



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en  
Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Murguía Saavedra, Ariana María del Pilar (ORCID: 0000-0002-6628-3993)

**ASESORA:**

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (ORCID: 0000-0001-8823-2655)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios, por darme la oportunidad de nacer y vivir en una hermosa familia.

A mis abuelitos José Manuel y Dorita, que son el motor que me impulsa a crecer, por todo su amor y consejos que me han ayudado a salir adelante frente a cualquier obstáculo.

A mis padres Juan Carlos e Ysabel, por educarme e inculcar valores para ser una mejor persona, gracias a su apoyo incondicional y el soporte brindado para cumplir mis sueños.

Y a mi tía Hina, quién, gracias a su cariño, apoyo y confianza me motiva a dar todo mi esfuerzo para alcanzar mis objetivos.

*Murguía Saavedra, Ariana María del Pilar.*

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme la fuerza para seguir adelante en todo el proceso de realización personal y profesional.

A la Casa Museo Gran Almirante Grau, por permitirme realizar la investigación en esta institución de gran prestigio.

A la Facultad de Ciencias Empresariales, por toda la formación brindada en estos cinco años de estudios y todos los profesionales que intervinieron a lo largo de mi carrera profesional.

A mi asesora de tesis, por ser la persona que con mucha paciencia y profesionalismo ha sabido direccionar esta investigación.

*Murguía Saavedra, Ariana María del Pilar.*

## Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Nivel alcanzado en la gestión del cambio .....	15
<b>Tabla 2.</b> Nivel alcanzado en el sistema de control interno .....	16
<b>Tabla 3.</b> Análisis de correlación entre la gestión del cambio y el sistema de control interno.....	17
<b>Tabla 4.</b> Grado de concordancia con los aspectos relacionados al ambiente de control.....	17
<b>Tabla 5.</b> Análisis de correlación entre la gestión del cambio y el ambiente de control.....	18
<b>Tabla 6.</b> Grado de concordancia con los aspectos relacionados a la evaluación del riesgo.....	19
<b>Tabla 7.</b> Análisis de correlación entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo.....	19
<b>Tabla 8.</b> Grado de concordancia con los aspectos relacionados a las actividades de supervisión .....	20
<b>Tabla 9.</b> Análisis de correlación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión .....	21
<b>Tabla 10.</b> Matriz de operacionalización de variables .....	
<b>Tabla 11.</b> Matriz de consistencia lógica.....	
<b>Tabla 12.</b> Grado de concordancia con los aspectos relacionados a la gestión del cambio.....	
<b>Tabla 13.</b> Grado de concordancia con los aspectos relacionados a la gestión del cambio.....	

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Relación entre la gestión del cambio y el sistema de control interno.....	16
<b>Figura 2.</b> Relación entre la gestión del cambio y el ambiente de control.....	
<b>Figura 3.</b> Relación entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo.....	
<b>Figura 4.</b> Relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión.....	
<b>Figura 5.</b> .....	
<b>Figura 6.</b> .....	
<b>Figura 7.</b> .....	
<b>Figura 8.</b> .....	
<b>Figura 9.</b> .....	

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación de la gestión del cambio con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021. La metodología fue de tipo aplicada, el diseño fue no experimental de nivel correlacional y con un enfoque mixto. Se determinó una muestra censal de 08 colaboradores. Se aplicaron tres instrumentos como el cuestionario, la guía de entrevista y guía de revisión documental. Entre los principales resultados se encontró que la variable gestión del cambio obtuvo una significativa correlación alta con la dimensión ambiente de control, viéndose reflejado en un  $r=0.750$ ; también la gestión de cambio tuvo una correlación significativa alta con la evaluación del riesgo siendo de  $r=0.743$  y la variable gestión del cambio no tiene una significativa correlación entre la dimensión actividades de supervisión con un resultado de  $r=0.522$ . Llegando a la conclusión que existe una correlación significativa muy alta entre las variables gestión del cambio y sistema de control interno a través de  $r=0.795$ ; siendo de evidencia suficiente para aceptar la hipótesis, es decir que la gestión del cambio se relaciona de manera significativa con las dimensiones del sistema de control interno.

**Palabras clave:** gestión del cambio, sistema de control interno, ambiente de control, evaluación del riesgo y actividades de supervisión.

## **Abstract**

The general objective of this research was to establish the relationship of change management with the internal control system in the Gran Almirante Grau House Museum in Piura, year 2021. The methodology was applied, the design was non-experimental at a correlational level and with a mixed approach. A census sample of 08 collaborators was determined. Three instruments were applied, such as the questionnaire, the interview guide and the document review guide. Among the main results, it was found that the change management variable obtained a significant high correlation with the control environment dimension, being reflected in  $r = 0.750$ ; change management also had a significant high correlation with risk assessment, being  $r = 0.743$  and the change management variable does not have a significant correlation between the supervision activities dimension with a result of  $r = 0.522$ . Reaching the conclusion that there is a very high significant correlation between the variables change management and internal control system through  $r = 0.795$ ; being sufficient evidence to accept the hypothesis, that is, change management is significantly related to the dimensions of the internal control system.

**Keywords:** change management, internal control system, control environment, risk assessment and supervision activities.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, muchos museos han sido perjudicados tras la pandemia de covid-19, amenazando la supervivencia financiera y la interrupción de las actividades que desempeñan. Según la UNESCO (2020) manifiesta que, debido a la pandemia, el 90% de museos en el mundo tanto públicos como privados tuvieron la obligación de cerrar sus puertas, conllevando a un futuro incierto sin importar que éstos sean de gran prestigio, llegando a ser una amenaza para estas instituciones ya que enfrentan retos difíciles, los que se evidencian con problemas en la administración, el impacto social y el posicionamiento en el mercado, que no les ha permitido desarrollarse adecuadamente y captar el interés del público objetivo.

Desde el punto de vista de Ugarte (2018) señala que la gestión del cambio consiste en detectar las nuevas tendencias del entorno externo de las organizaciones y comprenderlas como oportunidades para que la compañía obtenga nuevos beneficios; los gestores de las organizaciones deben de desarrollar la proactividad ante posibles eventualidades, creando una estructura organizacional lo suficientemente flexible para enfrentar los cambios. El proceso del cambio es muy complejo en las empresas, porque todos los colaboradores tienen personalidades y comportamientos diferentes; vivimos en un mundo globalizado y cambiante, es por ello que las organizaciones requieren de gestores líderes que actúen en prospectiva a fin de conseguir efectividad y competitividad en el mercado.

El siguiente aspecto trata del Sistema de Control Interno (SCI), Acosta (2020) define al SCI como un proceso ejecutado por todos los involucrados de una organización, es decir, desde el directorio hasta el personal operativo. Teniendo como objetivo principal establecer la confiabilidad asertiva de los objetivos operacionales, reportes y los procesos de cumplimiento en toda organización. Esto quiere decir, que el SCI son medios e instrumentos por los cuales las organizaciones pueden subsanar y desafiar la crisis global; considerando todos los factores que comprende la compañía.

En definitiva, es importante que toda organización comprenda y ejecute idóneamente un SCI, de tal manera que puedan conocer con exactitud todos los factores que influyen en las empresas, logrando una adecuada implementación del mismo, de lo contrario, todos los procesos que realizan estarán en la situación de no cumplir con los objetivos organizacionales, siendo de gran preocupación porque dichos objetivos encaminan a la organización y si ésta no cuenta con un direccionamiento estratégico, obtendrá un valor negativo en sus resultados financieros y operativos. Es importante señalar que dicho proceso de implementación o mejoría de un SCI es liderado por la alta gerencia.

Situándonos al contexto, la Casa Museo Gran Almirante Grau de la ciudad de Piura, es una reliquia histórica muy importante de la cultura peruana, siendo reconocido por la Municipalidad de Piura a través de la resolución N° 843-2014-A/MPP. Es por ello que el personal debe de tener un espíritu de aprender a desaprender para obtener nuevos conocimientos de acuerdo a las transformaciones que genera la globalidad, porque muchos consumidores buscan nuevas opciones e innovación como crear estrategias que permitan a los usuarios realizar visitas al museo desde la comodidad de su hogar ya que según informa la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC (2020) visitantes de otros países a la región Piura tiene una disminución de 63,1% en el periodo 2020.

Acorde con lo ya mencionado, es fundamental que un museo tan importante y representativo para la ciudad de Piura diseñe un SCI lo cual le ayude a lograr todas las metas y enfrentar a recientes contingencias de la crisis global.

Con respecto a lo ya mencionado, se procede a exponer el problema general: ¿cuál es la relación que existe entre la gestión del cambio y el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021? Y como problemas específicos: (a) ¿qué relación existe entre la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021?; (b) ¿cuál es la relación de la gestión del cambio y la evaluación de riesgos en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021?; (c) ¿cómo se relacionan la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021?

La presente investigación se justifica desde el ámbito social porque al establecerse objetivos o estándares se puede aplicar el SCI y conseguir efectividad en la Casa Museo, pues tanto el director como sus colaboradores dirijan su esfuerzo y se alcance la filosofía organizacional eficaz y eficientemente. Mientras que en la justificación metodológica proporciona la ejecución de instrumentos y procesos para la elaboración de un buen control interno, además de la realización de las fases y métodos en la gestión del cambio organizacional.

Luego, como objetivo general tenemos: “establecer la relación de la gestión del cambio con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021.” Y como objetivos específicos: (a) “determinar la relación de la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021”; (b) “analizar la relación de la gestión del cambio y la evaluación de riesgos de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021”; (c) “comprobar la relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021”.

Finalmente, se establece la hipótesis general: “la gestión del cambio se relaciona significativamente con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021” Y como hipótesis específicas: (a) “existe una fuerte relación entre la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021”; (b) “existe relación significativa entre la gestión del cambio y la evaluación de riesgos en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021”; (c) “existe fuerte relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura,2021”.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Cubillos, *et.al* (2019) presentaron el estudio *Modelo integrado de la gestión del cambio organizacional a través de los proyectos en Colombia*, Universidad EAN; teniendo como tipo de investigación cualitativa, como objetivo principal es analizar las metodologías y modelos de adopción de cambio en las personas, en las organizaciones y en los proyectos, con el fin de encontrar una correlación entre éstas, y a partir de las mismas generar un modelo integrado de gestión del cambio y se concluye con que se debe involucrar a las personas, la organización y sus proyectos siempre enfocados a la gestión del cambio eficaz, lo cual resultaría en un adecuado proceso de cambio integrado. Es necesario precisar que, no es solo la organización la que cambia; sino todos los componentes de la misma.

Sáenz (2016) en su investigación *Factores identificados como estratégicos en la gestión del cambio en las organizaciones del sector social según el estilo de liderazgo*, Universidad EAFIT; tiene como tipo de investigación exploratoria, descriptiva y explicativa; como objetivo general es caracterizar los factores identificados como estratégicos en la gestión del cambio en las organizaciones del sector social en Antioquia según el estilo de liderazgo. Llegando a la conclusión, que se evidencia que el liderazgo empresarial conoce la teoría de desarrollo organizacional de la gestión del cambio, y dan una respuesta alineada con la misma, mientras que el liderazgo social, no conoce el desarrollo teórico y práctico de este campo y lideran el cambio en sus organizaciones desde la intuición.

Suquinagua y Tarco (2018) en la investigación *Propuesta de un sistema de control interno para el área contable y financiera como herramienta de seguimiento y evaluación, para la empresa Náutica del Pacífico S.A ubicada en el DMQ*, Universidad Central del Ecuador; con un tipo de investigación aplicada, teniendo como objetivo principal determinar las actividades de mayor riesgo que impide la gestión operativa de la empresa, concluyendo que a través del cuestionario de control interno a base de la aplicación del COSO II permite determinar las debilidades del departamento financiero, al asignar componentes a los principios que analizan las actividades de la gestión financiera en la empresa.

Shiguango (2017) presentó el estudio *Diseño de un sistema de control interno para la asociación Agro Artesanal Wiñak, Cantón, Archidona, provincia de Napo, periodo 2016*, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (Ecuador); el tipo de la investigación es aplicada, con el objetivo principal de diseñar un sistema de control interno a la Asociación Agro artesanal Wiñak, Cantón Archidona, provincia de Napo, período 2016, para la correcta toma de decisiones; dando como conclusión que la Asociación Agro artesanal Wiñak, no posee sistemas de control interno, que facilite el logro de los objetivos, minimizando los riesgos, también se verifica que la estructura organizacional no facilita el cumplimiento de sus metas.

En el ámbito nacional, Yatto (2018) en su investigación *La cultura organizacional y la gestión del cambio de los trabajadores del Proyecto Especial Madre de Dios - 2018*, Universidad César Vallejo; presentando un tipo de investigación no experimental con un diseño descriptivo, correlacional y transversal, teniendo como objetivo general determinar la cultura organizacional y su relación con la gestión del cambio de los trabajadores del Proyecto Especial Madre de Dios – 2018 y concluyendo que el 36.7% representa la asociación entre la categoría bueno de la cultura organizacional y la categoría bueno de la gestión del cambio, un 26.7% representa la asociación entre la categoría regular en ambas variables.

Zárate (2017) realizó el estudio *Modernización del Estado y gestión del cambio en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo - Lima, 2017*, Universidad César Vallejo; teniendo como tipo de investigación descriptiva y correlacional; con el objetivo general determinar la relación entre la modernización del Estado y la gestión del cambio en la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. Lima, 2017; teniendo como conclusión que la modernización del Estado se relaciona de forma positiva y baja con la gestión del cambio, en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo. Lima, 2017.

Delgado y Delgado (2019) realizó un estudio de *Propuesta de implementación de un control interno basado en el sistema COSO, en el área de tesorería en la Asociación Cultural Radiodifusora Nuevo Tiempo- Perú 2018*, Universidad Peruana Unión; con un tipo de investigación propositiva, descriptiva

y obedece un diseño de tipo transversal no experimental, tiene como objetivo principal determinar de qué manera la aplicación del control interno, según el modelo COSO, puede influir en el control interno en el área de tesorería de la asociación y teniendo como conclusión se encontró que en la actualidad el control interno de la asociación, está brindando a los trabajadores una información básica en el conocimiento de un control interno empresarial, pero aún se necesita trabajar en la práctica, mejoramiento y eficacia de la misma, para la mitigación de posibles riesgos económicos y mejoras en el ambiente de control.

Feliciano (2018) en su investigación *Implementación de un sistema de control interno en el área de caja por los depósitos no identificados y su incidencia en la liquidez de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca en el período 2017*, Universidad Ricardo Palma; con un tipo de investigación cuantitativo y un diseño descriptivo no experimental, teniendo como objetivo principal determinar en qué medida la implementación de un sistema de control interno en el área de caja por los depósitos no identificados puede incidir en la liquidez de la ACBT en el periodo 2017; se concluye que el desarrollo de la investigación sirvió para conocer que no existe un sistema de control interno en el área de tesorería de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, la falta de control y orden son la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones.

A nivel local, Mendoza y Rumiche (2020) en su estudio *La gestión del cambio organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa en la municipalidad provincial de Paita, departamento de Piura - Perú 2019*, Universidad César Vallejo, teniendo un tipo de investigación aplicada con un nivel explicativo y un diseño no experimental; como objetivo general es determinar de qué forma la gestión del cambio organizacional incide en la eficiencia operativa de la Municipalidad Provincial de Paita, Departamento Piura-Perú 2019, por lo tanto, concluye la investigación en que existe una incidencia entre la gestión del cambio organizacional y la eficiencia operativa, pero esta incidencia entre ambas variables es regular.

Alvarado y Cruz (2019) presentaron la investigación *El cambio organizacional y su relación con la gestión comercial del grupo Don Carlos- Piura 2018*, con un tipo de investigación exploratoria, como objetivo general determinar los factores predominantes en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero y llegando a la conclusión de que el factor humano no está facilitando el cambio tienen un tanto de resistencia y deben de ser capacitados para lograr descongelar y cambiar el concepto que tienen y así poder sacarlos de su zona de confort debido a que el factor humano se relaciona directamente con la gestión comercial del grupo don Carlos, Piura – 2018.

Chanta (2019) presentó la investigación *Los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú. Caso: Hotel Sol María E.I.R.L. - Piura, 2017*, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; con un tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, tuvo como objetivo general describir los mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú y de hotel Sol María E.I.R.L – Piura, 2017 y concluyendo en que las organizaciones del rubro hotelero en el Perú no cuentan con un sistema de control interno adecuado dentro de su gestión administrativa, ya que se evidencia la falta de procedimientos de control, lo cual es requisito indispensable para el cumplimiento de los logros y objetivos de la empresa.

Moran (2018) en su estudio *Caracterización del control interno en las instituciones públicas del Perú, caso: Municipalidad del centro poblado Chipillico – Las Lomas – Piura – 2018*, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; con un tipo de investigación descriptivo, nivel no experimental, y diseño transversal; teniendo como objetivo general Determinar y describir las características del control interno en las instituciones públicas del Perú, caso: municipalidad del centro poblado Chipillico – Las Lomas – Piura – 2018 y llegando a la conclusión de que La Municipalidad del centro poblado Chipillico – Las Lomas – Piura, a través de la parte directriz no implementa un sistema de control interno que permita salvaguardar la gestión municipal lo que viene generado un perjuicio económico, haciendo mal uso de los recursos público.

A continuación, se presentan las bases teóricas de la variable Gestión del Cambio. Según Runa (2017) menciona que la gestión del cambio es imprescindible en el comportamiento de los individuos, asumiendo compromisos personales y colectivos, de tal manera que contribuye a una mejora continua y adaptación de los cambios globales. También ayuda en la prevención de dichos eventos que toda organización se encuentra expuesta, de lo contrario la entidad fracasaría en el entorno empresarial, así mismo, cada organización debe de implementar nuevas transformaciones de mejora y administrar su ejecución para ser una competencia estable dentro del mercado.

De acuerdo a KPMG International (2019) facilita el cumplimiento exitoso de técnicas de transformación, implicando el trabajo con y para los miembros de la empresa en la aceptación y asimilación de cambios organizacionales, resultado de una nueva forma de operacionalización.

Considerando a Paredes (2017) afirma que existen 4 dimensiones de la gestión del cambio, los cuales son: (1) liderazgo, (2) recursos humanos, (3) comunicación, (4) estructura y procesos. Dichas dimensiones deben de evidenciarse en todo procedimiento de renovación empresarial.

Con respecto a la dimensión liderazgo, Paredes (2017) manifiesta que el liderazgo en los gerentes y directivos cumplen un rol importante en la etapa del cambio, pues son los delegados de construir la visión de la organización, orientando hacia un futuro prometedor, además de poner en práctica una comunicación asertiva y motivar a su personal cuando existan obstáculos en el camino de transformación.

Para Coll (2020) conceptualiza que los recursos humanos son el conjunto de colaboradores y todos los involucrados de una compañía, departamento o economía. También, en la administración de empresas, se refiere a todas las gestiones y procesos que realizan los trabajadores en una organización.

Según la Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea UTEL (2017) expone que la comunicación organizacional vela por la practicidad y fluidez de procesos, con el fin de simplificar las etapas empresariales, la interacción frente a los proveedores, clientes y personal externo, ofreciendo un óptimo ambiente laboral a los miembros de la compañía; y por último, Paredes (2017) menciona

que la dimensión de estructura es un conjunto de todos los procedimientos en que se divide el trabajo, en cargos distintos y la coordinación de las mismas. La estructura organizacional es la acción que permite poner un orden de todos los cargos que asume cada colaborador, a fin del cumplimiento de las mismas logrando un buen rendimiento laboral.

Por otro lado, en la segunda variable Sistema de control interno, se encuentran a Mendoza, *et.al* (2018) manifiestan que el control interno es el encargado de minimizar las irregularidades existentes en una organización, y así mejorar los resultados de las gestiones, el uso consciente de los recursos propios y que cumplan con las políticas, planes y normas. Logrando la evidencia de una mejora continua en la planeación, organización, dirección y control de la empresa. Pero para entender mucho mejor la variable investigada, se presentarán las definiciones más viables para un mejor conocimiento.

Para Mantilla (2018) expresa que el control interno es una medida favorable para optimizar y prepararse ante posibles errores o fraudes; basándose de una cadena de valor constituida por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión. Así mismo, Pereira (2019) señala que en un ambiente empresarial el control es cualquier acto ordenado o implementado por el área de administración, con la intención de obtener la efectividad en el uso de los recursos.

Según Hurtado (2019) menciona dos tipos de control interno: El control interno administrativo está determinado hacia los planes estratégicos de una empresa y los pasos que se requieren para los procesos de decisión. Mientras que el control interno contable abarca los procesos contables implantados por la organización para salvaguardar la información financiera logrando ser más efectiva la toma de decisiones y objetivos establecidos.

Morales (2018) evidencia las dimensiones que comprende el sistema de control interno: (1) ambiente de control; (2) evaluación del riesgo; (3) actividades de control; (4) información y comunicación; (5) actividades de supervisión. Es importante mencionar que en la presente investigación se utilizarán las dimensiones (1) ambiente de control, (2) evaluación del riesgo y (3) actividades de supervisión porque son las que más se adaptan a la organización y no

presentan redundancia en sus indicadores. Por otro lado, el autor menciona que el ambiente de control interno conecta a los colaboradores con la organización, formando parte del ser y el hacer de la empresa, convirtiéndose en protagonista principal de la planeación estratégica de una compañía. Está conformado por los siguientes elementos: integridad personal y profesional, competencia, filosofía, estructura organizacional, políticas y prácticas de recursos humanos.

Según MUTUA Universal (2017) la evaluación del riesgo es el documento que identifica y mide los riesgos existentes en la empresa, y así se planteen las medidas de prevención para su control. Ayudando a proporcionar la información necesaria a los gerentes, para que finalmente ellos puedan tomar las decisiones oportunas sobre las medidas que se deben adoptar y ser puestas en práctica.

Unidad de Control Interno UCI (2020) señala que las actividades de control son todas las acciones implementadas, en base a políticas implementadas por cada jefe de área, con el propósito de alcanzar los objetivos y enfrentar los riesgos, incluidos los de corrupción y los de sistemas de información.

El Ministerio de transportes y comunicaciones (2019) manifiesta que el elemento de información y comunicación vienen a ser todos los métodos, canales y medios que presentan un enfoque sistemático y regular, dando viabilidad del flujo de información con claridad y oportunidad de cada departamento de la empresa.

Universidad Tecnológica de Pereira (2018) describe que el componente de monitoreo o supervisión, tiene como propósito establecer las actividades con su respectiva clasificación, también con las evaluaciones periódicas, como autoevaluación o auditorías, promoviendo la eficacia del control interno en la entidad pública.

Feliciano (2018) añade que el control interno se conceptualiza como un proyecto por el cual una compañía identifica los principios, valores, objetivos y procedimientos de manera coordinada, además que pretenden proteger los recursos de la empresa en base a los diferentes procesos desarrollados en la entidad y debe ser ejecutado de manera conjunta desde la gerencia hasta los colaboradores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio tuvo un tipo de investigación aplicada. Castillo (2020) señala que la investigación aplicada es el estudio científico encargado de resolver problemas prácticos, siendo utilizada para identificar las posibles soluciones a problemas cotidianos, así como el desarrollo de nuevas tecnologías globales.

Conforme a la finalidad, el diseño de la investigación fue no experimental ya que se basa en la observación de fenómenos que suceden a través de sus variables; además la investigación cuenta con un nivel correlacional porque a partir de la obtención de datos reales se procederá a analizar y evaluar la relación existente entre las dos variables a través de los escenarios presentados.

Es importante mencionar que la presente investigación se direccionó a un enfoque mixto, en el cual el blog de investigación Salusplay (2018) afirma que la investigación mixta es la fusión de los enfoques cualitativo y cuantitativo de un mismo estudio, logrando que el estudio cuantitativo obtenga resultados llamativos en las variables y a continuación se utilice el estudio cualitativo para que de acuerdo a la población se pueda comprender mejor la afectación o escenario.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **3.2.1. Variable 1: Gestión del cambio**

Según KPMG International (2019) facilita el cumplimiento exitoso de técnicas de transformación, implicando el trabajo con los colaboradores en la aceptación y asimilación de cambios organizacionales, resultado de una nueva forma de operacionalización. Dicha variable se relacionó con las dimensiones: ambiente de control, evaluación del riesgo y actividades de supervisión.

##### **3.2.2. Variable 2: Sistema de control interno**

Mendoza, *et.al* (2018) manifiestan que el SCI es el encargado de minimizar las irregularidades existentes en una organización, y así mejorar los resultados de las gestiones, el uso consciente de los recursos propios y que cumplan con las políticas, planes y normas. Logrando la evidencia de una mejora

continua en la planeación, organización, dirección y control de la empresa y así disponer de una buena dirección, donde todos los miembros del equipo se sientan comprometidos para el logro de las metas.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Rojas (2017) especifica que la población (N) es el conjunto de personas, objetos y medidas que tienen ciertas características en común de un lugar o circunstancia específico; seleccionando la población a través de las características más esenciales que apoyen al objetivo que se quiere alcanzar. La población fue finita porque se cuenta con un número de individuos definido y estuvo compuesta por los 08 colaboradores de la Casa Museo Gran Almirante Grau de la sede Piura.

Según Ventura (2017), la muestra es el subconjunto de la población conformado por las características más representativas de la población y con unidades de análisis. Destacando a Hernández y Fernández (2014) citados por el autor Rojas (2017) señalan que cuando la población es menor o igual a 75 personas se incluye a todos los colaboradores pertenecientes a la población y se aplicó una muestra censal ( $N=n$ ), es decir que todas las unidades de análisis se consideran como muestra, por lo tanto, la muestra son los 08 colaboradores de la institución cultural. Finalmente se aplicó un muestreo no probabilístico porque no se utiliza ningún método estadístico para determinar la muestra.

#### a. Criterios de inclusión

- Colaboradores con más de 02 años de experiencia en la institución.

#### b. Criterios de exclusión

- No existen porque el tamaño de la población es de 08 colaboradores.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Carrero (2018) especifica que las técnicas e instrumentos de recolección de datos tienen como objetivo recopilar la información primaria de un estudio científico y de acuerdo al tipo de investigación, se ejecutan las diferentes técnicas y se eligen los instrumentos.

De acuerdo al enfoque mixto de la investigación, se utilizaron las técnicas de la encuesta, la entrevista y la revisión documental, éstas permitieron que la investigación obtenga una perspectiva más completa. Según Westreicher (2021) menciona que la encuesta es importante porque permite tener conocimientos acerca de las características y necesidades de la población objetivo; Amaya y Troncoso (2017) señalan que la entrevista es un tipo de herramientas para la obtención de datos importantes sobre el sujeto de estudio a través de la interacción oral entre el investigador y entrevistado; y Hurtado (2008) citado por Núñez y Villamil (2017) manifiesta que la revisión documental es una técnica que proporciona la relación entre las variables de un tema propuesto a través del recojo de información escrita.

Así mismo, se emplearon los instrumentos del cuestionario, la guía de entrevista y la guía de revisión documental; considerando a Hernández (2012) citado por Salas (2020) señala que el cuestionario es un instrumento que se encarga de medir las variables conceptualizadas al momento de plantear la problemática de la investigación, es decir que es un grupo de preguntas que permite medir una o más variables. El cuestionario estuvo constituido por 38 ítems en una escala ordinal, lo cual fue dirigido a todos los colaboradores de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura. Mientras que la guía de entrevista estuvo compuesta por 11 preguntas que se le aplicó al director. Y, por último, la guía de revisión documental estuvo conformada por 23 ítems, considerando a los siguientes documentos: registro de inventarios, libros de visitas, planes operativos, entre otros; comprendidos en el periodo 2017 al 2021.

### **3.5. Procedimientos**

Para un correcto procedimiento en la Casa Museo Gran Almirante Grau, se aplicaron los tres instrumentos ya mencionados. En el cuestionario se aplicaron 38 ítems, los cuales 23 ítems están relacionados con las dimensiones de la primera variable gestión del cambio y 15 ítems se relacionan con las dimensiones de la segunda variable sistema de control interno. Así mismo, la guía de entrevista consta de 11 preguntas, relacionados directamente a las variables de investigación, en lo cual se aplicó al director en la modalidad presencial, con una duración de 28 minutos, el día 18 de octubre del 2021, además dicha entrevista fue grabada en audio durante toda la intervención; y la

guía de revisión documental se llevó a cabo el día 25 de octubre del 2021 en la oficina del director con el apoyo del teniente. En conjunto, estos instrumentos permitieron que la investigación obtenga resultados que demuestran una nueva perspectiva respecto a la relación y aplicación de las variables de estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La obtención de la información se realizó a través de las mencionadas técnicas e instrumentos de investigación. En el caso del cuestionario que es un instrumento cuantitativo se utilizó el Software SPSS que según detalla Souto (2020) es un programa de análisis estadístico de datos fácil de utilizar, teniendo como finalidad que cada investigador pueda consultar datos y formular hipótesis de una manera rápida, también ayuda al desarrollo de procesos para definir las relaciones entre variables de estudio. Mientras que, en los instrumentos de la guía de entrevista y la guía de revisión documental son instrumentos cualitativos, para ello se empleó un análisis a través de la redacción literal de la información, teniendo en cuenta el objetivo principal de la presente investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se desarrolló en base a los códigos de ética inculcados por la Universidad César Vallejo año 2020, teniendo un rol muy importante porque se consideran los criterios de la ética y la moral de cada ser humano que interviene en el presente estudio. Por lo tanto, para destacar la veracidad y conformidad de la información se desarrolla bajo el reglamento de las Normas APA 7ma edición y el programa de Turnitin, teniendo como propósito proteger y respaldar los derechos del autor y así evitar el plagio.

También, se aplicó el principio de la autonomía porque toda la información brindada por el personal de la Casa Museo se redactó de acuerdo a las experiencias de cada colaborador, demostrando una posición imparcial. Además, toda información y documentación de la institución se manejaron con total probidad y transparencia. Por consiguiente, los resultados obtenidos fueron manipulados con cautela tal cual se presentan en las fuentes; con la finalidad de demostrar que la información presentada en la investigación es veraz y concisa.

#### IV. RESULTADOS

La investigación estuvo direccionada para establecer la relación entre gestión del cambio y sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, es por ello que se aplicaron como instrumentos el cuestionario, guía de entrevista y guía de revisión documental. Posteriormente, se obtuvo la contrastación de las hipótesis de investigación, efectuando los objetivos planteados.

##### 4.1. Informe de aplicación del Cuestionario

El cuestionario tuvo una estructuración con escala de Likert, dirigido a los colaboradores, contiene cinco alternativas para su respuesta, además; cada ítem responde a cada indicador de las dimensiones de cada variable. Se emplearon las categorías totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo, comprendido en un promedio de 1,2,3,4 o 5 puntos.

##### 4.1.1. Relación de la gestión del cambio con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021

**Tabla 1.** Nivel alcanzado en la gestión del cambio

	Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gestión del cambio	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%	8	100,0%
Liderazgo	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%	8	100,0%
Recursos humanos	1	12,5%	5	62,5%	2	25,0%	8	100,0%
Comunicación	0	0,0%	3	37,5%	5	62,5%	8	100,0%
Estructura y procesos	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%	8	100,0%

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

**Interpretación:** La Tabla 1 demostró el nivel de la gestión del cambio en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura; todos los colaboradores calificaron de manera favorable a dicha gestión; el 62.5% lo califica como buena y el 37.5% como muy buena; los mismos calificativos le asignaron al liderazgo y a la estructura y procesos; en cambio, el manejo de los recursos humanos es calificado como muy bueno por un 25%; hay un colaborador que considera que dicho aspecto solo alcanza el nivel regular; por otro lado, el estudio muestra que el aspecto mejor valorado es la comunicación, que es calificada en un nivel muy bueno por el 62.5% y en un nivel bueno por el 37.5% restante.

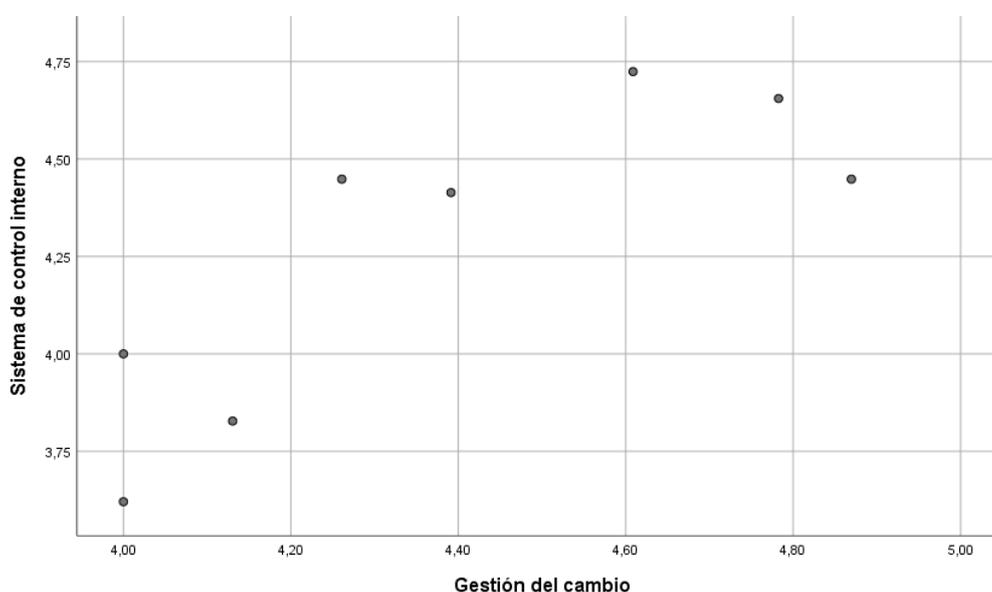
**Tabla 2.** Nivel alcanzado en el sistema de control interno

	Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sistema de control interno	0	0,0	6	75,0	2	25,0	8	100,0
Ambiente de control	0	0,0	3	37,5	5	62,5	8	100,0
Evaluación del riesgo	0	0,0	6	75,0	2	25,0	8	100,0
Actividades de supervisión	0	0,0	4	50,0	4	50,0	8	100,0

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

De acuerdo a los resultados de la Tabla 4, la mayoría de los colaboradores, 75%, consideraron que el SCI es bueno, mientras que el 25% restante lo califica como muy bueno; dentro de este sistema, el aspecto que evidencia un mejor manejo es el ambiente de control, calificado como muy bueno por el 62.5%; luego, la evaluación del riesgo, que fue calificada en un nivel bueno por el 75% y en un nivel muy bueno por el 25% restante; y las actividades de supervisión por un 50% en un nivel bueno.

**Figura 1.** Relación entre la gestión del cambio y el sistema de control interno



La Figura 1 estableció una tendencia positiva clara de los puntos; puntajes bajos en la gestión del cambio, que corresponden con puntajes bajos en el SCI, sucediendo lo mismo con los puntajes altos; este comportamiento implica que en la medida que mejora la gestión del cambio, mejora el sistema de control interno.

### Contraste de la hipótesis general:

La gestión del cambio se relaciona significativamente con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021.

**Tabla 3.** Análisis de correlación entre la gestión del cambio y el sistema de control interno

	Spearman	Sistema de control interno
Gestión del cambio	R	,795*
	Sig. (bilateral)	,018
	N	8

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

De acuerdo al análisis de la Tabla 5, la correlación entre la gestión del cambio y el sistema de control interno,  $r=0.795$ , es significativa, según se deduce de la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.018$ , inferior a 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que la gestión del cambio se relaciona significativamente con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021. El coeficiente de correlación positivo, corrobora que el SCI mejora en tanto mejora la gestión del cambio.

#### 4.1.2. Relación de la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.

**Tabla 4.** Grado de concordancia con los aspectos relacionados al ambiente de control

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Las funciones están correctamente definidas en cada puesto de trabajo.	0	0,0	0	0,0	1	12,5	3	37,5	4	50,0
2. El área de dirección planifica estratégicamente y controla el desempeño.	0	0,0	0	0,0	2	25,0	3	37,5	3	37,5
3. La Dirección demuestra preocupación por cada colaborador.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	25,0	6	75,0
4. El control que ejecuta la institución es útil en su diseño y aplicación.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	62,5	3	37,5

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la Tabla 6, el aspecto que generó mayor concordancia es la preocupación que demuestra la empresa por cada colaborador y la definición correcta de las funciones en cada puesto de trabajo, con el cuál el 75% está totalmente de acuerdo. Los aspectos que generaron menos concordancia fueron los relacionados a la planificación estratégica y al control del desempeño por el área de dirección y a la utilidad del diseño y aplicación del control que ejecuta la institución, por los cuáles solo el 37.5% se muestra que están de acuerdo.

### **Contraste de la hipótesis específica 1:**

Existe una relación entre la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021

**Tabla 5.** Análisis de correlación entre la gestión del cambio y el ambiente de control

	Spearman	Ambiente de control
Gestión del cambio	R	,750*
	Sig. (bilateral)	,032
	N	8

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

**Interpretación:** De acuerdo al análisis de regresión, la gestión del cambio se relaciona en forma significativa con el ambiente de control según se deduce de la correlación  $r=0.750$ , cuya significancia,  $\text{Sig.}=0.032$ , es inferior a 0.05. El resultado aporta evidencias suficientes para aprobar la hipótesis de que existe una relación entre la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.

#### **4.1.3. Relación de la gestión del cambio y la evaluación del riesgo de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.**

**Tabla 6.** Grado de concordancia con los aspectos relacionados a la evaluación del riesgo

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	1. Se detecta a tiempo algún riesgo o situación previsible.	0	0,0	0	0,0	1	12,5	4	50,0	3
2. El personal se encuentra en buenas condiciones para enfrentar cualquier eventualidad.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5
3. Los riesgos operativos de la institución son prevenidos a tiempo.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	62,5	3	37,5
4. Las decisiones organizacionales son aplicadas con juicio crítico.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	87,5	1	12,5
5. La institución evalúa posibles irregularidades del sector externo.	0	0,0	0	0,0	2	25,0	5	62,5	1	12,5
6. La organización realiza una medición de todas sus operaciones.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	87,5	1	12,5
7. La Casa Museo Gran Almirante Grau mide la efectividad de los diferentes controles institucionales.	0	0,0	1	12,5	2	25,0	4	50,0	1	12,5

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

**Interpretación:** En relación a la evaluación del riesgo, el estudio indicó que, el 62.5% considera que el personal se encuentra en buenas condiciones para enfrentar cualquier eventualidad, pero en la medición de la efectividad en los diferentes controles institucionales es el menos valorado con un 37.5% que no tiene una opinión definida o está en desacuerdo.

### Contraste de la hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.

**Tabla 7.** Análisis de correlación entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo

	Spearman	Evaluación del riesgo
Gestión del cambio	R	,743*
	Sig. (bilateral)	,035
	N	8

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

**Interpretación:** Tabla 9 analizó que la gestión del cambio se relaciona de manera significativa con la evaluación del riesgo, según la correlación  $r=0.743$  y la significancia de  $Sig.=0.035$ , inferior a 0.05. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis 2, existe relación entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.

#### 4.1.4. Relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.

**Tabla 8.** Grado de concordancia con los aspectos relacionados a las actividades de supervisión

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Genera aportaciones para el mejoramiento de sus funciones.	0	0,0	0	0,0	1	12,5	4	50,0	3	37,5
2. Trabaja con esmero y entusiasmo las actividades encomendadas.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5
3. Las auditorias muestran los resultados deseados de cada colaborador.	0	0,0	1	12,5	0	0,0	6	75,0	1	12,5
4. Toda supervisión genera un impacto positivo en el rendimiento del colaborador.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	62,5	3	37,5

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

**Interpretación:** En cuanto a las actividades de supervisión se encontró que el aspecto que genera mayor concordancia es el trabajo con esmero y entusiasmo en las actividades encomendadas, por el cual el 62.5% se encuentra totalmente de acuerdo; luego, el 37.5% de los colaboradores consideran que toda supervisión genera un impacto positivo en el rendimiento del colaborador. Por otro lado, se obtuvo que solo el 12.5% está totalmente de acuerdo en que las auditorias muestran los resultados deseados de cada colaborador.

#### Contraste de la hipótesis específica 3:

Existe relación significativa entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.

**Tabla 9.** Análisis de correlación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión

	Spearman	Actividades de supervisión
Gestión del cambio	r	,522
	Sig. (bilateral)	,185
	N	8

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

**Interpretación:** El análisis de correlación entre la gestión del cambio y las actividades muestra un coeficiente,  $r=0.522$ , que no es significativo, según la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.185$ , superior a  $0.05$ . Este resultado no aporta evidencias suficientes para la aceptación la hipótesis de investigación de que existe relación significativa entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.

#### **4.2. Informe de aplicación de la Guía de Entrevista**

La entrevista elaborada para la investigación se desarrolló en función a los resultados obtenidos por el director de la institución estudiada, siendo estructurada por 11 preguntas las cuales tuvo como propósito patrocinar el logro del objetivo general del presente estudio.

En tal sentido, el primer objetivo específico: “determinar la relación de la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021” dado que la dimensión ambiente de control se consideró que es el conector entre colaboradores e institución, esto quiere decir que el personal participa activamente de la planeación estratégica. En la organización se ha implementado una directiva de gestión conformada por las autoridades más representativas, entre ellos son: el teniente primero, el director de Museo, el comandante encargado del cuartel y el comandante encargado de logística, quienes son los que aprueban el presupuesto, considerando los aportes voluntarios de los visitantes al Museo y realizan las acciones planteadas.

También se abordaron las practicas o políticas de recursos humanos enfocado en un plano general, los colaboradores del museo realizan sus funciones de manera proactiva, es decir, que se sienten motivados y reciben una

buena inducción para su óptimo desempeño, sin embargo por temas presupuestales y de personal existe el caso de que la guía turística no se abastece en muchas ocasiones para desarrollar de manera satisfactoria su labor porque cuando se presenta una alta demanda de visitantes no se logra atender a todos, trayendo así algunos descontentos tanto para el visitante como para el colaborador.

En cuestión a la filosofía de la dirección ejerce una gran influencia en todos los colaboradores del museo porque el director es el que genera y retransmite todas las actividades y ordenes de comando, siendo la conexión entre la Comandancia de la Primera Zona Naval, Dirección de Intereses Marítimos y el personal del Museo, delimitando las metas a cumplir, liderando al grupo humano y brindando todas las pautas que requiere el colaborador para desarrollar su función.

Por otra parte, el segundo objetivo específico: “analizar la relación de la gestión del cambio y la evaluación del riesgo de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021” respecto a la dimensión evaluación del riesgo, se adjuntó que debido a la pandemia Covid-19 hubo la implementación de un protocolo de bioseguridad, por la normativa del Ministerio de Salud a través de un aforo máximo de ingreso (grupos de 6 personas por circuito), además, la ejecución de simulacros para saber cómo actuar en caso de sismos, también los colaboradores reciben capacitaciones en manejo de extintores para el caso de posibles siniestros, por motivo de que la infraestructura del Museo es una casona construida mayormente por madera.

Así mismo, se han presentado casos en que visitantes como extranjeros, mujeres gestantes, entre otros, se les ha bajado la presión por causa de un golpe de calor ya que la ciudad de Piura mantiene un clima muy cálido y otros casos leves. Ante estas eventualidades, el personal de la Casa Museo tuvo una participación proactiva y supieron controlar dichos escenarios.

El director constantemente supervisa el rendimiento del personal civil; como el control de asistencias, realizando rondas que acrediten que la Casa Grau se mantiene limpia y en buenas condiciones, verificando que la guía realice de la mejor manera el circuito de visita; y con el personal marítimo solo los

observa y si presentan algunas irregularidades, el director comunica al Teniente para que él pueda informarle al marino sobre dichas irregularidades presenciadas; ya que el director por ser civil no tiene influencia sobre el personal de marinería.

Después de lo cual, al tercer objetivo específico:” comprobar la relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021” en cuanto a la dimensión actividades de supervisión se abordaron los resultados de los procesos operativos que realizan los colaboradores, como lo manifiesta el entrevistado, todo el personal cumple con las expectativas y estándares de evaluación que realiza a los colaboradores a través de la observación diaria de las diferentes actividades que desarrollan; dicho en otras palabras, se obtienen los resultados deseados.

El impacto que ejerce actualmente la Casa Grau hacia la comunidad piurana está en constante crecimiento a través de los diferentes reconocimientos que ha recibido, a pesar de la pandemia la Casa Museo Gran Almirante Grau sigue siendo el museo más visitado de la Región Piura.

La intervención de estos resultados de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación es facilitar la gestión del cambio a través del buen cumplimiento de las técnicas de transformación e involucrar el trabajo con los miembros de la institución y complementarla con un SCI que les permita minimizar riesgos, utilizando de manera adecuada los recursos logrando la mejora continua en las gestiones institucionales bajo las políticas propias. De forma tal que, las respuestas expuestas pueden patentizar que la relación que existe entre gestión del cambio y sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau van de acuerdo al objetivo general.

#### **4.3. Informe de aplicación de la Guía de Revisión Documental**

La revisión documental se ejecutó en función al logro de los resultados por parte de las diferentes informaciones documentadas que posee la organización, con la finalidad de complementar el estudio a través de la generación de nuevas ideas sobre el desarrollo de los procesos que realizan; se estructuró en 23 ítems durante un periodo de los últimos 5 años, teniendo como propósito priorizar el logro de la hipótesis general de la investigación.

Para empezar, la primera hipótesis específica: “Existe relación entre la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021” respecto a la dimensión ambiente de control se constató que la Casa Museo de Piura tiene al día el flujograma institucional enlazado a una sensibilización estrecha con su personal, además que cada colaborador cumple con los estándares del perfil en cada puesto de trabajo , gozando de vacaciones laborales en el tiempo indicado, así mismo se pudo evidenciar a través del documento de directorios la Casa Grau conlleva una relación directa con sus stakeholders, siendo de importancia para el comité de gestión ya que con su participación se desarrollan diferentes actividades e influyen en la toma de decisiones.

En cuanto a la segunda hipótesis específica: “Existe relación entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021” teniendo en cuenta a la dimensión evaluación del riesgo se evidenció que en base a los documentos presupuestales de los instrumentos de bioseguridad del Museo cumple con todos los protocolos requeridos; del mismo modo el personal cuenta con el carnet de vacunación para así evitar contagios de Covid-19; de manera análoga existen permisos para el uso de extintores y revisiones eléctricas que realiza el departamento de Cuartel. A través del proceso productivo de la institución se detalló que cada actividad es desarrollada bajo un circuito dinámico, respetando cada proceso del servicio que brindan, satisfaciendo las necesidades culturales y de esparcimiento de los usuarios.

A modo cierre, la tercera hipótesis específica: “Existe relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021” en cuanto a la dimensión actividades de supervisión, se pudo descifrar que todos los ingresos que recibe el Museo como donativos, auspicios, entre otros llevan un seguimiento a través de las fichas de inventarios, el cual les permite desarrollar un buen control de los recursos; por consiguiente, en cuestión a rendimiento del equipo de trabajo es el más óptimo aunque la directiva de gestión se encuentra en el proceso de ser más consolidado y darle mayor impulso a la agenda de actividades públicas.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio fue establecer la relación de la gestión del cambio con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021, siendo el fundamento para la producción y aplicación de los instrumentos cuantitativos (cuestionario en escala ordinal) y cualitativos (guía de entrevista y guía de revisión documental) con la finalidad de recopilar información que permita desafiar de forma integral la problemática de estudio, puesto que así se llegue al logro del objetivo central. Los resultados hallados fueron contrastados con los aportes teóricos y los antecedentes preliminares, en efecto a los ya mencionados son discutidos a continuación.

Como primer objetivo específico tuvo como propósito determinar la relación de la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021; tomando en cuenta que los colaboradores cumplen un rol principal dentro de la organización para el óptimo desarrollo de los nuevos planes estratégicos; tal como lo afirma, Morales (2018) quien señaló que el ambiente de control interno conecta a los colaboradores con la organización, formando parte del ser y el hacer de la empresa; estando compuesto por los siguientes elementos: integridad personal y profesional, competencia, filosofía, estructura organizacional, políticas y prácticas de recursos humanos.

Para cerrar la idea, es importante que toda organización involucre el trabajo con y para los miembros de su equipo, para la transformación de procesos y nuevos ambientes laborales, ayudando a que el colaborador se adapte a un entorno de control, con un soporte de crecimiento en sus competencias, talentos y demostrando compromiso institucional.

De acuerdo a los resultados alcanzados, los aspectos mejor valorados son la dirección muestra un interés consolidado y fortalecido hacia el personal, en un 75%, igualmente las funciones son correctamente definidas en cada puesto de trabajo con un nivel de 50%; a pesar que la planificación estratégica y el diseño y aplicación del control que se ejecuta representan un nivel inferior de 37,5%, sigue siendo aceptable; es decir que la gestión del cambio muestra una relación significativa con la dimensión ambiente de control, debido a que los colaboradores son un factor fundamental para la institución y son reconocidos

por sus subordinados, además de la buena práctica en la participación de la filosofía, estructura y políticas institucionales.

En el caso de la investigación de Shiguango (2017) señaló que la Asociación Agro artesanal Wiñak no cuenta con sistemas de control interno que facilita el logro de los objetivos; también se evidencia que la estructura organizacional no permite el cumplimiento de las metas propuestas. Del mismo modo Chanta (2019) sintetizó que las empresas peruanas del rubro hotelero no cuentan con un SCI adecuado para su gestión administrativa, ya que se evidencia un ambiente de control insuficiente, siendo un pilar indispensable para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Por consiguiente, de acuerdo a la investigación se acepta la primera hipótesis específica: Existe una relación entre la gestión de cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021; a través de los hallazgos se comprobó que existe una correlación positiva  $r=0.750$ , con una significancia  $\text{Sig.}=0.032$  inferior al nivel de la prueba establecida de 0.05, en definitiva; se determinó que existe relación significativa positiva entre gestión del cambio y ambiente de control, acreditando que los trabajadores son uno de los pilares fundamentales para nuevas transformaciones de la Casa Museo.

El segundo objetivo específico fue analizar la relación de la gestión del cambio y la evaluación del riesgo de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021; en base a ello se estudió la teoría de MUTUA Universal (2017) la evaluación del riesgo es el documento que identifica y mide los riesgos existentes en la empresa, y así se planteen las medidas de prevención para su control. Ayudando a proporcionar la información necesaria a los gerentes, para que finalmente ellos puedan tomar las decisiones oportunas sobre las medidas que se deben adoptar y ser puestas en práctica.

Respecto a los hallazgos encontrados en el estudio, se demostró que el personal se encuentra en buenas condiciones para enfrentar cualquier eventualidad que genere riesgo, esto se ve reflejado por el alto nivel de 62,5% que posee; así mismo, los colaboradores están totalmente de acuerdo que se detectan a tiempo algún riesgo o situación previsible con un nivel de 37,5%, pero un 25% de los colaboradores afirma que se encuentra indeciso sobre la medición de efectividad de los controles institucionales.

En la investigación de Suquinagua y Tarco (2018) mencionan que con el cuestionario de control interno a base de la aplicación del COSO II se determinan las debilidades del área financiera, asignando componentes a los principios que analizan las actividades de la gestión financiera en la entidad. También, Delgado y Delgado (2019) concluyeron que el control interno de la asociación, está brindando a los trabajadores una información básica en el conocimiento de un control interno empresarial, pero aún se necesita trabajar en la práctica, mejoramiento y eficacia de la misma, para la mitigación de posibles riesgos económicos y mejoras en el ambiente de control.

En tal sentido, se acepta la segunda hipótesis específica: existe relación entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021, basándose en los resultados se demostró que existe una correlación positiva  $r=0.743$ , cuya significancia de la prueba  $\text{Sig.}=0.035$ , inferior a 0.05. En definitiva, se identificó que existe relación significativa positiva entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo, por esta razón los colaboradores de la Casa Museo saben cómo actuar ante posibles riesgos, pero aún se encuentran en el proceso de darle mayor efectividad a sus controles.

El tercer objetivo específico es comprobar la relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021; considerando a la Universidad Tecnológica de Pereira (2018) describe que el componente de monitoreo o supervisión, tiene como propósito establecer las actividades con su respectiva clasificación, también con las evaluaciones periódicas, como autoevaluación o auditorías, promoviendo la efectividad del control interno de la entidad pública. De lo contrario, si no se establece el componente de supervisión, generará una serie de irregularidades en los colaboradores y esto se verá reflejado en los resultados deficientes que obtenga la organización.

En función a los antecedentes previos, Feliciano (2018) asienta que su estudio aportó para conocer que no existe un SCI en el área de tesorería; siendo de causa la falta de control y orden para que la gestión financiera no obtenga la información confiable y oportuna para la toma de decisiones. Así mismo, Alvarado y Cruz (2019) sostienen que el recurso humano no aporta en el cambio,

ya que se resisten y tienen que ser capacitados para que cambien de perspectiva y así puedan salir de su zona de confort, ya que el factor humano mantiene una relación directa con la gestión comercial.

Los resultados que se obtuvieron fueron que solo el 12.5% está totalmente de acuerdo que las auditorias muestran los resultados deseados de cada colaborador, convirtiéndose en el aspecto que genera menos satisfacción. Muchas pueden ser las razones ya que se puede evidenciar si el personal cuenta con la disposición y las competencias para afrontar nuevos cambios aunque no sean de mucha relevancia; mientras que no cuente con la inducción y predisposición traerá como consecuencia que tenga ciertas incertidumbres acerca del ambiente en donde se desempeña, por lo tanto, es importante que todos los colaboradores estén direccionados hacia los objetivos que se quieren alcanzar con el trabajo conjunto de operacionalizar de manera óptima, permitiéndoles un mayor impacto en el servicio que brindan.

De otro modo, las actividades de supervisión se encuentran desligadas de la gestión del cambio, ya que éstas involucran a una serie de mecanismos que a pesar que se presente o no algún cambio, dichas actividades de supervisión continúan con su mecanismo independientemente.

Conforme a la investigación se rechaza la tercera hipótesis específica: existe relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021; de acuerdo a los resultados, la correlación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión muestra un coeficiente,  $r=0.522$ , que no es significativo, según la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.185$ , superior a 0.05 es decir, que este resultado no aporta evidencias suficientes que conduzcan a aceptar la hipótesis de investigación.

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación de la gestión del cambio con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021; de acuerdo a la gestión del cambio Runa (2017) menciona que es imprescindible en el comportamiento de los individuos, asumiendo compromisos personales y colectivas, de tal manera que contribuye a una mejora continua y adaptación de los cambios globales. También ayuda en la prevención de posibles eventos que toda organización se encuentra expuesta,

de lo contrario la entidad fracasaría en el entorno empresarial, así mismo, cada organización debe de implementar nuevas transformaciones de mejora y administrar su ejecución para ser una competencia estable dentro del mercado. Así mismo, KPMG International (2019) manifiesta que facilita el cumplimiento exitoso de técnicas de transformación, implicando el trabajo con los miembros de la empresa en la aceptación y asimilación de cambios organizacionales, resultado de una nueva forma de operacionalización.

Por otro lado, en cuestión al sistema de control interno Mendoza, *et al* (2018) afirman que es el encargado de minimizar las irregularidades existentes en una organización, y así mejorar los resultados de las gestiones, el uso consciente de los recursos propios y que cumplan con las políticas, planes y normas. Logrando la evidencia de una mejora continua en la planeación, organización, dirección y control de la empresa.

Y, por último, Hurtado (2019) aporta que existen dos tipos de control interno. El control interno administrativo está determinado hacia los planes estratégicos de una empresa y los pasos que se requieren para los procesos de decisión. Y el control interno contable abarca los procesos contables implantados por la organización para salvaguardar la información financiera logrando ser más efectiva la toma de decisiones y así se pueda llegar a los objetivos establecidos.

Según los resultados obtenidos, el nivel alcanzado de la gestión del cambio fue bueno ya que sus cuatro dimensiones obtienen puntajes altos de 62,5%, lo mismo sucede en el SCI que mantiene un nivel bueno del 75%. Sin embargo, existen algunos factores que presentan un porcentaje más bajo, pero no dejan ser considerados como aceptables.

Los resultados del presente estudio coincidieron con lo obtenido por Cubillos, *et.al* (2019) quienes manifiestan que se debe involucrar al personal en la organización y en sus proyectos, con un enfoque de gestión del cambio eficaz, teniendo como resultado un adecuado proceso de cambio integrado. Es necesario precisar que, no solo cambia la organización; sino todos los componentes de la misma.

Finalmente, se acepta la hipótesis general: la gestión del cambio se relaciona con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021 ya que de acuerdo al análisis de los resultados la correlación entre la gestión del cambio y el sistema de control interno,  $r=0.795$ , es significativa, según se deduce de la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.018$ , inferior a  $0.05$ , esto quiere decir que la variable de gestión del cambio se relaciona significativamente con todas las dimensiones del sistema de control interno.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se halló una significativa correlación alta entre la variable gestión del cambio y la dimensión ambiente de control de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021; con un resultado de  $r=0.750$ , por esta razón se consolida que si la institución involucra a su equipo en el trabajo transformacional de operaciones o en los nuevos ambientes organizacionales; permitirá que los colaboradores se familiaricen hacia un ambiente de control, acompañado del fortalecimiento de sus competencias y reafirmando su compromiso por la organización.

2. Existe una significativa correlación alta entre la variable gestión del cambio y dimensión evaluación del riesgo de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021; siendo de  $r=0.743$ , de modo que todos los miembros del equipo cuentan con las condiciones óptimas para enfrentar posibles riesgos dentro de la institución investigada, pero aún están en el proceso de una efectiva medición de los riesgos existentes.

3. No existe una significativa correlación entre la variable gestión del cambio y la dimensión actividades de supervisión en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021; el resultado obtenido fue  $r=0.522$ , lo cual determina que las actividades de supervisión presentan una serie de mecanismos las cuales son ejecutadas con el mismo protocolo por parte de dirección y éstas se encuentran desligadas de la generación de nuevos cambios.

4. Se evidenció una significativa correlación muy alta entre la variable gestión del cambio y la variable sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021; con un índice de  $r=0.795$ , por lo tanto la institución debe de saber cómo los nuevos ajustes o cambios tendrán un impacto en los procesos internos; logrando así que los colaboradores se adapten con flexibilidad hacia nuevas transformaciones a través de un control interno que sirva como herramienta para la mitigación de todo tipo de riesgos, el uso adecuado de recursos y el mejoramiento continuo de las gestiones organizacionales.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Involucrar al equipo de trabajo mediante sesiones de lluvia de ideas para la planificación estratégica, es importante que la institución tome en cuenta a todos los colaboradores en el proceso de planificación ya que cada individuo tiene una perspectiva y aportaciones diferentes, de esta manera se alcanzará una planificación estratégica más realista y objetiva; así mismo, dicho proceso sirve de gran motivación para los miembros del equipo ya que podrán percibir que sus conocimientos están siendo consideradas para la toma de decisiones de la institución.

2. Implementación de un software ERP que ayudará a la institución estudiada en la administración y toma de decisiones para obtener la automatización de los procesos operativos y la minimización de errores, logrando integrar toda la información, generando mayor credibilidad de los controles aplicados y de esta manera los colaboradores tendrán una mejor apreciación acerca de la efectividad de los controles internos en la organización.

3. Aplicación de los procesos de una Auditoría Interna según la norma ISO 9001, lo cual les proporcionará la identificación de oportunidades de mejora en los procesos operacionales; dándole uso a esta herramienta para aprovechar el trabajo realizado por los colaboradores y de este modo, poder detectar las fortalezas y debilidades en el reporte de cada trabajador de la organización, direccionándolas hacia un entorno dinámico que está en constante cambio.

4. Fortalecer la confianza entre los participantes de la organización para saber qué hacer ante la incertidumbre de los cambios o escenarios inesperados, desarrollando un lenguaje dinámico, que permitirá a los colaboradores obtener una nueva perspectiva en el cambio organizativo a través del entrenamiento constante en estrategias de cambio ante posibles eventualidades, todo ello acompañado de un buen SCI, asegurando la ejecución efectiva, actualizada y oportuna de todas las operaciones institucionales.

## REFERENCIAS

- Arbieto, S. (2020). *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del Covid-19*. Recuperado de: <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>
- Actualícese (2019). *Control interno: tipos de control y sus elementos básicos*. Recuperado de: <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Almeida, V. (2019). *Propuesta metodológica de gestión del cambio para la diversificación de la empresa Orellana*. Tesis de Maestría. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6568/1/T2815-MDTH-Almeida-Propuesta.pdf>
- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Recuperado de: <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Amaya, A. y Troncoso, C. (2017). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. Artículo científico. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Condezo, E. y Cristobal, N. (2018). *El control interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/551/1/TESIS%20COND EZO%20%20Y%20%20%20CRISTOBAL..pdf>
- Cubillos, N., Monterroza, J., Naranjo, R., Rendón, A., Roa, G. (2019). *Modelo integrado de la gestión del cambio organizacional a través de los proyectos*. Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9637/RendonAna2019?sequence=1>

- Calle, J. (2020). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?* Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- ContraloriaTV. (05 de junio de 2019). *¿En qué consiste el sistema de control interno?* Archivo de video. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=7QvH3ORKSfs>
- Conexionesan. (24 de julio de 2018). *Indicadores de gestión en la comunicación interna.* Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/07/indicadores-de-gestion-en-la-comunicacion-interna/>
- Carrero, E. (2018). *¿Qué técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizo? Investigación cuantitativa y cualitativa.* Recuperado de: <https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Escamilla, A., Márquez, H., Miranda, G., Villasís, M., Zurita, J. (2019). *Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. Scientific Article.* Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- EAE. Business School. (2021). *Causas de la resistencia al cambio en las empresas.* Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/causas-de-la-resistencia-al-cambio-en-las-empresas/>
- Función Pública. (2020). *Módulo 07: Control Interno.* Recuperado de: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/cursos/modelo-integrado-planeacion-gestion/files/dimension7-control/Presentacion\\_Estructura\\_meci.pdf](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/cursos/modelo-integrado-planeacion-gestion/files/dimension7-control/Presentacion_Estructura_meci.pdf)
- Feliciano, G. (2018). *Implementación de un sistema de control interno en el área de caja por los depósitos no identificados y su incidencia en la liquidez de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca en el periodo 2017.* Recuperado de: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2517/T030\\_46251358\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2517/T030_46251358_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hurtado, E. (2019). "El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías". Artículo científico. Recuperado de: <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/EI%20control%20interno%20y%20la%20importancia%20de%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20compa%C3%B1as-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana.%20agosto%202019.pdf>
- Jaramillo, M. (2017). *Oficina de control interno: Museo Casa de la Memoria*. Recuperado de: <https://www.museocasadelamemoria.gov.co/wp-content/uploads/2017/02/Oficina-Control-Interno-MCM.pdf>
- León, M. (2018). *Diseño de un sistema de control interno aplicable a la "Fundación De Ayuda Integral Tierra para Todos FUDAITTT"*. Trabajo de titulación. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16291/Dise%C3%B1o%20de%20un%20Sistema%20de%20Control%20Interno%20FUDAIT%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manrique, J. (2018). *Resultados del ciclo de auditorías de calidad 2018, realizadas a los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Cultura para revisión por la Dirección, corte a 17 de Julio de 2018*. Recuperado de: <https://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/Documents/Control-Interno/Informe%20Auditorias%20de%20Calidad%202018.PDF>
- Morán, D. (2018). *Caracterización del control interno en las instituciones públicas del Perú, caso: Municipalidad del centro poblado Chipillico – Las Lomas – Piura – 2018*. Trabajo de investigación. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21970/CONTROL\\_INTERNO\\_ALMACEN\\_MORAN\\_CALLE\\_DANIXZA\\_MARIQUE\\_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21970/CONTROL_INTERNO_ALMACEN_MORAN_CALLE_DANIXZA_MARIQUE_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, D. y Rumiche, K. (2020). *La gestión del cambio organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa en la municipalidad provincial de Paita, departamento de Piura – Perú 2019*. Tesis de pregrado. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59377/Mendoza\\_PDK-Rumiche\\_NKM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59377/Mendoza_PDK-Rumiche_NKM-SD.pdf?sequence=1)

Núñez, W. y Villamil, L. (2017). *Revisión documental: El Estado actual de las investigaciones desarrolladas sobre empatía en niñas y niños en las edades comprendidas entre los 6 a 12 años de edad surgidas en países latinoamericanos de habla hispana, entre los años 2010 al primer trimestre del 2017*. Trabajo de grado. Recuperado de: [https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/5218/1/TP\\_NunezMeraWendyJohanna\\_2017.pdf](https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/5218/1/TP_NunezMeraWendyJohanna_2017.pdf)

Paredes, K. (2017). *Gestión del cambio y su impacto en el clima laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local, provincia Sánchez Carrión, 2017*. Tesis de Maestría. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16889/Paredes\\_RKL.pdf?sequence=1#:~:text=Se%20emplearon%20como%20instrumentos%20la,autorrealizaci%C3%B3n%2C%20involucramiento%20laboral%2C%20supervisi%C3%B3n%2C](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16889/Paredes_RKL.pdf?sequence=1#:~:text=Se%20emplearon%20como%20instrumentos%20la,autorrealizaci%C3%B3n%2C%20involucramiento%20laboral%2C%20supervisi%C3%B3n%2C)

Rojas, A. (2017). *Investigación e innovación metodológica*. Recuperado de: <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/>

Salnave, M. y Lizarazo, J. (2017). *El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/159847096.pdf>

Suquinagua, M. y Tarco, P. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para el área contable y financiera como herramienta de seguimiento y evaluación, para la empresa Náutica del Pacífico S.A. Ubicada en el DMQ*. Trabajo de titulación. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/16949/1/T-UCE-0003-CAD-071.pdf>

Shiguango, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la Asociación Agro Artesanal Wiñak, Cantón, Archidona, provincia de Napo, periodo 2016*. Trabajo de titulación. Recuperado de:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12942/1/72T01186.pdf>

Souto, I. (2020). *Todo lo que necesitas saber sobre SPSS antes de utilizarlo*. Recuperado de: <https://www.uscmarketingdigital.com/todo-sobre-spss/>

Salusplay. (09 de agosto de 2018). *Que es una investigación mixta*. Recuperado de: <https://www.salusplay.com/blog/investigacion-mixta/>

Salas, D. (2020). *La encuesta y el cuestionario*. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>

Ugarte, G. (2018). *Gestión del cambio organizacional*. Recuperado de: <https://blogs.deusto.es/master-informatica/gestion-del-cambio-organizacional/>

Universidad UTEL. (2017). *¿Qué es la comunicación organizacional?* Recuperado de: <https://www.utel.edu.mx/blog/menu-profesional/que-es-la-comunicacion-organizacional/>

Westreicher, G. (2021). *Encuesta*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

Yatto, G. (2018). *La cultura organizacional y la gestión del cambio de los trabajadores del Proyecto Especial Madre de Dios - 2018*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27614/yatto\\_rg.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27614/yatto_rg.pdf?sequence=1)

Zárate, G. (2017). *Modernización del Estado y gestión del cambio en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo – Lima 2017*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8896/Z%c3%a1rate\\_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8896/Z%c3%a1rate_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 10.** Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>Gestión del cambio</b>	Facilita el cumplimiento exitoso de técnicas de transformación, implicando el trabajo con y para los miembros de la empresa en la aceptación y asimilación de cambios organizacionales, resultado de una nueva forma de operacionalización. KPMG International (2019)	La dimensión liderazgo se medirá con sus indicadores: honestidad y transparencia, reconocimiento de sus superiores y capacidad para la innovación.	Liderazgo	Honestidad y transparencia	(1) Totalmente en desacuerdo	Ordinal	
				Reconocimiento de sus superiores			
				Capacidad para la innovación			
		La dimensión recursos humanos se medirá con sus indicadores: índice de rotación, retención del talento, capacitación de personal y tiempo promedio en alcanzar las metas.	Recursos humanos	Índice de rotación			(2) En desacuerdo
				Retención del talento			
				Capacitación de personal			
				Tiempo en alcanzar las metas	(3) Indeciso		
		La dimensión comunicación se medirá con sus indicadores: conocimiento de la misión, visión, valores; tipos, participación.	Comunicación	Conocimiento de la misión, visión y valores	(4) De acuerdo		
				Tipos			
				Participación			
		La dimensión estructura y procesos se medirá con sus indicadores: objetivo estratégico, límite de control, metas y cargos.	Estructura y procesos	Objetivo estratégico	(5) Totalmente de acuerdo		
				Límite de control			
				Metas y cargos			
	Mendoza, <i>et.al</i> (2018) es el	La dimensión ambiente de control se medirá con sus	Ambiente de control	Estructura organizacional	(1) Totalmente	Ordinal	

<b>Sistema de control interno</b>	encargado de minimizar las irregularidades existentes en una organización, y así mejorar los resultados de las gestiones, el uso consciente de los recursos propios y que cumplan con las políticas, planes y normas.	indicadores: estructura organizacional, estándares de recursos humanos y dirección.		Estándares de recursos humanos	en desacuerdo		
				Dirección	(2) En desacuerdo		
		La dimensión evaluación del riesgo se medirá con sus indicadores: tipos de riesgo, clave de rendimiento (KPI) Y clave de riesgo (KCI).	Evaluación del riesgo	Tipos de riesgo		(3) Indeciso	
				Indicador clave de rendimiento (KPI)			
		La dimensión actividades de supervisión se medirán con sus indicadores: aportaciones, rendimiento, resultados e impacto.	Actividades de supervisión	Indicador clave de riesgo (KCI)		(4) De acuerdo	
				Aportaciones		(5) Totalmente de acuerdo	
				Rendimiento			
				Resultados			
						Impacto	

## Anexo 2. Matriz de Consistencia Lógica

**Tabla 11.** Matriz de consistencia lógica

TÍTULO	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<b>Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021</b>	<b>General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del cambio y el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021?	<b>General:</b> Establecer la relación de la gestión del cambio con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021.	<b>General:</b> La gestión del cambio se relaciona con el sistema de control interno en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, año 2021.	<b>Enfoque:</b> Mixto <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Técnicas / instrumentos:</b> Encuesta, entrevista, revisión documental / Cuestionario, guía de entrevista y guía de revisión documental.
	<b>Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021?	<b>Específicos:</b> Determinar la relación de la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.	<b>Específicos:</b> Existe una relación entre la gestión del cambio y el ambiente de control en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.	
	¿Cuál es la relación de la gestión del cambio y la evaluación del riesgo en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021?	Analizar la relación de la gestión del cambio y la evaluación del riesgo de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.	Existe relación entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo en la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.	
	¿Cómo se relacionan la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021?	Comprobar la relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.	Existe relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.	

**Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos**  
**FORMATO DE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA**  
**INSTITUCIÓN CASA MUSEO GRAN ALMIRANTE GRAU SEDE**  
**PIURA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Fecha.:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **N°** \_\_\_\_

Estimado personal, el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado: *“Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

### **I. INSTRUCCIONES**

El cuestionario está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta; (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo. A continuación, se detallan cada interrogante:

VARIABLE: V1 GESTIÓN DEL CAMBIO	ITEMS	ESCALA DE ALTERNATIVAS				
DIMENSIONES DE GESTIÓN DEL CAMBIO		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
LIDERAZGO	1. Los miembros de la Casa Museo Gran Almirante Grau desarrollan sus funciones en base a la moral institucional.					
	2. La institución celebra los logros de los colaboradores.					
	3. Genera nuevas ideas para la creación de nuevos proyectos.					
	4. Los líderes del equipo son eficientes en sus cargos.					
	5. Está dispuesto a asumir responsabilidades para la mejora continua de la organización.					
	6. Actúa de manera proactiva en su centro laboral.					
	7. Demuestra una buena conducta en relación con sus compañeros de trabajo.					
RECURSOS HUMANOS	8. El personal se siente motivado en su centro de trabajo.					
	9. Los colaboradores tienen la oportunidad de un ascenso laboral.					
	10. La institución cuida y valora a sus colaboradores que demuestran sus talentos y competencias en su desempeño laboral.					
	11. Cumple a tiempo con las metas establecidas en la Casa Museo Gran Almirante Grau.					
COMUNICACIÓN	12. Tiene conocimiento y sensibilización de la misión de la Casa Museo Gran Almirante Grau.					
	13. Tiene conocimiento y comprende la visión de la Casa Museo Gran Almirante Grau.					
	14. Conoce los valores de la Casa Museo Gran Almirante Grau.					
	15. La comunicación organizacional se realiza de manera interna, es decir, entre los miembros de la organización.					

	16. La dirección se comunica con los colaboradores para tratar diversos temas organizacionales.					
	17. La Casa Museo Gran Almirante Grau ejerce una comunicación activa con el sector externo (usuarios, prensa, instituciones estatales, entre otros).					
	18. Interactúa de manera activa con sus compañeros de trabajo.					
	19. Los miembros de la organización utilizan diversos medios como: correos, WhatsApp, LinkedIn, entre otros, para una comunicación efectiva.					

ESTRUCTURA Y PROCESOS	20. La institución plantea objetivos estratégicos.					
	21. La institución logra un buen direccionamiento.					
	22. Los procesos operacionales son controlados por dirección.					
	23. El trabajo en equipo permite desarrollar eficazmente las metas de la Casa Museo Gran Almirante Grau.					

VARIABLE: V2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO		ESCALA DE ALTERNATIVAS				
DIMENSIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	ITEMS	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
AMBIENTE DE CONTROL	24. Las funciones están correctamente definidas en cada puesto de trabajo.					
	25. El área de dirección planifica estratégicamente y controla el desempeño.					
	26. La Dirección demuestra preocupación por cada colaborador.					
	27. El control que ejecuta la institución es útil en su diseño y aplicación.					
EVALUACIÓN DEL RIESGO	28. Se detecta a tiempo algún riesgo o situación previsible.					
	29. El personal se encuentra en buenas condiciones para enfrentar cualquier eventualidad.					
	30. Los riesgos operativos de la institución son prevenidos a tiempo.					
	31. Las decisiones organizacionales son aplicadas con juicio crítico.					
	32. La institución evalúa posibles irregularidades del sector externo.					
	33. La organización realiza una medición de todas sus operaciones.					
	34. La Casa Museo Gran Almirante Grau mide la efectividad de los diferentes controles institucionales.					
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	35. Genera aportaciones para el mejoramiento de sus funciones.					
	36. Trabaja con esmero y entusiasmo las actividades encomendadas.					
	37. Las auditorias muestran los resultados deseados de cada colaborador.					
	38. Toda supervisión genera un impacto positivo en el rendimiento del colaborador.					

### **DATOS GENERALES**

- a) Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_
- b) Edad: 20 - 29 \_\_\_\_\_ 30 - 39 \_\_\_\_\_ 40 - 49 \_\_\_\_\_ 50 - 69 \_\_\_\_\_
- c) Grado de instrucción: Post grado \_\_\_\_\_ Superior Universitario \_\_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_\_  
Secundaria \_\_\_\_\_
- d) Tiempo laborando: Entre 01 a 02 años \_\_\_\_\_ Más de 02 años \_\_\_\_\_

## Anexo 4.

### FORMATO DE GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN CASA MUSEO GRAN ALMIRANTE GRAU SEDE PIURA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nombre del entrevistado:** Lic. Leonardo Antonio Rosas Vallebuona.

**Nombre del entrevistador (a):** Ariana María del Pilar Murguía Saavedra.

**Fecha:** 18/10/2021. **Hora de inicio:** 4:00 P.M.

**Hora de finalización:** 4:28 P.M.

#### **Variable 01: Gestión del cambio**

1. ¿Qué valores son importantes para usted al momento de liderar a un equipo de trabajo?
2. ¿La influencia que ejerce sobre los colaboradores es transformacional?
3. ¿De qué manera reconoce el compromiso y las metas alcanzadas por sus colaboradores?
4. ¿Cuáles son los métodos o procesos que realiza para la retroalimentación de su personal?
5. ¿Cómo desarrolla la planificación estratégica de la Casa Museo? Objetivos estratégicos.
6. ¿Cómo es la comunicación que ejecuta en la institución?

#### **Variable 02: Sistema de control interno**

7. ¿La Casa Museo realiza un control o monitoreo de todos los procesos operativos? ¿Como se desarrolla?
8. Ante una eventualidad de riesgo, ¿Qué método o procesos realizan para combatirla?
9. ¿Existe eficiencia en el uso de los materiales asignados?
10. ¿Qué suele hacer con la información a la que tiene acceso como líder?
11. ¿Cuáles son los resultados e impacto en los colaboradores después de realizar un control de todas sus funciones?

**Anexo 5. FORMATO DE GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL PERIODO 2017 – 2021**

VARIABLE 01: GESTIÓN DEL CAMBIO												
INDICADOR	PREGUNTA FORMULADA	AÑOS										FUENTE
		2017		2018		2019		2020		2021		
		Si	No									
Honestidad y Transparencia	¿Los miembros de la institución emiten informes mensuales, dando crédito de las buenas prácticas en sus funciones?	X		X		X		X		X		Informes mensuales de los colaboradores y registro de jornada laboral
Reconocimiento de sus Superiores	¿La Casa Museo Gran Almirante Grau reconoce las buenas funciones de sus colaboradores?	X		X		X		X		X		Certificados, oficios y fotografías
Capacidad para la Innovación	¿Los colaboradores aportan ideas, conocimientos y talentos para futuras actividades institucionales?		X		X		X	X		X		Propuestas documentales, bosquejos
Índice de Rotación	¿Cuántos colaboradores dejaron de trabajar en la Casa Museo Gran Almirante Grau?		X		X		X		X		X	Contratos, renuncias
Retención del Talento	¿La Casa Museo Gran Almirante Grau realiza actividades de esparcimiento para sus colaboradores?	X		X		X		X		X		Registro presupuestal en actividades de esparcimiento organizacional y fotografías

Capacitación de Personal	Se realizan reuniones o juntas mensuales para tratar diferentes temas de la institución	X		X		X		X		X		Registro de asistencia, actas, informes mensuales
Tiempo en Alcanzar las Metas	¿La institución logra las metas en el tiempo programado?	X		X		X		X		X		Plan de trabajo, cronogramas
Conocimiento de la Misión, Visión y Valores	¿La Casa Museo Gran Almirante Grau cuenta con la misión, visión y valores institucionales?											Documento misión, visión y valores;

Tipos de Comunicación	Actualización de las redes sociales	<b>AÑOS</b>															Documentación de mantenimiento en redes sociales
		<b>2017</b>			<b>2018</b>			<b>2019</b>			<b>2020</b>			<b>2021</b>			
		<b>F</b>	<b>I</b>	<b>P.W</b>													
		<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

Participación	Personas que visitan la Casa Museo Gran Almirante Grau	<b>CLASIFICACIÓN</b>				Libro de visitas, fotografías
		<b>ESTUDIANTES</b>	<b>VIAJEROS</b>	<b>JÓVENES</b>	<b>AUTORIDADES</b>	
		X Todos los niveles	X	X	X Almirantes Comandantes Congresistas Presidentes Alcaldes	

Objetivo Estratégico	¿La Casa Museo Gran Almirante Grau comparte la filosofía organizacional?	2017		2018		2019		2020		2021		Documento misión, visión, valores y objetivos
		Si	No									
Límite de Control	¿Se emplean de manera óptima todos los recursos requeridos para un adecuado mantenimiento?	X		X		X		X		X		Registro de los recursos materiales que se utilizan para el mantenimiento
Metas y Cargos	Planifica estrategias o proyectos para captar a nuevos usuarios	X		X		X		X		X		Plan operativo

**VARIABLE 02: SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

INDICADOR	PREGUNTA FORMULADA	AÑOS										FUENTE
		2017		2018		2019		2020		2021		
		Si	No									
Estructura Organizacional	¿La Casa Museo Gran Almirante Grau actualiza el organigrama institucional?	X		X		X		X		X		Archivo institucional y Registro de control de asistencia
Estándares de Recursos Humanos	¿Los colaboradores gozan de vacaciones laborales?	X		X		X		X		X		Calendario laboral y de vacaciones
	¿Los colaboradores cumplen con el perfil de puesto de trabajo?	X		X		X		X		X		Informes de desempeño laboral

Dirección	¿La casa Museo Gran Almirante Grau forma vínculos y relaciones con los Stakeholders, empresas e instituciones potenciales?	X		X		X		X		X		Directorio, correos enviados de la institución
Tipos de Riesgo	Se cumple con el protocolo de Bioseguridad		X		X		X	X		X		Presupuesto y comprobantes de pago de instrumentos de bioseguridad
	¿Se realizan mensualmente pruebas Covid-19 para el personal?	X		X		X		X		X		Registro de pruebas Covid-19
	¿La Casa Museo Gran Almirante Grau se encuentra en óptimas condiciones para su ingreso?	X		X		X		X		X		Registro de depreciación del inmueble y Certificados de Defensa Civil
	¿Se realiza mantenimiento a las instalaciones eléctricas?	X		X		X		X		X		Registro de gastos efectuados para cambios de instalación eléctrica y Revisiones de extintores
Indicador Clave de Rendimiento (KPI)	Los procesos operativos son desarrollados de manera ordenada	X		X		X		X		X		Proceso productivo de la institución

Indicador Clave de Riesgo (KCI)	Cantidad o aforo en la selección de los grupos para el recorrido del circuito				X	Si 6 persona	Si 6 personas	Licencias y permisos de la institución
Aportaciones	¿Las donaciones recepcionadas son controladas?	X	X	X	X	X	X	Fichas de Inventario de donaciones

Rendimiento	Diversas posturas para la dinámica en la atención de la guía hacia los visitantes	<b>CATEGORÍAS</b>				Informes mensuales del colaborador
		<b>NIÑOS</b>	<b>JÓVENES</b>	<b>ADULTOS</b>	<b>EXTRANJEROS</b>	
		✓	✓	✓	✓	

Resultados	N° de visitas a la Casa Museo Gran Almirante Grau	2017		2018		2019		2020		2021		Libro de visitas y fotografías
		<b>Si</b>	<b>No</b>									
Impacto	¿La Casa Museo Gran Almirante Grau ha recibido destacados reconocimientos o premios de diferentes entidades, tanto públicas como privadas?	X		X		X		X		X		Archivo de diplomas, reconocimientos, placas y fotografías

## Anexo 6. Validaciones



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

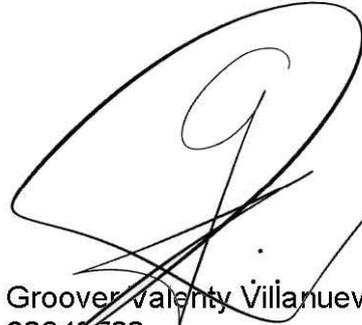
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al personal de la Casa Museo Almirante Miguel Grau Piura 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte días del mes de octubre del dos mil veintiuno.



Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón  
DNI : 02842722  
Especialidad : Ingeniero Industrial  
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**“Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96						

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				96	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				96	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				96	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 20 de octubre del 2021.

  
 Dr.: Groover Valentín Villanueva Butrón  
 DNI: 02842727  
 Teléfono: 961532047  
 E-mail: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vegas Palomino, Isidro Iván con DNI N° 02847776 Magister en Administración de negocios y Relaciones Internacionales. N° ANR :A1674666., de profesión CONTADOR PUBLICO, desempeñándome actualmente como Docente Universitario en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido al personal de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario dirigido al personal de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 02 días del mes de octubre del dos mil veintiuno.



Isidro Iván Vegas Palomino

DNI. 02847776

Mg.: Isidro Iván Vegas Palomino

DNI: 02847776

Teléfono: 969623382

E-mail: ivegasp@ucvvirtual.edu.pe

**“Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		95			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en															80						

	cantidad y calidad.																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															80						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		90			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		90			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		90			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 02 de octubre de 2021.



Isidro Iván Vegas Palomino  
DNI. 02847776

Mg.: Isidro Iván Vegas Palomino  
DNI: 02847776  
Teléfono: 969623382  
E-mail: ivegasp@ucvvirtual.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

*"Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021"*

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Gestión del Cambio. Cuestionario dirigido a personal de la Institución Casa Museo Gran Almirante Miguel Grau Sede Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Sistema de Control Interno. Cuestionario dirigido a personal de	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE

la Institución Casa Museo Gran Almirante Miguel Grau Sede Piura					
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 30 días del mes de setiembre del Dos mil Veintiuno.




---



Lic. Adm. Jose Martin Lazo Sanchez  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgtr. : Jose Martin Lazo Sanchez  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración  
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

**“Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			95	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			95	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			95	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			95	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

  <p>Lic. Adm. Jose Martin Lazo Sanchez REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792</p>	<p>Piura, 30 de setiembre de 2021.</p> <p>Mgtr.: JOSE MARTIN LAZO SANCHEZ DNI: 02778943 Teléfono: 969294427 E-mail: martinlazosanchez@gmail.com</p>
--	---

## Anexo 7. Análisis de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Murguía Saavedra Ariana María del Pilar
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Gestión del Cambio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	27/10/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	8

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.900</b>
------------------------------------	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Ítems evaluados: 23

Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.900, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la gestión del cambio



Estudiante: Murguía Saavedra Ariana María del Pilar  
DNI : 72393103



Docente : MSc. Lemín Abanto Cerna  
Lic. ESTADÍSTICA  
COESPE 506



## I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Murguía Saavedra Ariana María del Pilar
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Sistema de control interno
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	27/10/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	8

## II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.891</b>
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Ítems evaluados: 15

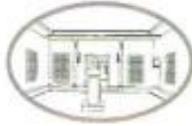
Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.891, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar el sistema de control interno

Estudiante: Murguía Saavedra Ariana María del Pilar  
DNI : 72393103

Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna  
Lic. ESTADÍSTICA  
COESPE 506

## Anexo 8. Autorización de aplicación de instrumento



CASA MUSEO GRAN ALMIRANTE GRAU

Piura, 08 de junio del 2021.

Señor:

Dr. Freddy William Castillo Palacios

Director de la Escuela Profesional de Administración

UCV Piura

Presente.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, así mismo, en nombre de la Casa Museo Gran Almirante Grau Sede Piura queda autorizada la solicitud **C.N. 108-2021-FCE-UCV** para que la estudiante **Murguía Saavedra Ariana María del Pilar**, identificada con DNI. N° **72393103**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, cursando en IX ciclo de la carrera profesional de Administración, pueda acceder a la información necesaria para la elaboración de su producto de fin de carrera titulado: **"Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021"**.

Sin otro en particular, se agradece su interés en nuestra institución, y contribuyendo en el desarrollo de futuros profesionales.

Atentamente,

Leonardo Antonio Rosas Vallebuona

Director

## Anexo 9. Evidencia de Turnitin

[Visualizador de documentos](#)

### Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 01-dic-2021 15:42 -05

Identificador: 1715627847

Número de palabras: 9213

Entregado: 2

Ariana Murguía Saavedra Turnitin Por ARIANA MARIA DEL  
PILAR MURGUIA SAAVEDRA

Índice de similitud	Similitud según fuente
14%	Internet Sources: 14%
	Publicaciones: 1%
	Trabajos del estudiante: 0%

## Anexo 10. Cuadros y figuras

**Tabla 12.** Grado de concordancia con los aspectos relacionados a la gestión del cambio

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	<b>Liderazgo</b>									
1. Los miembros de la Casa Museo Gran Almirante Grau desarrollan sus funciones en base a la moral institucional.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5
2. La institución celebra los logros de los colaboradores.	0	0,0	1	12,5	0	0,0	5	62,5	2	25,0
3. Genera nuevas ideas para la creación de nuevos proyectos.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	75,0	2	25,0
4. Los líderes del equipo son eficientes en sus cargos.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	75,0	2	25,0
5. Está dispuesto a asumir responsabilidades para la mejora continua de la organización.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	62,5	3	37,5
6. Actúa de manera proactiva en su centro laboral.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5
7. Demuestra una buena conducta en relación con sus compañeros de trabajo.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	50,0	4	50,0
<b>Recursos humanos</b>										
8. El personal se siente motivado en su centro de trabajo.	0	0,0	0	0,0	1	12,5	4	50,0	3	37,5
9. Los colaboradores tienen la oportunidad de un ascenso laboral.	1	12,5	0	0,0	1	12,5	4	50,0	2	25,0
10. La institución cuida y valora a sus colaboradores que demuestran sus talentos y competencias en su desempeño laboral.	0	0,0	0	0,0	1	12,5	4	50,0	3	37,5
11. Cumple a tiempo con las metas establecidas en la Casa Museo Gran Almirante Grau.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	50,0	4	50,0

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

**Tabla 13.** Grado de concordancia con los aspectos relacionados a la gestión del cambio

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	<b>Comunicación</b>									
12. Tiene conocimiento y sensibilización de la misión de la Casa Museo Gran Almirante Grau.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5
13. Tiene conocimiento y comprende la visión de la Casa Museo Gran Almirante Grau.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5
14. Conoce los valores de la Casa Museo Gran Almirante Grau.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5
15. La comunicación organizacional se realiza de manera interna, es decir, entre los miembros de la organización.	0	0,0	0	0,0	1	12,5	6	75,0	1	12,5
16. La dirección se comunica con los colaboradores para tratar diversos temas organizacionales.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	75,0	2	25,0
17. La Casa Museo Gran Almirante Grau ejerce una comunicación activa con el sector externo (usuarios, prensa, instituciones estatales, entre otros).	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	25,0	6	75,0
18. Interactúa de manera activa con sus compañeros de trabajo.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	50,0	4	50,0
19. Los miembros de la organización utilizan diversos medios como: correos, WhatsApp, LinkedIn, entre otros, para una comunicación efectiva.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5
<b>Estructura y procesos</b>										
20. La institución plantea objetivos estratégicos.	0	0,0	0	0,0	1	12,5	4	50,0	3	37,5
21. La institución logra un buen direccionamiento.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	75,0	2	25,0
22. Los procesos operacionales son controlados por dirección.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	62,5	3	37,5
23. El trabajo en equipo permite desarrollareficazmente las metas de la Casa Museo Gran Almirante Grau.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	50,0	4	50,0

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores*

Figura 2. Relación entre la gestión del cambio y el ambiente de control

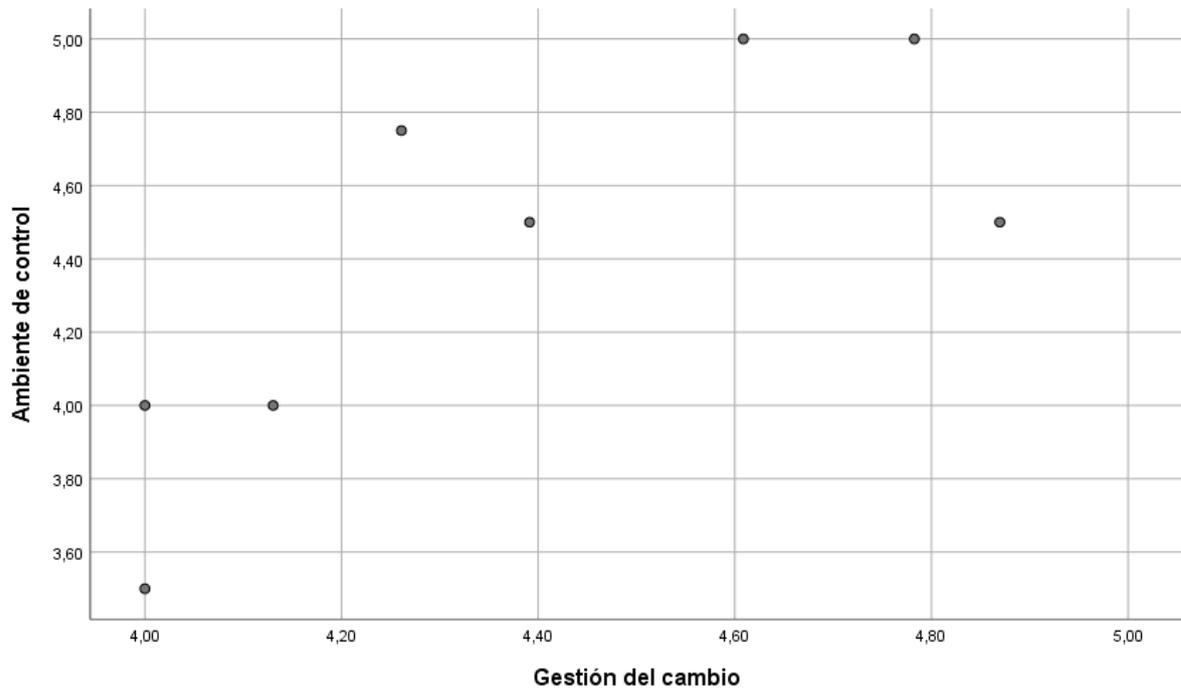


Figura 3. Relación entre la gestión del cambio y la evaluación del riesgo

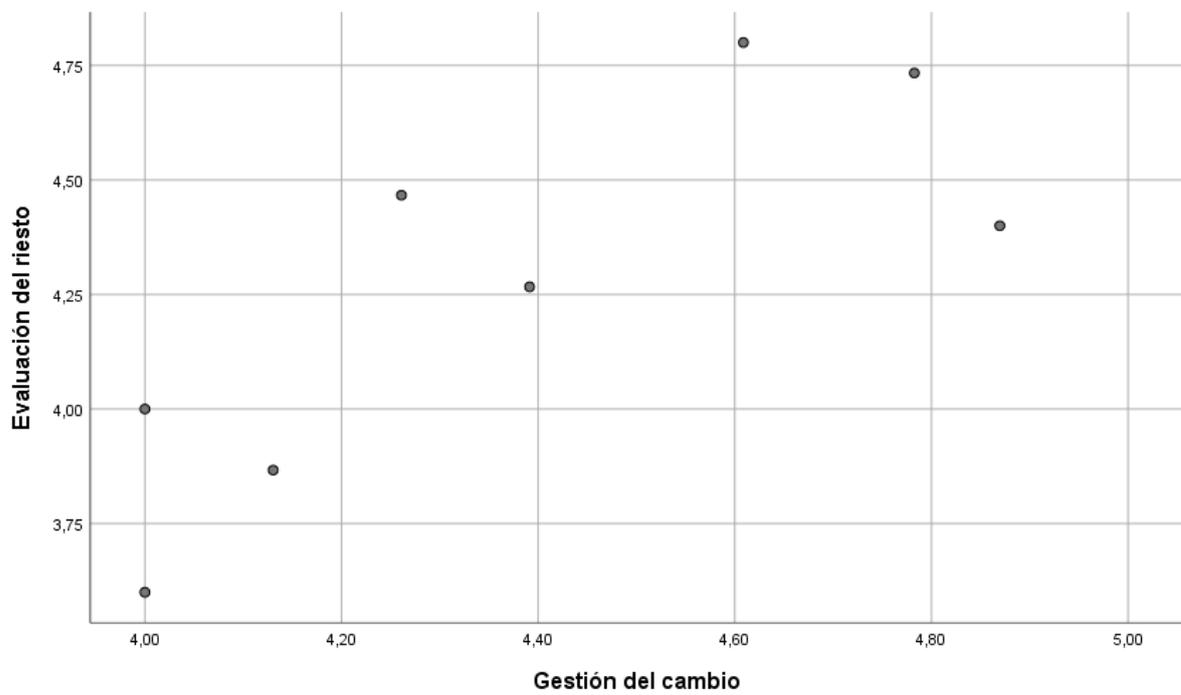


Figura 4. Relación entre la gestión del cambio y las actividades de supervisión

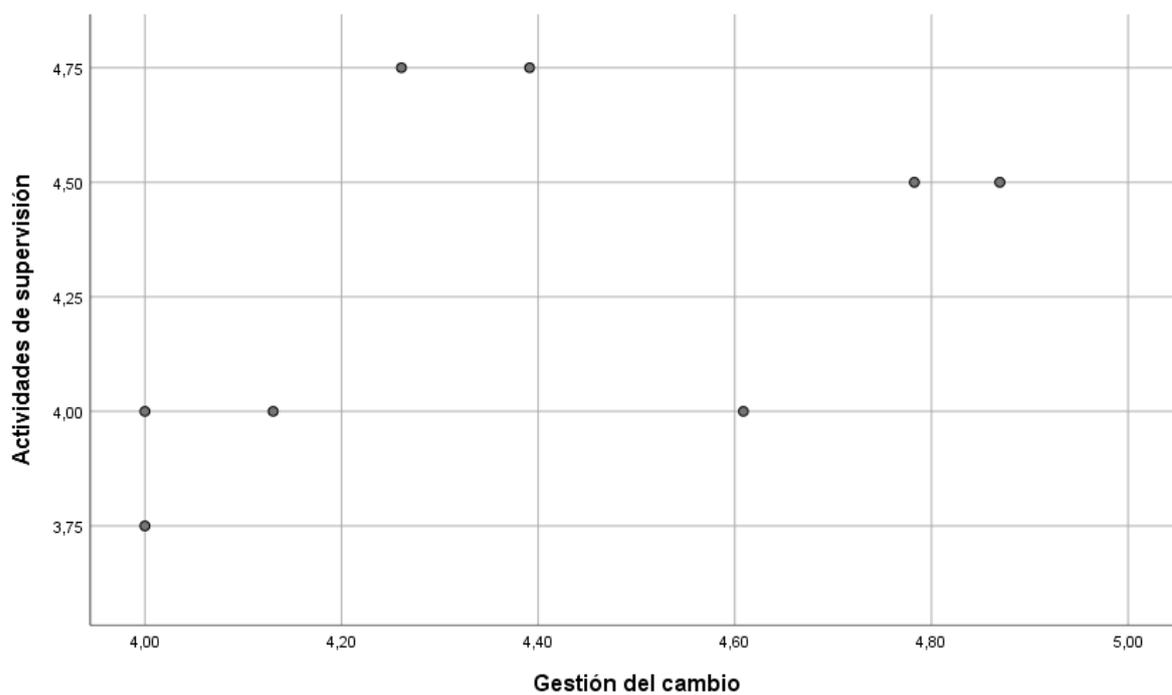


Figura 5.



*Nota: Entrevista al director de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura*

Figura 6.



*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura*

Figura 7.



*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura*

Figura 8.



*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura*

Figura 9.



*Nota: Aplicación de la guía de revisión documental a cargo del Teniente de la Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura*