de estimación

$Z = 1.96$  con un nivel de confianza del 95%

$p = 0.5$  de estimado

$q = 0.5$  de estimado

$N = 223$

De los cuales, reemplazando los valores se obtiene como resultado  $n = 141$ , lo cual corresponde a la muestra de nuestra investigación.

**Muestreo.**

Hernández et al (2014), sostuvo: “Es aquel subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados” (p. 175). Siguiendo con el contexto del autor, el muestreo de la presente investigación fue de clase probabilística, de tipo aleatorio simple, ya que se utilizó el procedimiento al azar.

**2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad****2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

López y Roldan (2015), al respecto señalaron: “La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos. (p. 8). En ese sentido esta investigación pto por emplear la encuesta como técnica de estudio.

**Instrumento de recolección**

La siguiente investigación fue el cuestionario escalonamiento Likert.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) al respecto sustentaron:

Un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías. Es decir,



se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que extreme su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala, a cada punto se le asigna un valor numérico. (p. 238)

El instrumento que se utiliza para la recolección de datos fue el cuestionario, que nos ayudó a recoger información de los trabajadores, consistiendo en responder las preguntas establecidas para ambas variables.

**Variable 1:** Se aplicó el cuestionario de “Control interno” considerando su ficha técnica con las siguientes características:

Instrumento: Cuestionario de “Control interno”

Autora: Helly Huárac Ortega

Año: 2018

Significación: El cuestionario de “Control interno” tiene 3 dimensiones que son los siguientes: Control estratégico, control de gestión y control de evaluación.

Extensión: El instrumento consta de 27 preguntas.

Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.

Puntuación: El Instrumento de “Control interno” utiliza la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Muy pocas veces

3 = Algunas veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Tabla 4.

Baremo de la variable control interno

Rango	Control interno			Control estratégico			Control de gestión			Control de evaluación		
Bajo	27	-	63	9	-	21	9	-	21	9	-	21
Moderado	64	-	99	22	-	33	22	-	33	22	-	33
Alto	100	-	135	34	-	45	34	-	45	34	-	45

**Variable 2:** Se aplicó el cuestionario de “Comportamiento organizacional” considerando su ficha técnica con las siguientes características:

Instrumento: Cuestionario de “Comportamiento organizacional”

Autora: Helly Huárac Ortega

Año: 2018

Significación: El cuestionario de “Comportamiento organizacional” tiene 3 dimensiones que son los siguientes: Nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional.

Extensión: El instrumento consta de 30 preguntas.

Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.

Puntuación: El Instrumento de “Comportamiento organizacional” utiliza la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Muy pocas veces

3 = Algunas veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Tabla 5.

Baremo de la variable comportamiento organizacional

<b>Rango</b>	<b>Comportamiento organizacional</b>			<b>Nivel individual</b>			<b>Nivel grupal</b>			<b>Nivel organizacional</b>		
Bajo	30	-	70	12	-	28	10	-	24	8	-	19
Moderado	71	-	110	29	-	44	25	-	37	20	-	29
Alto	111	-	150	45	-	60	38	-	50	30	-	40

## 2.4.2. Validez y fiabilidad

### Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen: “La validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir, la validez es una cuestión más compleja que debe alcanzar en todo instrumento de medición que se aplica” (p. 201). Para poder determinar la consistencia y fiabilidad del instrumento, esta investigación se sometió a juicio de expertos, es por ello que se requirió el aporte y aprobación de tres expertos acreditados en el conocimiento de la variable y contenido de la investigación.

Tabla 6.

Validez del cuestionario

Experto	Nombre y apellidos	Opinión
Experto N° 1	Gliria Mendez Ilizarbe	Aplicable
Experto N° 2	Cesar Garay Ghilardi	Aplicable
Experto N° 3	Miluska Vega Guevara	Aplicable

### Fiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren: “La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objetivo produce resultados iguales es decir los resultados son consistentes y coherentes” (p. 201). Método que debe ser empleado por todos los investigadores, ya que permitirá dar luz verde a sus estudios.

Para llegar a saber con exactitud de la fiabilidad de los instrumentos, se realizó una el cálculo del índice Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS en su versión 24.0, para lo cual previamente se realizó la prueba piloto de ambos instrumentos de 27 y 30 preguntas para cada uno a 35 personas escogidos al azar, donde se demostró que ambos instrumentos son confiables, con resultados de 0,941 y 0,955 en el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 7.

Resultados del análisis de fiabilidad de ambas variables

Variables	Nº de ítems	Alfa de cronbach
Control interno	27	0,941
Comportamiento organizacional	30	0,955

Tabla 8.

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Niveles
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

*Nota:* Tomado de Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 305

Según esta categorización, se puede apreciar que el Alfa de Cronbach nos arroja como resultado 0,941 y 0,955, por ello podemos afirmar que existe una alta confiabilidad.

## 2.5. Métodos de análisis de datos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron: “La estadística descriptiva, se utiliza para describir datos según distribución de frecuencias, esta última se refiere al conjunto de puntuaciones de una variable ordenada en sus respectivas categorías” (p. 242). Para hallar los resultados, se tuvo que recurrir ayuda estadística.

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, por ello luego se procedió a la aplicación de instrumentos mediante una estadística descriptiva e inferencial mediante el software estadístico SPSS versión 24.0, en el proceso del estudio y lectura de los resultados, se empleara un análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones a través de la distribución de frecuencias, finalmente

se utilizara la estadística inferencial para la constatación de las hipótesis a través de la prueba Rho de Spearman y se concluirá con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos cada uno con sus respectivos comentarios.

Tabla 9

Escala de correlación según rango de valores Rho de Spearman

<b>Coeficiente</b>	<b>Interpretación</b>	<b>Tipo</b>
<b>De -0.91 a -1</b>	Correlación muy alta	Negativa
<b>De -0.71 a -0.90</b>	Correlación alta	/relación
<b>De -0.41 a -0.70</b>	Correlación moderada	inversa
<b>De -0.21 a -0.40</b>	Correlación baja	
<b>De 0 a -0.20</b>	Correlación prácticamente nula	
<b>De 0 a 0.20</b>	Correlación prácticamente nula	Positiva
<b>De 0.21 a 0.40</b>	Correlación baja	/relación
<b>De 0.41 a 0.70</b>	Correlación moderada	directa
<b>De 0.71 a 0.90</b>	Correlación alta	
<b>De 0.91 a 1</b>	Correlación muy alta.	

## 2.6. Aspectos éticos

La presente investigación cumplió con los criterios establecidos por el enfoque de investigación cuantitativa de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales fueron recogidos de forma adecuada y sin manipulaciones. La investigación contó con la autorización del Centro Materno Infantil El Progreso, así mismo se mantuvo en el anonimato el resultado de cada encuestado.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

#### Resultados por niveles de la variable: Control interno

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de variable control interno*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	8,51
Moderado	76	53,90
Alto	53	37,59
Total	141	100,0

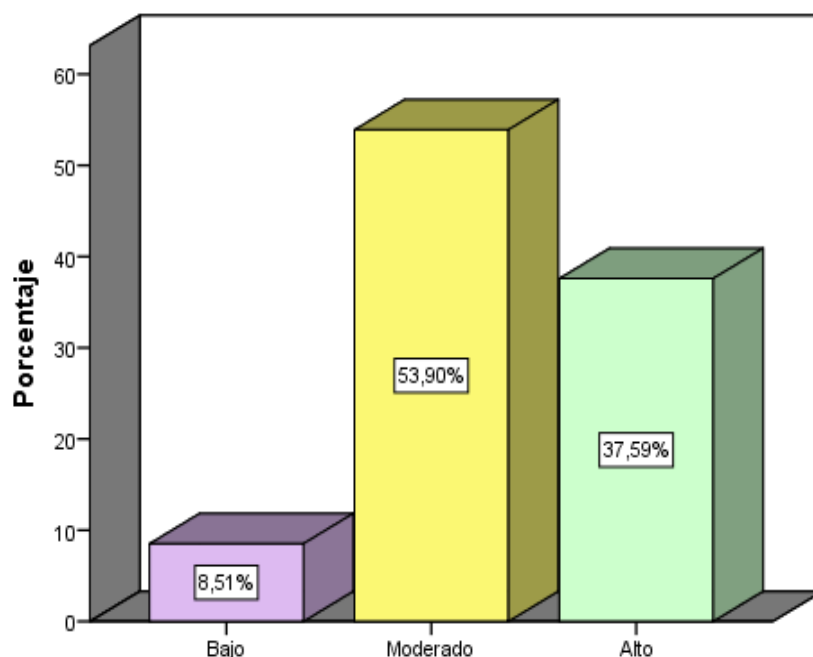


Figura 2. Niveles del control interno

#### Interpretación

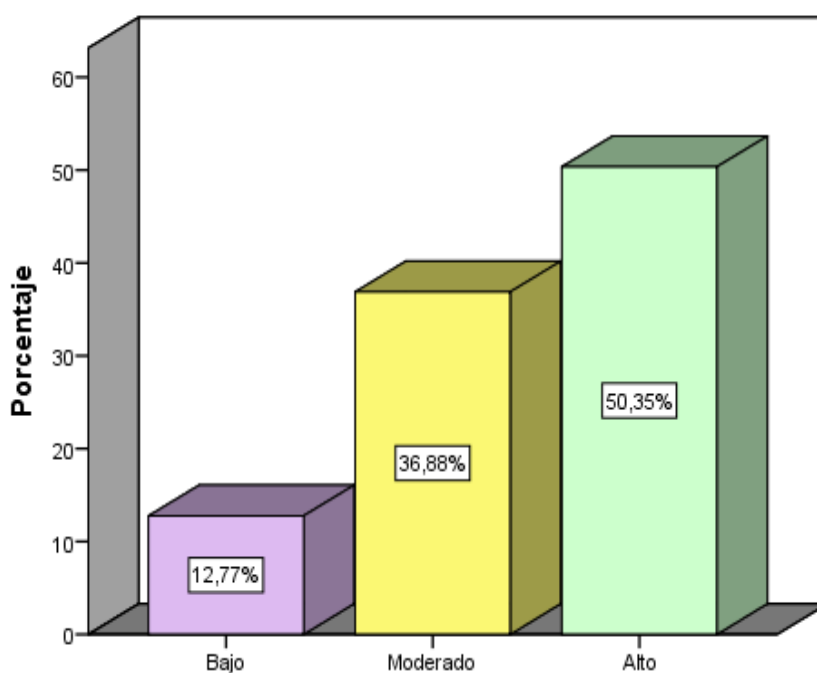
De acuerdo a la tabla 10 y figura 2, se observa que el 8,51% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran al control interno como bajo, el 53,90% de los encuestados manifiestan que el control interno es moderado y un 37,59% de los trabajadores indican que el control interno es alto.

## Niveles de la dimensión 1: Control estratégico

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de la dimensión control estratégico.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	12,77
Moderado	52	36,88
Alto	71	50,35
Total	141	100,0



*Figura 3. Niveles del control estratégico*

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 11 y figura 3, se observa que el 12,77% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran al control estratégico como bajo, el 36,88% de los encuestados manifiestan que el control estratégico es moderado y un 50,35% de los trabajadores indican que el control estratégico es alto.

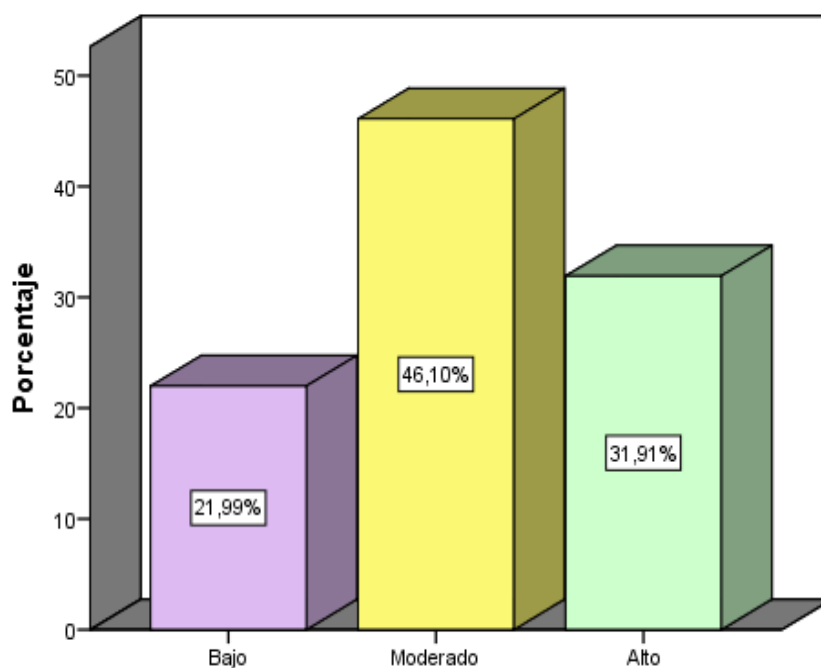


## Niveles de la dimensión 2: Control de gestión

Tabla 12

*Distribución de frecuencias de la dimensión control de gestión.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	21,99
Moderado	65	46,10
Alto	45	31,91
Total	141	100,0



*Figura 4. Niveles del control de gestión*

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 12 y figura 4, se observa que el 21,99% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran al control de gestión como bajo, el 46,10% de los encuestados manifiestan que el control de gestión es moderado y un 31,91% de los trabajadores indican que el control de gestión es alto.

### Niveles de la dimensión 3: Control de evaluación

Tabla 13

*Distribución de frecuencias de la dimensión control de evaluación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	14,18
Moderado	74	52,48
Alto	47	33,33
Total	141	100,0

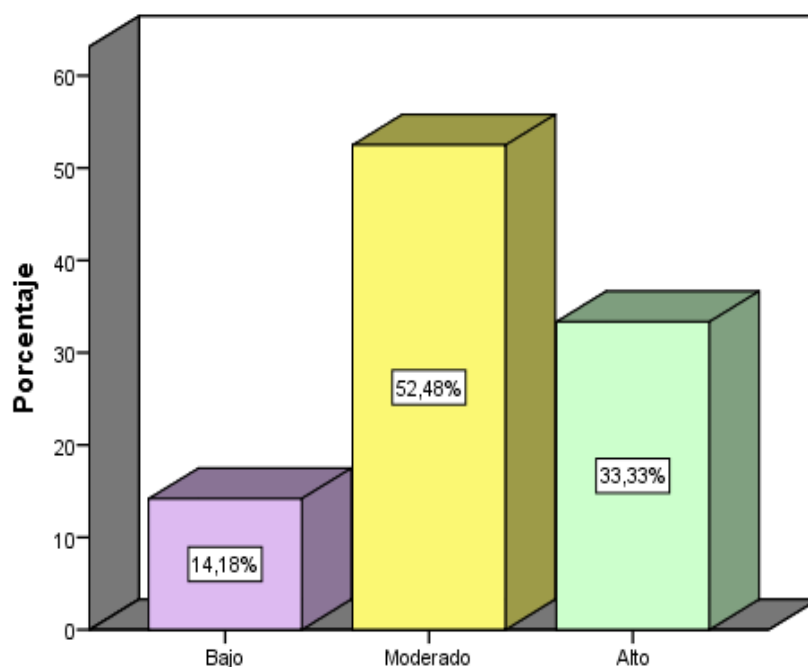


Figura 5. Niveles del control de evaluación

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 13 y figura 5, se observa que el 14,18% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran al control de evaluación como bajo, el 52,48% de los encuestados manifiestan que el control de evaluación es moderado y un 31,33% de los trabajadores indican que el control de evaluación es alto.

## Resultados por niveles de la variable: Comportamiento organizacional

Tabla 14

*Distribución de frecuencias de variable comportamiento organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	8,51
Moderado	74	52,48
Alto	55	39,01
Total	141	100,0

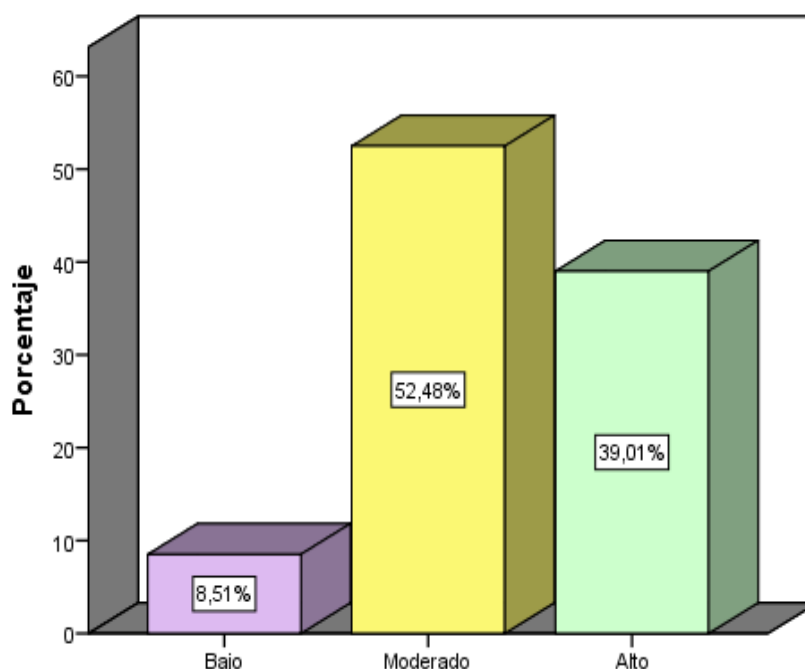


Figura 6. Niveles del comportamiento organizacional

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 14 y figura 6, se observa que el 8,51% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran al comportamiento organizacional como bajo, el 52,48% de los encuestados manifiestan que el comportamiento organizacional es moderado y un 39,01% de los trabajadores indican que el comportamiento organizacional es alto.

## Niveles de la dimensión 1: Nivel individual

Tabla 15

*Distribución de frecuencias de la dimensión nivel individual*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	12,77
Moderado	57	40,43
Alto	66	46,81
Total	141	100,0

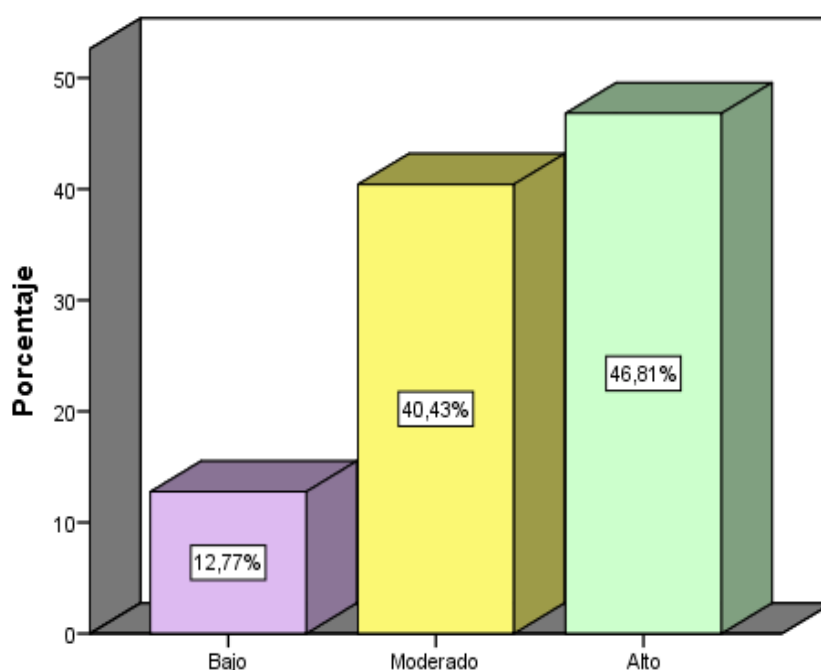


Figura 7. Niveles del nivel individual

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 15 y figura 7, se observa que el 12,77% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran al nivel individual como bajo, el 40,43% de los encuestados manifiestan que el nivel individual es moderado y un 46,81% de los trabajadores indican que el control estratégico es alto.

## Niveles de la dimensión 2: Nivel grupal

Tabla 16

*Distribución de frecuencias de la dimensión nivel grupal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	13,48
Moderado	72	51,06
Alto	50	35,46
Total	141	100,0

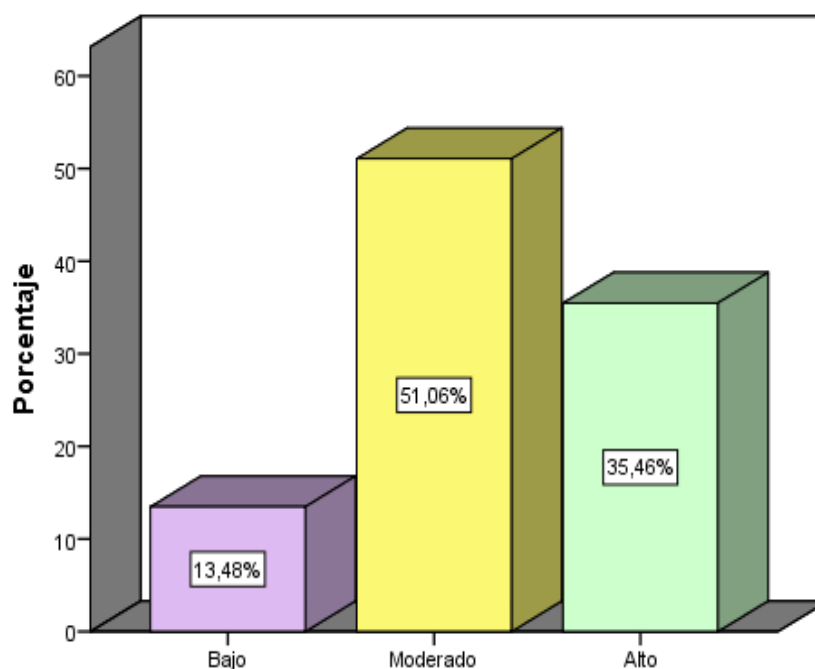


Figura 8. Niveles del nivel grupal

### Interpretación

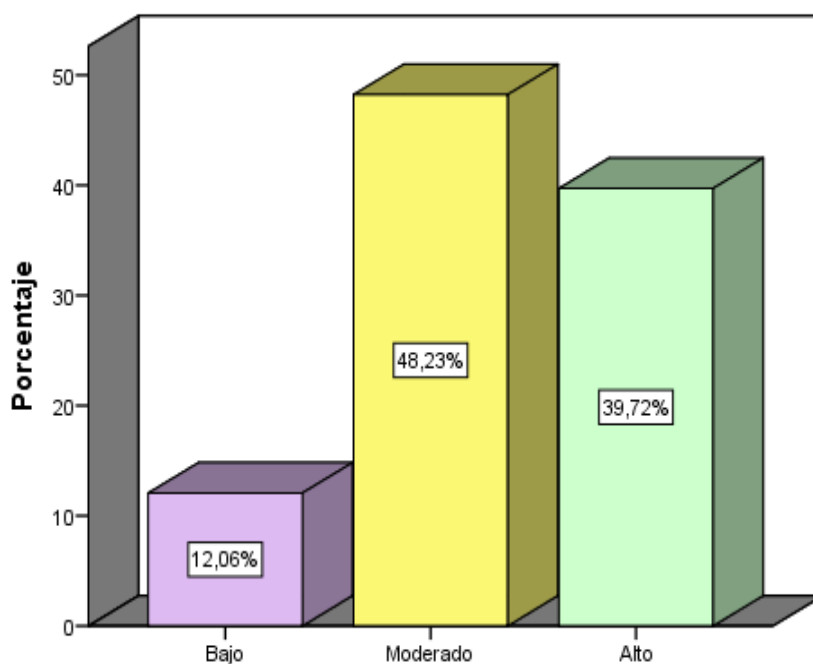
De acuerdo a la tabla 16 y figura 8, se observa que el 13,48% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran al nivel grupal como bajo, el 51,06% de los encuestados manifiestan que el nivel grupal es moderado y un 35,46% de los trabajadores indican que el control grupal es alto.

### Niveles de la dimensión 3: Nivel organizacional

Tabla 17

*Distribución de frecuencias de la dimensión nivel organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	12,06
Moderado	68	48,23
Alto	56	39,72
Total	141	100,0



*Figura 9. Niveles del nivel organizacional*

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 17 y figura 9, se observa que el 12,06% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran al nivel organizacional como bajo, el 48,23% de los encuestados manifiestan que el nivel organizacional es moderado y un 39,72% de los trabajadores indican que el control organizacional es alto.

## 3.2. Resultados inferenciales

### 3.2.1. Control interno y comportamiento organizacional

H0: El control interno no se relaciona en forma directa con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

H1: El control interno se relaciona en forma directa con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

Nivel de significancia = 0,01

Si p valor < 0,01, rechaza Ho

Si p valor > 0,01, acepta Ho

Tabla 18

Correlación entre control interno y el comportamiento organizacional

			Control interno	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,651**
	Control interno	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

### Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.651 indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que el control interno se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

### Hipótesis específica 1

H0: El control estratégico no se relaciona en forma directa con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

H1: El control estratégico se relaciona en forma directa con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

Tabla 19

Correlación entre control estratégico y el comportamiento organizacional

			Control estratégico	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,597**
	Control estratégico	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

### Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.597 indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que el control estratégico se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.



## Hipótesis específica 2

H0: El control de gestión no se relaciona en forma directa con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

H1: El control de gestión se relaciona en forma directa con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

Tabla 20

Correlación entre control de gestión y el comportamiento organizacional

			Control de gestión	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,573**
	Control de gestión	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
		Coeficiente de correlación	,573**	1,000
	Comportamiento organizacional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

## Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.573 indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que el control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

### Hipótesis específica 3

H0: El control de evaluación no se relaciona en forma directa con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

H1: El control de evaluación se relaciona en forma directa con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

Tabla 21

Correlación entre control de evaluación y el comportamiento organizacional

			Control de evaluación	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,515**
	Control de evaluación	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
		Coefficiente de correlación	,515**	1,000
	Comportamiento organizacional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

### Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.515 indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que el control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

## **IV. Discusión**

En la presente investigación en la parte descriptiva se arribó a los siguientes resultados; el 53.90% de los trabajadores del C.M.I. El Progreso consideran que el control interno es moderado, un 37.59% alto y un 8.51% bajo. Por lo tanto concluyo que en la prueba de Rho de Spearman, existe una correlación positiva moderada entre la variable control interno y el comportamiento organizacional con un 0,651 de correlación, además el valor de  $p= 0,000$  resulta menor al de  $p= 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), asumiendo que existe relación significativa entre ambas variables. Sin embargo hay una similitud con la de investigación de Ormeño (2017), quien llegó a la siguiente conclusión general: el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,543\*\*), indica que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumple con ser menor que 0,05, es decir existe una relación significativa entre ambas variables, según los trabajadores del servicio de gineco obstetricia del hospital San José de Chíncha 2016. También hay una semejanza con la investigación de Gil (2014), los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que a pesar de contar con fortalezas, faltan procesos y controles que sean capaces de garantizar la eficacia y eficiencia de los procedimientos y metas. Esto significa que a mayor nivel de estructuración integral de control interno, mayor puede ser el nivel eficiencia en el área de inventario. Asimismo se basó en la teoría de Montes, Montilla y Mejía (2017) el control interno es un proceso que otorga gran responsabilidad no solo a los jefes, ni directivos de cada organización; sino a todos los que lo conforman, asegurando y garantizando así el cumplimiento de metas y objetivos en las organizaciones, así sean públicas o privadas. Por lo tanto se demuestra que es un conjunto de procedimientos que ayudan a mejorar, corregir las diferentes actitudes y habilidades de todos los integrantes de una organización para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

En la hipótesis específica 1, concluyo que los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r =0,597$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,05$  y en consecuencia la correlación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre control estratégico y comportamiento organizacional en los trabajadores del C.M.I. El Progreso, Carabayllo – 2018. Hay una coincidencia con la de Arévalo (2014) finalizó que

existe una relación moderada (valor de  $r = 0,700$  y  $p = 0,000$ ), entre ambas variables: control interno y gestión organizacional de la Municipalidad de Lagunas – Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto, año 2014, puesto que a medida aumentaban los valores de la variable control interno aumentará de forma significativa los valores de la variable gestión organizacional. Es decir en la medida que se fomente un control interno armonioso, evaluador y consonante con las necesidades del trabajador, el comportamiento organizacional será apropiado y mejorara significativamente sus habilidades y actitudes administrativas y asistenciales. De esta manera se consideró la teoría de Montes, Montilla y Mejía (2017) subsistema garantiza el control al cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la entidad, controla la planificación y su acción hacia la consecución de sus objetivos en forma eficiente y eficaz, con un claro sentido de cumplimiento a la finalidad social del Estado.

En la Hipótesis específica 2, concluyó que la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0,573$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la correlación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe una relación significativa entre el control de gestión y el comportamiento organizacional en los trabajadores del C.M.I. El Progreso, Carabayllo – 2018. Hay una similitud con la de Quispe (2017), se trató de una investigación descriptiva correlacional que se resolvió con métodos cuantitativos, utilizando la técnica de la encuesta. El estudio examina a los trabajadores cuya población es de 286 empleados y una muestra probabilística de 165 empleados públicos administrativos. A la vez se basó en la teoría de Montes, Montilla y Mejía (2017) es un conjunto de componentes que al interrelacionarse bajo acción de los niveles de responsabilidad correspondientes aseguran el control de la ejecución de los procesos de la entidad, buscando asegurar el control de gestión de la Institución.

En la Hipótesis específica 3, concluyó que la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es de ( $r = 0.515$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis

nula (Ho) asumiendo que existe relación significativa entre control de evaluación y comportamiento organizacional en los trabajadores del C.M.I. El Progreso, Carabaylo – 2018. Hay una similitud con la investigación de Marín (2015) los resultados los trabajadores, nos hacen saber que las Municipalidades distritales de Puno, no cuentan con un sistema de control interno y vienen desarrollando sus actividades y operaciones sin evaluaciones, evidenciando así la falta de interés de las autoridades. Asimismo se basó en la teoría de Montes, Montilla y Mejía (2017) conjunto de componentes que al actuar de manera interrelacionada permiten valorar en forma permanente la efectividad del control interno de la entidad pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y los resultados de la gestión. Además permiten detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de organización.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** El control interno se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,651\*\*), indicando así que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumpliendo ser menos que 0,95.
- Segunda:** El control estratégico se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,597\*\*).
- Tercera:** El control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,573\*\*), indicando así que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumpliendo ser menos que 0,05.
- Cuarta:** El control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,515\*\*), indicando así que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumpliendo ser menos que 0,05.



## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Promover la implementación del control interno a través de estrategias bien estructuradas, dirigidas a perfeccionar el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, minimizando, mejorando y enfrentando riesgos que garanticen el alcance de metas y objetivos institucionales.
- Segunda:** Monitorear y evaluar la planificación de la consecución de objetivos de forma eficiente y eficaz, bajo la persecución de acuerdos institucionales, fortaleciendo capacidades al cumplimiento de los propósitos organizacionales que favorezcan no solo a los trabajadores sino también a la ciudadanía.
- Tercera:** Analizar, identificar y mejorar los procesos de la organización, tomando en cuenta las experiencias, sugerencias y recomendaciones de los usuarios, para la revisión, y toma de acciones en los controles preventivos y correctivos de la institución.
- Cuarta:** Gestionar y coordinar el nivel de los planes, programas y actividades; para detectar a tiempo las desviaciones, debilidades y amenazas antes y durante su ejecución, para tomar mejores decisiones al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

## **VII. Referencias**

- Aguillón, R., Berrún, L. y Peña, J. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones: fundamentación*. México: Editorial el manual moderno.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Amaro, G. A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. Recuperado de: [http://www.ccpm.org.mx/avisos/elempresario\\_mx\\_opinion\\_importancia\\_control\\_interno\\_empresa.pdf](http://www.ccpm.org.mx/avisos/elempresario_mx_opinion_importancia_control_interno_empresa.pdf)
- Arévalo, R. (2018). *Diagnóstico del control interno y la gestión organizacional de la Municipalidad de Lagunas – Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto, año 2014 (tesis de maestría)*. Universidad Norbert Wiener de Lima, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1721/MAESTRO%20%20Ar%3%A9valo%20Montalv%3%A1n%2c%20Ronal%20Atilio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. (2da. ed.). Colombia: Editorial ECOE ediciones.
- Briceño, M. y Martínez, E. (2015), *Direccionamiento estratégico: evolución y estado del arte*. España: EAE Ediciones.
- Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna*. (Tesis doctoral. Universidad de Sevilla, España). Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32856/Tesis%20Enrique%20%20Cambier%20evaluaci%C3%B3n%20Cumplimiento%20Control%20Interno%20dpto%20Registro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, L. (2014). *Modelo de Comportamiento Organizacional en la Educación Superior Tecnológica, para los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán* (tesis de doctorado. Universidad de Centro de Investigación y Desarrollo del Estado de Michoacán, México). Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2016/lcc/#indice>
- Committee of sponsoring organizations of the treadway commission (2013). *Control interno: marco integrado*. Recuperado de:

- [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- Contraloría General de la República (2014) *Marco conceptual del control interno*. Lima, Perú.
- Contraloría General de la República (2016). Resolución de Contraloría N°149-2016-CG, que aprueba la Directiva N°013-2016-CG/GPROD denominada “*Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado*”, Lima-Perú.
- COSO (2009). *Control Interno Marco Integrado*.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*. (3ª. ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fonseca (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones: guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno*. Lima, Perú: IICO.
- Gil, H. (2015). *Sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocetas ubicado en el estado Aragua*. (Tesis maestría. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela). Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2531/1/HGIL.pdf>
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. (2ª. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ªed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDEP\\_0ad2dd2fcdef858969b34aa99d9d0a04/Details](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDEP_0ad2dd2fcdef858969b34aa99d9d0a04/Details)
- Ley N° 28716 (2006). *Ley de control interno de las entidades del Estado*. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>
- INTOSAI (2016). *Guía para las normas de Control Interno del sector público*. Perú: Contraloría general de la República
- López y Roldan. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

- Luna, A. (2014), *Administración Estratégica: Económico Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. (3ra. Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Marín, R. (2015). *Gestión del sistema de control interno en la toma de decisiones de las Municipalidades distritales de la Provincia de Puno, 2015 (tesis de maestría*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca). Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/445/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mayorga, B. (2014). *Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la oficina central de registro y servicios académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el 2012*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima.
- Montes, C., Montilla, O. y Mejía, E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- Montoro, M. (2016). *Relación del comportamiento organizacional con la aparición del estrés laboral en la Institución Educativa María Inmaculada – 2016 (tesis de maestría*. Universidad de Piura, Perú). Recuperado de:
- OCDE (2017). *Estudios sobre la OCDE sobre integridad en el Perú: Reforzar la integridad del sector público para un crecimiento incluyente*, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública, Editions OCDE, Paris.
- Ormeño, M. (2017). *Comportamiento Organizacional y Motivación de los trabajadores del servicio de ginecoobstetricia del hospital San José de Chincha 2016 (tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.
- Pérez, J., Carballo, V. (2013). *Control de gestión empresarial*. (8ª. ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Piñeyro, P. y Aragón, L. (2015). *Diagnóstico organizacional: herramienta y prácticas*. Buenos Aires, Argentina: Osmar D. Buyatti – Librería Ed.
- Quispe, J. (2018). *El control interno y la gestión administrativa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017 (tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.

- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Guadalajara, México: Pearson.
- Rodríguez, J. (2013). *Control interno, un efectivo sistema para la empresa*. México: Mac Graw Hill.
- Román, G. (2014). *Historia del comportamiento organizacional*. Recuperado de: <https://prezi.com/smapmi8q-amj/copy-of-evolucion-del-comportamiento-organizacional/>
- Sarbia, A. (2017). *Medir comportamiento organizacional del liderazgo autocrático, influencia en empresas familiares aplicando estrategias de marketing estratégico (Tesis maestría*. Universidad de Guayaquil, Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21690/1/tesis%20%20Alexandra%20Sarbia%20-%20final2.pdf>
- Solís, E. (2014) *El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno municipal del cantón san Pedro de Pelileo*. (Tesis maestría. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8019/1/TMAG004-2014.pdf>

## **Anexos**



**Anexo 1.****ARTÍCULO CIENTÍFICO****1. TÍTULO**

Control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.

**2. AUTORA**

Br. Helly Huárac Ortega

helly\_sky15@hotmail.com

**3. RESUMEN**

La presente investigación titulada “Control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018”, fue efectuada según la percepción de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro Materno Infantil El Progreso. El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre el control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, la investigación es de tipo aplicada, descriptivo, correlacional y el diseño utilizado es de no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 223 trabajadores asistenciales y administrativos, la muestra fue intencional y estuvo conformada por 141 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para cada variable, el control interno constaba de 27 preguntas y el comportamiento organizacional que constó de 30 preguntas. Se llegó a la siguiente conclusión: El control interno se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,651\*\*), indicando así que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumpliendo ser menos que 0,95.

**4. PALABRAS CLAVES**

Control interno, comportamiento organizacional, estratégico, gestión y evaluación.

## **5. ABSTRACT**

The present investigation titled "Internal control and the organizational behavior of the workers of the El Progreso Maternal and Child Center, Carabayllo - 2018", was carried out according to the perception of the administrative and assistance workers of the El Progreso Mother and Child Center. The objective of the research was aimed at determining the relationship between the internal control and the organizational behavior of the workers of the El Progreso Maternal and Child Center, Carabayllo - 2018, the research is of applied, descriptive, correlational type and the design used is not experimental, cross-sectional. The population consisted of 223 assistance and administrative workers, the sample was intentional and consisted of 141 workers. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire for each variable, the internal control consisted of 27 questions and the organizational behavior that consisted of 30 questions. The following conclusion was reached: Internal control is related to organizational behavior in El Progreso Maternal and Child Center, Carabayllo - 2018, since the correlation coefficient is positive moderate (0.651 \*\*), indicating that the correlation is significant at level 0.01 (bilateral) fulfilling less than 0.95.

## **6. KEYWORDS**

Internal control, organizational behavior, strategy, management and evaluation.

## **7. INTRODUCCIÓN**

Partiendo desde la perspectiva internacional, el mundo empresarial y/o organizacional en la actualidad viene enfrentando desde hace muchas décadas numerosos desafíos y retos que amilanar, que a pesar de los años transcurridos, aún sigue siendo un problema y atraso para su buen desenvolvimiento en cuanto a consecución de metas y objetivos se refiere; como son los casos de fraudes, actos corruptivos en base a un inadecuado comportamiento de los trabajadores. Bajo este contexto podemos deducir que en el Centro Materno Infantil del distrito de Carabayllo, tampoco se establecen políticas, procedimientos y mecanismos de mejora, ya que se evidencia en la constante insatisfacción del usuario, viéndose reflejados en los libros de reclamaciones, por ello es que me veo en la necesidad de plantearme la siguiente pregunta: ¿De qué manera el control interno se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?. Bajo esta perspectiva, la investigación busca determinar la relación del control estratégico, de gestión y evaluación con el

comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018. Arribando en la teoría de Montes, Montilla y Mejía (2014) que al respecto sostienen: “El control interno es el proceso realizado por el consejo de directores, administradores y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos”. (p. 45) y Robbins y Judge (2017), que al respecto sustentaron: “El comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en un lugar de trabajo, y como esa conducta repercute en el desempeño de la organización. (p. 10)

## **8. METODOLOGÍA**

En cuanto a la metodología; la presente investigación persigue un diseño no experimental, de corte transversal, de enfoque cuantitativa, de tipo descriptiva correlacional. Su población estuvo conformada por 223 trabajadores, con una muestra de 141 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para cada variable, el control interno constaba de 27 preguntas y el comportamiento organizacional que constó de 30 preguntas. Se requirió el aporte y aprobación de tres expertos acreditados en el conocimiento de la variable y contenido de la investigación, por ello luego se procedió a la aplicación de instrumentos mediante una estadística descriptiva e inferencial mediante el software estadístico SPSS versión 24.0, en el proceso del estudio y lectura de los resultados, se empleara un análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones a través de la distribución de frecuencias.

## **9. RESULTADOS**

En cuanto al control interno, se observó que el 8,51% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran a este indicador como bajo, el 53,90% de los encuestados manifiestan que el control interno es moderado y un 37,59% de los trabajadores indican que el control interno es alto. En cuanto al comportamiento organizacional se observó que el 8,51% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso consideran al comportamiento organizacional como bajo, el 52,48% de los encuestados manifiestan que el comportamiento organizacional es moderado y un 39,01% de los trabajadores indican que el comportamiento organizacional es alto. En cuanto al resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.651 indica que existe relación positiva entre las variables, además

se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que el control interno se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018.

## **10. DISCUSIÓN**

Por lo tanto concluyo que en la prueba de Rho de Spearman, existe una correlación positiva moderada entre la variable control interno y el comportamiento organizacional con un 0,651 de correlación, además el valor de  $p= 0,000$  resulta menor al de  $p= 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), asumiendo que existe relación significativa entre ambas variables. Sin embargo hay una similitud con la de investigación de Ormeño (2017), quien llegó a la siguiente conclusión general: el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,543\*\*), indica que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumple con ser menor que 0,05, es decir existe una relación significativa entre ambas variables, según los trabajadores del servicio de gineco obstetricia del hospital San José de Chíncha 2016. También hay una semejanza con la investigación de Gil (2014), los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que a pesar de contar con fortalezas, faltan procesos y controles que sean capaces de garantizar la eficacia y eficiencia de los procedimientos y metas. Esto significa que a mayor nivel de estructuración integral de control interno, mayor puede ser el nivel eficiencia en el área de inventario. Asimismo se basó en la teoría de Montes, Montilla y Mejía (2017) el control interno es un proceso que otorga gran responsabilidad no solo a los jefes, ni directivos de cada organización; sino a todos los que lo conforman, asegurando y garantizando así el cumplimiento de metas y objetivos en las organizaciones, así sean públicas o privadas. Por lo tanto se demuestra que es un conjunto de procedimientos que ayudan a mejorar, corregir las diferentes actitudes y habilidades de todos los integrantes de una organización para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

## 11. CONCLUSIONES

En cuanto a la primera conclusión El control interno se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,651\*\*), indicando así que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumpliendo ser menos que 0,95. Siguiendo con las conclusiones El control estratégico se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,597\*\*). El control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,573\*\*), indicando así que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumpliendo ser menos que 0,05. El control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo – 2018, ya que el coeficiente de correlación es positiva moderada (0,515\*\*), indicando así que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumpliendo ser menos que 0,05.

## 12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro, G. A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. Recuperado de: [http://www.ccpm.org.mx/avisos/elempresario\\_mx\\_opinion\\_importancia\\_control\\_interno\\_empresa.pdf](http://www.ccpm.org.mx/avisos/elempresario_mx_opinion_importancia_control_interno_empresa.pdf)
- Arévalo, R. (2018). *Diagnóstico del control interno y la gestión organizacional de la Municipalidad de Lagunas – Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto, año 2014 (tesis de maestría*. Universidad Norbert Wiener de Lima, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1721/MAESTRO%20%20Ar%C3%A9valo%20Montalv%C3%A1n%2c%20Ronal%20Atilio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna*. (Tesis doctoral. Universidad de Sevilla, España). Recuperado de:

<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32856/Tesis%20Enrique%200%20Cambier%20evaluaci%C3%B3n%20Cumplimiento%20Control%20Interno%20dpto%20Registro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chávez, L. (2014). *Modelo de Comportamiento Organizacional en la Educación Superior Tecnológica, para los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán* (tesis de doctorado. Universidad de Centro de Investigación y Desarrollo del Estado de Michoacán, México). Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2016/lcc/#indice>
- Gil, H. (2015). *Sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el estado Aragua. (Tesis maestría. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela).* Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2531/1/HGIL.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación.* (6ªed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Marín, R. (2015). *Gestión del sistema de control interno en la toma de decisiones de las Municipalidades distritales de la Provincia de Puno, 2015 (tesis de maestría. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca).* Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/445/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montes, C., Montilla, O. y Mejía, E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional.* Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- Montoro, M. (2016). *Relación del comportamiento organizacional con la aparición del estrés laboral en la Institución Educativa María Inmaculada – 2016 (tesis de maestría. Universidad de Piura, Perú).* Recuperado de:
- Ormeño, M. (2017). *Comportamiento Organizacional y Motivación de los trabajadores del servicio de ginecoobstetricia del hospital San José de Chíncha 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.
- Quispe, J. (2018). *El control interno y la gestión administrativa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017 (tesis de maestría).* Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional.* Guadalajara, México: Pearson.

- Sarbia, A. (2017). *Medir comportamiento organizacional del liderazgo autocrático, influencia en empresas familiares aplicando estrategias de marketing estratégico* (Tesis maestría. Universidad de Guayaquil, Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21690/1/tesis%20%20Alexandra%20Sarbia%20-%20final2.pdf>
- Solís, E. (2014) *El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno municipal del cantón san Pedro de Pelileo*. (Tesis maestría. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8019/1/TMAG004-2014.pdf>

## Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.  
AUTORA: Helly Huárac Ortega

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
			Variable 1: Control interno			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>Problema principal:</b> ¿De qué manera el control interno se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis general:</b> El control interno se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Control estratégico	Ambiente de control	1,2,3	Bajo (9 - 21) Moderado (22 - 33) Alto (34 - 45)
				Direccionamiento estratégico	4,5,6	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control estratégico se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control estratégico y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control estratégico se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Control de gestión	Administración de riesgos	7,8,9	
				Actividades de control	10,11,12	Bajo (9 - 21) Moderado (22 - 33) Alto (34 - 45)
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de gestión y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Control de evaluación	Información	13,14,15	
				Comunicación pública	16,17,18	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de gestión y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Control de evaluación	Autoevaluación	19,20,21	Bajo (9 - 21) Moderado (22 - 33) Alto (34 - 45)
				Evaluación independiente	22,23,24	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de gestión y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Control de evaluación	Planes de mejoramiento	25,26,27	Bajo (9 - 21) Moderado (22 - 33) Alto (34 - 45)
<b>Variable 2: Comportamiento organizacional</b>						
<b>Problema principal:</b> ¿De qué manera el control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación del control de gestión y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis general:</b> El control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Nivel individual	Actitudes	1,2	
				Satisfacción laboral	3,4	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de gestión y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de gestión se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Nivel individual	Emociones y estados de ánimo	5,6	Bajo (12 - 28) Moderado (29 - 44) Alto (45 - 60)
				Personalidad y valores	7,8	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de evaluación y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Nivel grupal	Toma de decisiones	9,10	
				Motivación	11,12	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de evaluación y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Nivel grupal	Equipos de trabajo	13,14	Bajo (10 - 24) Moderado (25 - 37) Alto (38 - 50)
				Comunicación	15,16	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de evaluación y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Nivel grupal	Liderazgo	17,18	
				Poder y Política	19,20	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de evaluación y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Nivel grupal	Conflicto y Negociación	21,22	
				Cultura Organizacional	23,24	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de evaluación y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Nivel organizacional	Prácticas de recursos humanos	25,26	Bajo (8 - 19) Moderado (20 - 29) Alto (30 - 40)
				Cambio organizacional	27,28	
<b>Problemas secundarios:</b> ¿De qué manera el control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del control de evaluación y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b> El control de evaluación se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo - 2018.	Nivel organizacional	Manejo de estrés	29,30	



TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, de corte transversal</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 223 trabajadores del C.M.I. El Progreso.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Probabilística</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 141 trabajadores del C.M.I. El Progreso.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Control Interno</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autora:</b> Br. Helly Huárac Ortega</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> C.M.I. El Progreso del distrito de Carabayllo</p> <p><b>Forma de administración:</b> Individual</p> <p><b>Variable 2:</b> Comportamiento organizacional</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autora:</b> Br. Helly Huárac Ortega</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> C.M.I. El Progreso del distrito de Carabayllo</p> <p><b>Forma de administración:</b> Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Haciendo uso del software Excel 2010, se tabularan y organizaran los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos. A partir de los datos registrados se procederá al análisis descriptivo de los datos elaborándose las tabas de frecuencia y las figuras necesarias para comunicar los resultados obtenidos.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se hará uso del software SPSS en su versión 24.0, en el cual a partir de los datos registrados en la base de datos se realizará el cálculo de la relación entre los variables mediante la prueba de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.</p>

### CUESTIONARIO

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene por finalidad obtener información sobre control interno en el Centro Materno Infantil El Progreso. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para una investigación. Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

Valoración:

- 1 Nunca
- 2 Muy pocas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

Datos generales:

- Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )  
 Edad: 18-29 ( ) 30-35 ( ) 36-45 ( ) 46-55 ( ) 56 a más ( )  
 Condición laboral: Nombrado ( ) CAS ( ) Tercero ( )  
 Personal asistencial ( ) Personal administrativo ( )

A continuación, se presenta una serie de preguntas, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una X en el casillero correspondiente.

VARIABLE 01: CONTROL INTERNO							
DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Control estratégico	01	La institución motiva e incentiva a participar y ejecutar eficientemente las labores.					
	02	Las capacitaciones brindadas permiten mejorar sus aptitudes y habilidades.					
	03	Existe trato respetuoso entre los empleados y los jefes de cada área.					
	04	Las funciones de trabajo de esta organización son favorables y se direccionan al cumplimiento de metas y objetivos.					
	05	Se realizan constantes evaluaciones y seguimientos para el cumplimiento del plan anual.					
	06	La actitud de los trabajadores garantiza la satisfacción de los usuarios/pacientes.					
	07	En su dirección, área u oficina se lleva a cabo un adecuado planeamiento de la gestión de riesgos.					
	08	Se toman precauciones para reducir riesgos y desastres.					
	09	Se elaboran planes de acción para corregir los riesgos existentes.					
Control de gestión	10	Se verifica la ejecución y cumplimiento de los procesos, actividades y tareas de cada área.					
	11	La evaluación de desempeño se hace en base al manual de procedimiento y planes organizacionales.					
	12	La designación de cada proceso, actividad o tarea están claramente definidas, específicamente asignada y formalmente comunicada.					
	13	Se dan a conocer normas, políticas y actividades a través de mensajes informáticos.					
	14	Seleccionan, analizan, evalúan y sintetizan la información externa e interna para la toma de decisiones.					
	15	Se suministra información pertinente con detalle suficiente y en el momento preciso.					
	16	La organización dispone y facilita canales de comunicación, donde los usuarios/pacientes puedan aportar opinión en base a preferencias y exigencias.					
	17	Existen procedimientos y mecanismos que comuniquen e informen los acuerdos obtenidos con altos directivos.					
	18	Se solicita a los usuarios/pacientes opinión sobre el sistema de atención, registrando los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras.					
Control de evaluación	19	Se monitorean los trabajos para conocer si los procesos se vienen desarrollando de acuerdo con los procedimientos establecidos.					
	20	La organización efectúa periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora.					
	21	Después de las evaluaciones se emiten recomendaciones para mejorar el control de la organización.					
	22	Las evaluaciones son claras, precisas y fáciles de resolver.					
	23	Las recomendaciones y/o sugerencias se basan de las evaluaciones.					
	24	Considera justo los resultados de las evaluaciones de los trabajadores.					
	25	Se recopila información respecto a las necesidades de los usuarios/pacientes.					
	26	Se fomentan autoevaluaciones que ayuden a mejorar resultados.					
	27	Se toman decisiones oportunas, procurando corregir las deficiencias institucionales.					

### CUESTIONARIO

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene por finalidad obtener información sobre comportamiento organizacional en el Centro Materno Infantil El Progreso. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para una investigación. Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

Valoración:

- 1 Nunca
- 2 Muy pocas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

Datos generales:

- Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )  
 Edad: 18-29 ( ) 30-35 ( ) 36-45 ( ) 46-55 ( ) 56 a más ( )  
 Condición laboral: Nombrado ( ) CAS ( ) Tercero ( )  
 Personal asistencial ( ) Personal administrativo ( )

A continuación, se presenta una serie de preguntas, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una X en el casillero correspondiente.

VARIABLE 02: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL							
DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Nivel individual	01	Asumes con responsabilidad las tareas asignadas.					
	02	Estas dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.					
	03	Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.					
	04	Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho.					
	05	Se expresa emociones de manera libre y espontánea.					
	06	Se desarrollan habilidades emocionales que permiten mi integración.					
	07	Conozco mis responsabilidades y actúo de acuerdo a mis funciones.					
	08	Por lo general los directivos y jefes inmediatos muestran un ejemplo positivo de conducta moral y ética.					
	09	Se toman acciones, criterios y alternativas que refuerzan el objetivo común de la organización.					
	10	Realizan actividades teniendo en cuenta la participación de los demás.					
	11	El sueldo que recibo es compensado con la labor que desempeño.					
	12	Se valora el esfuerzo y aportaciones, aun cuando no se alcance el objetivo deseado.					
Nivel grupal	13	Se demuestra compañerismo cuando se realizá alguna actividad en común.					
	14	He establecido las relaciones que necesito para desempeñar apropiadamente mi trabajo.					
	15	Facilitan información necesaria para hacer bien mi trabajo.					
	16	Están correctamente establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas.					
	17	Los jefes inmediatos demuestran habilidades y destreza en sus acciones.					
	18	Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización.					
	19	La línea de autoridad y responsabilidad de los jefes están bien ejecutadas.					
	20	A nivel grupal, son suficientes y adecuadas las políticas y acciones correctivas.					
	21	Los inconvenientes y malos entendidos entre compañeros son resueltos de forma razonable, discreta y oportuna.					
	22	En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.					
Nivel organizacional	23	La organización se caracteriza por ser innovador al emplear nuevas tecnologías y enfoques creativos.					
	24	Se trabaja de manera organizada.					
	25	En R.H., el reclutamiento de personal nuevo se fundamenta con el perfil del puesto anhelado.					
	26	El proceso de selección del personal suele ser fiable y bien estructurado.					
	27	La institución tiene la habilidad de cambiar favorablemente.					
	28	La institución apoya la innovación.					
	29	Se organiza adecuadamente el tiempo para realizar las tareas que demanda tu trabajo.					
	30	Hay oportunidades de capacitación relacionados con otras áreas o temas de interés personal.					

Anexo 4. Validez de los instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL INTERNO (V.I.1)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Control estratégico</b>							
01	La institución motiva e incentiva a participar y ejecutar eficientemente las labores.	✓		✓		✓		
02	Las capacitaciones brindadas permiten mejorar sus aptitudes y habilidades.	✓		✓		✓		
03	Existe trato respetuoso entre los empleados y los jefes de cada área.	✓		✓		✓		
04	Las funciones de trabajo de esta organización son favorables y se direccionan al cumplimiento de metas y objetivos.	✓		✓		✓		
05	Se realizan constantes evaluaciones y seguimientos para el cumplimiento del plan anual.	✓		✓		✓		
06	La actitud de los trabajadores garantiza la satisfacción de los usuarios/pacientes.	✓		✓		✓		
07	En su dirección, área u oficina se lleva a cabo un adecuado planeamiento de la gestión de riesgos.	✓		✓		✓		
08	Se toman precauciones para reducir riesgos y desastres.	✓		✓		✓		
09	Se elaboran planes de acción para corregir los riesgos existentes.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2 : Control de gestión</b>							
10	Se verifica la ejecución y cumplimiento de los procesos, actividades y tareas de cada área.	✓		✓		✓		
11	La evaluación de desempeño se hace en base al manual de procedimiento y planes organizacionales.	✓		✓		✓		
12	La designación de cada proceso, actividad o tarea están claramente definidas, específicamente asignada y formalmente comunicada.	✓		✓		✓		
13	Se dan a conocer normas, políticas y actividades a través de mensajes informáticos.	✓		✓		✓		
14	Seleccionan, analizan, evalúan y sintetizan la información externa e interna para la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
15	Se suministra información pertinente con detalle suficiente y en el momento preciso.	✓		✓		✓		
16	La organización dispone y facilita canales de comunicación, donde los usuarios/pacientes puedan aportar opinión en base a preferencias y exigencias.	✓		✓		✓		
17	Existen procedimientos y mecanismos que comuniquen e informen los acuerdos obtenidos con altos directivos.	✓		✓		✓		
18	Se solicita a los usuarios/pacientes opinión sobre el sistema de atención, registrando los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras.	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Control de evaluación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Se monitorean los trabajos para conocer si los procesos se vienen desarrollando de acuerdo con los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓	
20	La organización efectúa periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora.	✓		✓		✓	
21	Después de las evaluaciones se emiten recomendaciones para mejorar el control de la organización.	✓		✓		✓	
22	Las evaluaciones son claras, precisas y fáciles de resolver.	✓		✓		✓	
23	Las recomendaciones y/o sugerencias se basan de las evaluaciones.	✓		✓		✓	
24	Considera justo los resultados de las evaluaciones de los trabajadores.	✓		✓		✓	
25	Se recopila información respecto a las necesidades de los usuarios/pacientes.	✓		✓		✓	
26	Se fomentan autoevaluaciones que ayuden a mejorar resultados.	✓		✓		✓	
27	Se toman decisiones oportunas, procurando corregir las deficiencias institucionales.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ✓ ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Mendez Iizarbe Elina Susana DNI: 070895551

Especialidad del Evaluador: Metodología Lima 14 de Julio del 20 18



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (V.1.2)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Nivel individual</b>							
01	Asumes con responsabilidad las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
02	Estas dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.	✓		✓		✓		
03	Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
04	Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho.	✓		✓		✓		
05	Se expresa emociones de manera libre y espontánea.	✓		✓		✓		
06	Se desarrollan habilidades emocionales que permiten mi integración.	✓		✓		✓		
07	Conozco mis responsabilidades y actúo de acuerdo a mis funciones.	✓		✓		✓		
08	Por lo general los directivos y jefes inmediatos muestran un ejemplo positivo de conducta moral y ética.	✓		✓		✓		
09	Se toman acciones, criterios y alternativas que refuerzan el objetivo común de la organización.	✓		✓		✓		
10	Realizan actividades teniendo en cuenta la participación de los demás.	✓		✓		✓		
11	El sueldo que recibo es compensado con la labor que desempeño.	✓		✓		✓		
12	Se valora el esfuerzo y aportaciones, aun cuando no se alcance el objetivo deseado.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Nivel grupal</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Se demuestra compañerismo cuando se realiza alguna actividad en común.	✓		✓		✓		
14	He establecido las relaciones que necesito para desempeñar apropiadamente mi trabajo.	✓		✓		✓		
15	Facilitan información necesaria para hacer bien mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Están correctamente establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas.	✓		✓		✓		
17	Los jefes inmediatos demuestran habilidades y destreza en sus acciones.	✓		✓		✓		
18	Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización.	✓		✓		✓		
19	La línea de autoridad y responsabilidad de los jefes están bien ejecutadas.	✓		✓		✓		
20	A nivel grupal, son suficientes y adecuadas las políticas y acciones correctivas.	✓		✓		✓		
21	Los inconvenientes y malos entendidos entre compañeros son resueltos de forma razonable, discreta y oportuna.	✓		✓		✓		
22	En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Nivel organizacional							
23	La organización se caracteriza por ser innovador al emplear nuevas tecnologías y enfoques creativos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Se trabaja de manera organizada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	En R.H., el reclutamiento de personal nuevo se fundamenta con el perfil del puesto anhelado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	El proceso de selección del personal suele ser fiable y bien estructurado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	La institución tiene la habilidad de cambiar favorablemente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	La institución apoya la innovación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Se organiza adecuadamente el tiempo para realizar las tareas que demanda tu trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	Hay oportunidades de capacitación relacionados con otras áreas o temas de interés personal.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) No aplicable ( )  
 Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Mendez Iizarbe Elvira Susana DNI: 07059554  
 Especialidad del Evaluador: Metodología Lima 14 de Julio del 20 18



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL INTERNO (V.I.1)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Control estratégico</b>							
01	La institución motiva e incentiva a participar y ejecutar eficientemente las labores.	✓		✓		✓		
02	Las capacitaciones brindadas permiten mejorar sus aptitudes y habilidades.	✓		✓		✓		
03	Existe trato respetuoso entre los empleados y los jefes de cada área.	✓		✓		✓		
04	Las funciones de trabajo de esta organización son favorables y se direccionan al cumplimiento de metas y objetivos.	✓		✓		✓		
05	Se realizan constantes evaluaciones y seguimientos para el cumplimiento del plan anual.	✓		✓		✓		
06	La actitud de los trabajadores garantiza la satisfacción de los usuarios/pacientes.	✓		✓		✓		
07	En su dirección, área u oficina se lleva a cabo un adecuado planeamiento de la gestión de riesgos.	✓		✓		✓		
08	Se toman precauciones para reducir riesgos y desastres.	✓		✓		✓		
09	Se elaboran planes de acción para corregir los riesgos existentes.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Control de gestión</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Se verifica la ejecución y cumplimiento de los procesos, actividades y tareas de cada área.	✓		✓		✓		
11	La evaluación de desempeño se hace en base al manual de procedimiento y planes organizacionales.	✓		✓		✓		
12	La designación de cada proceso, actividad o tarea están claramente definidas, específicamente asignada y formalmente comunicada.	✓		✓		✓		
13	Se dan a conocer normas, políticas y actividades a través de mensajes informáticos.	✓		✓		✓		
14	Seleccionan, analizan, evalúan y sintetizan la información externa e interna para la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
15	Se suministra información pertinente con detalle suficiente y en el momento preciso.	✓		✓		✓		
16	La organización dispone y facilita canales de comunicación, donde los usuarios/pacientes puedan aportar opinión en base a preferencias y exigencias.	✓		✓		✓		
17	Existen procedimientos y mecanismos que comuniquen e informen los acuerdos obtenidos con altos directivos.	✓		✓		✓		
18	Se solicita a los usuarios/pacientes opinión sobre el sistema de atención, registrando los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras.	✓		✓		✓		





Dimensión 3: Control de evaluación		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Se monitorean los trabajos para conocer si los procesos se vienen desarrollando de acuerdo con los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓		✓	
20	La organización efectúa periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora.	✓		✓		✓		✓	
21	Después de las evaluaciones se emiten recomendaciones para mejorar el control de la organización.	✓		✓		✓		✓	
22	Las evaluaciones son claras, precisas y fáciles de resolver.	✓		✓		✓		✓	
23	Las recomendaciones y/o sugerencias se basan de las evaluaciones.	✓		✓		✓		✓	
24	Considera justo los resultados de las evaluaciones de los trabajadores.	✓		✓		✓		✓	
25	Se recopila información respecto a las necesidades de los usuarios/pacientes.	✓		✓		✓		✓	
26	Se fomentan autoevaluaciones que ayuden a mejorar resultados.	✓		✓		✓		✓	
27	Se toman decisiones oportunas, procurando corregir las deficiencias institucionales.	✓		✓		✓		✓	

*Si hay suficiencia*

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): .....  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )    No aplicable (    )  
 Apellidos y Nombres del Juez evaluador: *Garayola Chulacoma*    DNI: *06408163*  
 Especialidad del Evaluador: *Magister en Administración*    Lima, *14* de *July* del 20 *08*.....

*[Handwritten Signature]*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (V.I.2)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Nivel individual</b>							
01	Asumes con responsabilidad las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
02	Estas dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.	✓		✓		✓		
03	Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
04	Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho.	✓		✓		✓		
05	Se expresa emociones de manera libre y espontánea.	✓		✓		✓		
06	Se desarrollan habilidades emocionales que permiten mi integración.	✓		✓		✓		
07	Conozco mis responsabilidades y actúo de acuerdo a mis funciones.	✓		✓		✓		
08	Por lo general los directivos y jefes inmediatos muestran un ejemplo positivo de conducta moral y ética.	✓		✓		✓		
09	Se toman acciones, criterios y alternativas que refuerzan el objetivo común de la organización.	✓		✓		✓		
10	Realizan actividades teniendo en cuenta la participación de los demás.	✓		✓		✓		
11	El sueldo que recibo es compensado con la labor que desempeño.	✓		✓		✓		
12	Se valora el esfuerzo y aportaciones, aun cuando no se alcance el objetivo deseado.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Nivel grupal</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Se demuestra compañerismo cuando se realiza alguna actividad en común.	✓		✓		✓		
14	He establecido las relaciones que necesito para desempeñar apropiadamente mi trabajo.	✓		✓		✓		
15	Facilitan información necesaria para hacer bien mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Están correctamente establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas.	✓		✓		✓		
17	Los jefes inmediatos demuestran habilidades y destreza en sus acciones.	✓		✓		✓		
18	Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización.	✓		✓		✓		
19	La línea de autoridad y responsabilidad de los jefes están bien ejecutadas.	✓		✓		✓		
20	A nivel grupal, son suficientes y adecuadas las políticas y acciones correctivas.	✓		✓		✓		
21	Los inconvenientes y malos entendidos entre compañeros son resueltos de forma razonable, discreta y oportuna.	✓		✓		✓		
22	En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.	✓		✓		✓		



ESCALA DE POSTGRADO

Dimensión 3: Nivel organizacional				
23	La organización se caracteriza por ser innovador al emplear nuevas tecnologías y enfoques creativos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	Se trabaja de manera organizada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	En R.H., el reclutamiento de personal nuevo se fundamenta con el perfil del puesto anhelado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	El proceso de selección del personal suele ser fiable y bien estructurado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	La institución tiene la habilidad de cambiar favorablemente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
28	La institución apoya la innovación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29	Se organiza adecuadamente el tiempo para realizar las tareas que demanda tu trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
30	Hay oportunidades de capacitación relacionados con otras áreas o temas de interés personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): ..... *Si hay Suficiencia* .....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ( ) *Caray Gularde Cesari Amador* DNI: *06408163*

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: *Alfonso en Administración* Lima, *14* de *Julio* del 20 *18*

Especialidad del Evaluador: .....

*[Handwritten Signature]*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL INTERNO (V.I.1)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Control estratégico</b>							
01	La institución motiva e incentiva a participar y ejecutar eficientemente las labores.	✓		✓		✓		
02	Las capacitaciones brindadas permiten mejorar sus aptitudes y habilidades.	✓		✓		✓		
03	Existe trato respetuoso entre los empleados y los jefes de cada área.	✓		✓		✓		
04	Las funciones de trabajo de esta organización son favorables y se direccionan al cumplimiento de metas y objetivos.	✓		✓		✓		
05	Se realizan constantes evaluaciones y seguimientos para el cumplimiento del plan anual.	✓		✓		✓		
06	La actitud de los trabajadores garantiza la satisfacción de los usuarios/pacientes.	✓		✓		✓		
07	En su dirección, área u oficina se lleva a cabo un adecuado planeamiento de la gestión de riesgos.	✓		✓		✓		
08	Se toman precauciones para reducir riesgos y desastres.	✓		✓		✓		
09	Se elaboran planes de acción para corregir los riesgos existentes.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Control de gestión</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Se verifica la ejecución y cumplimiento de los procesos, actividades y tareas de cada área.	✓		✓		✓		
11	La evaluación de desempeño se hace en base al manual de procedimiento y planes organizacionales.	✓		✓		✓		
12	La designación de cada proceso, actividad o tarea están claramente definidas, específicamente asignada y formalmente comunicada.	✓		✓		✓		
13	Se dan a conocer normas, políticas y actividades a través de mensajes informáticos.	✓		✓		✓		
14	Seleccionan, analizan, evalúan y sintetizan la información externa e interna para la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
15	Se suministra información pertinente con detalle suficiente y en el momento preciso.	✓		✓		✓		
16	La organización dispone y facilita canales de comunicación, donde los usuarios/pacientes puedan aportar opinión en base a preferencias y exigencias.	✓		✓		✓		
17	Existen procedimientos y mecanismos que comuniquen e informen los acuerdos obtenidos con altos directivos.	✓		✓		✓		
18	Se solicita a los usuarios/pacientes opinión sobre el sistema de atención, registrando los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras.	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Control de evaluación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Se monitorean los trabajos para conocer si los procesos se vienen desarrollando de acuerdo con los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓	
20	La organización efectúa periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora.	✓		✓		✓	
21	Después de las evaluaciones se emiten recomendaciones para mejorar el control de la organización.	✓		✓		✓	
22	Las evaluaciones son claras, precisas y fáciles de resolver.	✓		✓		✓	
23	Las recomendaciones y/o sugerencias se basan de las evaluaciones.	✓		✓		✓	
24	Considera justo los resultados de las evaluaciones de los trabajadores.	✓		✓		✓	
25	Se recopila información respecto a las necesidades de los usuarios/pacientes.	✓		✓		✓	
26	Se fomentan autoevaluaciones que ayuden a mejorar resultados.	✓		✓		✓	
27	Se toman decisiones oportunas, procurando corregir las deficiencias institucionales.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): ..... *Es suficiente* .....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador : *Kluska Vega Guevara*

Especialidad del Evaluador: *Investigación Científica*

DNI: *28284526*

Lima, *14* de *Julio* del 20 *18*



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (V.I.2)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Nivel individual</b>							
01	Asumes con responsabilidad las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
02	Estas dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.	✓		✓		✓		
03	Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
04	Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho.	✓		✓		✓		
05	Se expresa emociones de manera libre y espontánea.	✓		✓		✓		
06	Se desarrollan habilidades emocionales que permiten mi integración.	✓		✓		✓		
07	Conozco mis responsabilidades y actúo de acuerdo a mis funciones.	✓		✓		✓		
08	Por lo general los directivos y jefes inmediatos muestran un ejemplo positivo de conducta moral y ética.	✓		✓		✓		
09	Se toman acciones, criterios y alternativas que refuerzan el objetivo común de la organización.	✓		✓		✓		
10	Realizan actividades teniendo en cuenta la participación de los demás.	✓		✓		✓		
11	El sueldo que recibo es compensado con la labor que desempeño.	✓		✓		✓		
12	Se valora el esfuerzo y aportaciones, aun cuando no se alcance el objetivo deseado.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Nivel grupal</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Se demuestra compañerismo cuando se realiza alguna actividad en común.	✓		✓		✓		
14	He establecido las relaciones que necesito para desempeñar apropiadamente mi trabajo.	✓		✓		✓		
15	Facilitan información necesaria para hacer bien mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Están correctamente establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas.	✓		✓		✓		
17	Los jefes inmediatos demuestran habilidades y destreza en sus acciones.	✓		✓		✓		
18	Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización.	✓		✓		✓		
19	La línea de autoridad y responsabilidad de los jefes están bien ejecutadas.	✓		✓		✓		
20	A nivel grupal, son suficientes y adecuadas las políticas y acciones correctivas.	✓		✓		✓		
21	Los inconvenientes y malos entendidos entre compañeros son resueltos de forma razonable, discreta y oportuna.	✓		✓		✓		
22	En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Nivel organizacional							
23	La organización se caracteriza por ser innovador al emplear nuevas tecnologías y enfoques creativos.	✓			✓		✓
24	Se trabaja de manera organizada.	✓			✓		✓
25	En R.H., el reclutamiento de personal nuevo se fundamenta con el perfil del puesto anhelado.	✓			✓		✓
26	El proceso de selección del personal suele ser fiable y bien estructurado.	✓			✓		✓
27	La institución tiene la habilidad de cambiar favorablemente.	✓			✓		✓
28	La institución apoya la innovación.	✓			✓		✓
29	Se organiza adecuadamente el tiempo para realizar las tareas que demanda tu trabajo.	✓			✓		✓
30	Hay oportunidades de capacitación relacionados con otras áreas o temas de interés personal.	✓			✓		✓

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )    No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Milka Vega Cueva    DNI: 28284526

Especialidad del Evaluador: Investigación Científica    Lima, 14 de Julio del 20 18



## Anexo 5. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio



PERÚ Ministerio de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima NorteDecenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Carabaylo, 10 de Julio del 2018

**Lic. Huárac Ortega Helly****Presente.-**ASUNTO: FACILIDADES PARA APLICAR INSTRUMENTO  
DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2018.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a su vez, en respuesta a la solicitud presentada, hacer de su conocimiento que se ha dispuesto brindar facilidades a la Lic. Huárac Ortega Helly, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte, para que pueda realizar la aplicación del instrumento de recolección de datos sobre la tesis denominada: "Control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo - 2018", para que se ejecute con el personal de manera voluntaria.

Así mismo, indicamos que deberá dejar una copia de los resultados de su tesis.

Atentamente;



ALFREDO LEÓN RAMOS PAREDES  
CMP 042043  
MEDICO JEFE

<http://www.minsarsta.gob>

Av. Tupac Amaru Km. 20½  
Carabaylo-Lima 28. Perú.  
Telf: 547-0550 547-5112



## Anexo 6. Base de datos

### Variable 1: Control interno

	Cl E1	Cl E2	Cl E3	Cl E4	Cl E5	Cl E6	Cl E7	Cl E8	Cl E9	Cl G1	Cl G2	Cl G3	Cl G4	Cl G5	Cl G6	Cl G7	Cl G8	Cl G9	Cl EV 1	Cl EV 2	Cl EV 3	Cl EV 4	Cl EV 5	Cl EV 6	Cl EV 7	Cl EV 8	Cl EV 9	
1	2	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3		
2	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	1	3	4	
3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
6	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
7	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	
8	2	3	4	3	4	3	2	1	2	3	4	3	5	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	
9	3	4	2	5	4	4	1	4	4	1	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
10	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	
11	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	2	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	2	3	4	4
15	3	5	5	4	4	4	3	3	5	3	5	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
16	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	1	2	2	
17	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
18	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	
19	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
20	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	
21	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	
22	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	3	3	
23	2	4	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	2	3	1	3	3	1	3	2	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	2	2	4	
27	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	2	2	4	
28	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
29	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
30	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
31	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	1	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	
32	2	5	5	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	4	5	5	3	1	2	1	3	1	5	4	1	2	2	
33	3	5	4	4	2	3	2	2	2	3	3	5	1	2	2	5	5	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4	
34	2	5	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
35	4	5	2	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
36	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	
37	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	5	4	3	3	3	3	
38	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	
39	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
40	2	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	
41	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	1	3	4	
42	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
44	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
45	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
46	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	
47	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	4	3	5	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	
48	3	4	2	5	4	4	1	4	4	1	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
49	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	
50	2	3	2	3	2	3	1	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	2	3	1	3	3	1	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
53	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	2	3	4	4	
54	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
55	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	1	2	2	
56	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
57	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	
58	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
59	4	3	4	4	2	2	4	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	
60	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	
61	1	3	2	3	1	3	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
62	3	4	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
64	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
65	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	2	2	4	
66	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	2	2	4	
67	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
68	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
69	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2								

85	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	2	3	4	4		
86	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2		
87	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	1	2	2		
88	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
89	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5		
90	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4		
91	4	3	4	4	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	
92	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4		
93	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3		
94	2	4	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
95	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
96	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
97	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	4		
98	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	4	
99	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2		
100	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
101	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2		
102	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2		
103	2	5	5	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	5	5	3	1	2	1	3	1	5	4	1	2	2	2		
104	3	5	4	4	2	3	2	2	2	3	3	5	1	2	2	5	5	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4		
105	2	5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3		
106	4	5	2	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4		
107	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	
108	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	5	4	3	3	3	3	3		
109	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3		
110	4	4	4	5	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3		
111	2	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3		
112	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	1	3	4
113	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
114	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
115	2	3	2	3	2	3	1	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
116	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4		
117	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	
118	2	3	4	3	4	3	2	1	2	3	4	3	5	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3		
119	2	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2		
120	2	3	1	3	3	1	3	2	3	4	4	3	3	1	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2		
121	2	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	4	5	5	3	1	2	1	3	1	5	4	1	2	2		
122	3	5	4	4	2	3	2	2	3	3	5	1	2	2	5	5	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4	4		
123	2	5	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
124	4	5	2	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
125	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	
126	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	5	4	3	3	3	3	
127	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3		
128	4	4	4	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3		
129	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3		
130	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	4	3	3	4	1	3	4	4		
131	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
132	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4		
133	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3		
134	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4		
135	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2		
136	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	4	3	5	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3		
137	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
138	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	
139	4	4	4	4	3	5	3	3	4	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2		
140	2	5	5	4	4	2	4	4	3	3	2	4	5	5	3	1	2	1	3	1	5	4	1	2	2	2	2		
141	3	5	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4		

### Variable 2: Comportamiento organizacional

	CO_11	CO_12	CO_13	C_1	CO_15	CO_16	CO_17	CO_18	CO_19	CO_110	CO_111	CO_112	CO_G1	CO_G2	CO_G3	CO_G4	CO_G5	CO_G6	CO_G7	CO_G8	CO_G9	CO_G10	C_1	C_2	C_3	C_4	C_5	C_6	C_7	C_8	
1	2	1	3	2	3	1	3	1	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	
2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	3	1	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
7	3	4	3	5	4	5	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	1	
8	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	
9	5	4	3	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	1	3	2	3	4	1	4	3	3	3	3	3	2	4	
10	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	
11	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	
13	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
17	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	
19	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
20	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	
21	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
22	4	5	5	1	2	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	
23	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	
24	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	
25	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	5	4	
26	5	4	1	5	2	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	4	1	5	5	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	2	5	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	3		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
30	4	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	
31	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	
32	2	5	5	1	1	5	5	4	3	1	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	1	4	4	1	3	2	5	1	
33	5	4	3	1	2	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
34	5	5	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
35	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	1	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	
36	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
37	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	
38	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	2	1	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	
40	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
41	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	1	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
46	4	5	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
47	4	5	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	4	1	3	2	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	
48	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	1	3	2	3	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
49	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	
50	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	
52	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
56	5	5	4	4	2	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	
58	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
59	3	4	4	3	3	5	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	
60	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
61	4	5	5	3	1	2	5	5	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
62	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	
63	3	4	3	5	4	5	4	3	3																						



## Anexo 6. Resultados de las pruebas

## Variable 1.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	141	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	141	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	27

## Variable 2.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	141	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	141	100,0

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

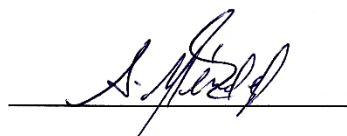
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	30

**Acta de aprobación de originalidad de tesis**

Yo, Gliria Susana Méndez Ilizarbe, Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Control interno y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo - 2018”** de la estudiante: **Helly Huárac Ortega**, y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

**Lima, 14 agosto de 2018**



**Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe**

**DNI: 07059554**



Control interno y el comportamiento organizacional de los  
trabajadores del Centro Materno Infantil  
El Progreso, Carabayllo - 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:  
Br. Helly Huárac Ortega

ACESORA:

Resumen de coincidencias X

25%

1	www.scielo.org.co	2%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.uancv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	docplayer.es	2%
	Fuente de Internet	
4	id.scribd.com	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.une.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	Entregado a Pontificia ...	1%
	Trabajo del estudiante	
7	documents.mx	1%
	Fuente de Internet	
8	Entregado a Universida...	1%
	Trabajo del estudiante	
9	repositorio.upeu.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Huacac Ortega Helly
D.N.I. : 46433686
Domicilio : Nueva Jerusalem Mz F. 0216 - Carabayllo
Teléfono : Fijo Móvil : 943645050
E-mail : helly-sky15@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Huacac Ortega, Helly

Título de la tesis:

Control interno y el comportamiento organizacional de los
trabajadores del Centro Materno Infantil - Progreso, Carabayllo - 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[ ]

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

24 de enero 2019





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dr. Chantal Jara.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Helly Huárcac Ortega.

INFORME TÍTULADO:

Control interno y el comportamiento organizacional  
de los trabajadores del Centro Materno Infantil - Progreso,  
Carabayllo - 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA:

22/08/2018

NOTA O MENCIÓN:



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN