



**El sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú.2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Luisa Claudia Escate Ayala**

**ASESOR:**

**Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni**

**SECCIÓN:**

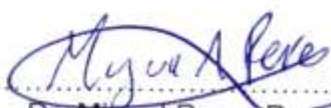
**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

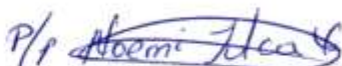
**Control administrativo**

**PERU-2017**

**Página del jurado**



.....  
Dr. Miguel Perez Perez  
Presidente



.....  
Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza  
Secretaria



.....  
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mi Señor Todopoderoso porque hasta aquí me ayudó y me protegió.

A mi esposo Horacio y a mis hijos Horacito y Cynthia quienes me apoyaron en todo momento, sin ellos no hubiera sido posible terminar mis estudios.

## **Agradecimientos**

A Dios por la fortaleza brindada.

A la Universidad César Vallejo por permitirme formar parte de esta casa de estudio.

Al Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni por sus asesorías para la elaboración de la presente investigación.

## Declaración de Autoría

Yo, Luisa Claudia Escate Ayala, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede – Lima Este; declaro el trabajo académico titulado “El control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú. 2017” presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 23 de agosto del 2017



---

Luisa Claudia Escate Ayala

DNI: 25688992

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis *Sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú, 2017* que tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en las condiciones laborales percibidas por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú durante el año 2017.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de posgrado. En el capítulo I presenta los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, en el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

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

La autora

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN:	15
1.1 Antecedentes.	16
1.2 Fundamentación científica.	20
1.3 Justificación	37
1.4 Problema	39
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	47
2.5 Diseño	47
2.6 Población, muestra y muestreo	47
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.9. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
3.1 Descripción de resultados	55
3.2 Contrastación de hipótesis	73
IV. DISCUSIÓN	80

V.	CONCLUSIONES	87
VI.	RECOMENDACIONES	90
VII.	REFERENCIAS	92
VIII	ANEXOS	97
	Anexo 1 : Matriz de consistencia	98
	Anexo 2 : Base de Datos variable 1 : Control Interno	101
	Base de Datos variable 2 : Clima Organizacional	
	Anexo 3 : Instrumento : Variable 1 Control Interno	108
	Instrumento : Variable 2 Clima Organizacional	
	Anexo 4 : Carta de Consentimiento informado	114
	Anexo 5 : Certificado de validez de contenido de cada uno de los instrumentos	116
	Anexo 6 : Artículo científico	127



### Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable control interno	44
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional	46
Tabla 3:	Validez del instrumento para medir el control interno, según expertos	51
Tabla 4:	Validez del instrumento para medir el clima organizacional, según expertos	51
Tabla 5:	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	52
Tabla 6:	Confiabilidad de los instrumentos – KR20	52
Tabla 7:	Nivel de control interno según el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	55
Tabla 8:	Nivel de ambiente de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	56
Tabla 9:	Nivel de evaluación del riesgo en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	57
Tabla 10:	Nivel de actividades de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	58
Tabla 11:	Nivel de información y comunicación en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	59
Tabla 12:	Nivel de supervisión en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	60
Tabla 13:	Clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	61
Tabla 14:	Nivel de realización personal en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.	62
Tabla 15:	Nivel de involucramiento laboral en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.	63
Tabla 16:	Nivel de supervisión en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.	64
Tabla 17:	Nivel de comunicación en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	65

Tabla 18	Nivel de condiciones laborales en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	66
Tabla 19	El Sistema de Control interno y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	67
Tabla 20	Ambiente de control y clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	68
Tabla 21	Evaluación del riesgo y clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	69
Tabla 22	Actividades de control y clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	70
Tabla 23	Información y comunicación y clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	72
Tabla 24	Supervisión y clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	73
Tabla 25:	Relación entre el Sistema de control interno y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	74
Tabla 26	Relación entre el ambiente de control y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	75
Tabla 27	Relación entre la evaluación de riesgo y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	76
Tabla 28	Relación entre las actividades de control y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	77

Tabla 29	Relación entre la información y comunicación y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	78
Tabla 30	Relación entre la supervisión y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	79

### Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Nivel del Sistema de control interno según el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017	55
Figura 2	Nivel de Ambiente de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	56
Figura 3	Nivel de evaluación del riesgos en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	57
Figura 4	Nivel de actividades de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	58
Figura 5	Nivel de información y comunicación en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	59
Figura 6	Nivel de supervisión en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	60
Figura 7	Clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	61
Figura 8	Nivel de realización personal en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.	62
Figura 9	Nivel de involucramiento laboral en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.	63
Figura 10	Nivel de supervisión en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	64
Figura 11	Nivel de comunicación en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP	65
Figura 12	Nivel de condiciones laborales en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.	66

Figura 13	Control interno y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	67
Figura 14	Ambiente de control y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017	68
Figura 15	Evaluación del riesgo y clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	69
Figura 16	Actividades de control y clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	70
Figura 17	Información y comunicación y clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	71
Figura 18	Supervisión y clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.	73

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la relación entre el control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú durante el año 2017. Se desarrolló una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, bajo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal.

La población estuvo constituida por 120 personas administrativo policial que se encontraban asignados a la institución, por ser una población pequeña se trabajó con todos ellos, razón por la cual no se procedió con el muestreo. Para la recolección de la información referida a las variables de estudio se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos una escala de opinión con respuestas dicotómicas para medir la variable control interno y un cuestionario con respuestas politómicas para medir la variable clima organizacional

Los resultados evidenciaron que el 47.5% del personal policial consideraba que el control interno en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP era regular, el 35 % la consideró adecuada. Así mismo se encontró que el que el 48.3 % de éstos trabajadores consideraron que el clima organizacional era regular, el 38.3 % la consideró adecuado y el 13.3 5% inadecuado; la contrastación de las hipótesis de investigación demostró que ambas variables presentaban una relación directa y alta.

Finalmente se concluyó que existía relación significativa entre el ambiente de control y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,881$ ); es decir que a medida que se mejore el sistema de control interno mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

**Palabras clave:** Sistema de control interno, clima organizacional.

## Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between internal control and the organizational climate perceived by the personnel of the Directorate of Integral Security of the National Police of Peru during the year 2017. A basic research was developed at a descriptive and correlational level, Under a quantitative approach and non-experimental cross-sectional design.

The population was constituted by 120 military personnel who were assigned to the institution, because a small population was worked with all of them, reason for which it was not proceeded with the sampling. For the collection of the information related to the study variables, the survey was used as a technique and as an instrument an opinion scale with dichotomous responses to measure the internal control variable and a questionnaire with polytomic responses to measure the organizational climate variable

The results showed that 47.5% of the police personnel considered that the internal control in the Directorate of Integral Security of the PNP was regular, 35% considered it adequate. It was also found that 48.3% of these workers considered that the organizational climate was regular, 38.3% considered it adequate and 13.3 5% inadequate; The comparison of the research hypotheses showed that both variables had a direct and high relationship.

Finally, it was concluded that there was a significant relationship between the control environment and the organizational climate perceived by the personnel of the PNP's Integral Security Directorate, being this direct and high relation ( $Rho = 0.881$ ); That is to say that as the internal control system improves, the organizational climate will improve in the Directorate of Integral Security of the PNP.

**Key words:** internal control, organizational climate.

## **I. Introducción**

En los últimos años a nivel mundial, la organización de los estamentos estatales viene desarrollando procesos para alcanzar la calidad y asegurar la prestación de servicios públicos eficientes. Para esto se requiere de una misión, visión y estrategias de trabajo bien definidos; sin embargo las actividades que conllevan a realizarlos deben ser controladas, verificadas y corregidas en tiempo oportuno para evitar errores y pérdidas, es decir se debe contar un in sistema de control interno eficiente y acorde a las características propias de la institución, pues existen riesgos que deben ser disminuidos con la aplicación de un efectivo control interno.

Por otro lado, la globalización ha generado que cada vez más entidades, tengan interés en el capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Actualmente ya se ha interiorizado la concepción de que, además de la remuneración, es necesario prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones o de generar oportunidades de realización personal al personal que labora en las organizaciones. La percepción del clima organizacional como la imagen distintiva de cada entidad, influye en el ambiente y por lo tanto en el nivel de logro de los objetivos y normativas vigentes.

Bajo este contexto, la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), viene fomentando desde el año 1992 la implantación del Control Interno en las organizaciones públicas, fomentando desde el año 1992 la implantación del Control Interno en las organizaciones públicas al establecer la “Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público” en el año 2004, convirtiéndose a nivel mundial, en el principal referente en materia de Control Interno.

El Perú no es ajeno a esta problemática y como parte de Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el Estado Peruano se fundamentó en estos principios para establecer un sistema de Control Interno, aprobando la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716, 2006), sin embargo a la fecha no se han logrado los resultados esperados ni el cumplimiento de los plazos establecidos en el documento oficial. Las entidades estatales, particularmente las ministeriales han evidenciado escasos esfuerzos por implementar sus correspondientes Sistemas de Control Interno. Se podría asumir



que esto se debe a la escasa participación del personal, funcionarios y titulares, a pesar de que la normativa es clara y precisa al respecto, quizá por desconocimiento del proceso y los beneficios que éste brinda.

Actualmente en la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú, no es evidente el cumplimiento de la normativa respecto a la implementación del sistema de control interno, se asume que podría deberse a un escaso conocimiento acerca de los beneficios que proporciona o la existencia de un clima organizacional que no permita su desarrollo, pues aún no se ha interiorizado la importancia de estos procesos, además es muy escasa la investigación y difusión de los beneficios de su aplicación.

Bajo estas perspectivas, la investigación busca demostrar que la implementación del control interno es una herramienta de apoyo para la gestión pública y que está directamente relacionada con el clima organizacional existe en la institución. Esto debido a que el Control Interno garantiza el desarrollo de procesos seguros, permite identificar los riesgos y garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo tanto mejorará el clima organizacional, dado que este depende de factores tanto intrínsecos como la realización personal y extrínsecos como la comunicación y logro de objetivos.

Esperando que el presente trabajo de investigación, sirva como fuente y soporte a futuras tesis de Gestión Pública y que contribuya a mejorar el nivel de implementación del control interno y la percepción del clima organizacional en instituciones públicas.

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes internacionales.**

Sánchez y Patiño (2013) en la investigación *Estrategias de control interno para la gerencia pública*, desarrollado en el Estado de Táchira-Venezuela, emplearon como fundamento la teoría de la Administración Moderna planteada por Chiavenato (2006) y el Modelo Coso II (2004) que se fundamentó en las exigencias de ley Sarbanes Oxley con el objetivo de proponer estrategias para fortalecer el control interno en la gerencia técnica del Instituto Autónomo de Vialidad. Desarrollaron una investigación

descriptiva de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 43 personas que laboran en la Gerencia Técnica de la institución objeto de estudio. Emplearon como técnica la entrevista al personal directivo y un cuestionario a los funcionarios de dicha gerencia. Los Resultados obtenido del análisis de datos a través del diagrama de Ishikawa, permitió identificar las causas y observar debilidades, especialmente en el ambiente de control e información y comunicación. Como resultado de esta investigación, concluyeron que se debe difundir las bases teóricas sobre el control interno, modelo COSO II y promover la cultura de valoración del riesgo e impulsar el cumplimiento de la normativa. Intensificar las capacitaciones y desarrollar actividades de control que permitan disminuir las fuentes de riesgo (p. 75).

Díaz (2013) en la investigación *Evaluación del control interno administrativo del procesamiento electrónico de datos basado en el modelo coso en la dirección de hacienda de la alcaldía Puerto la Cruz, municipio sotillo del estado Anzoáteguila* tuvo como objetivo evaluar el control interno administrativo basado en el modelo COSO y diseñar un sistema de control de gestión basado en la Teoría general de los Sistemas del alemán Ludwig von Bertalanffy. Empleó el método deductivo a través de una investigación de campo; la población estuvo constituida por los trabajadores de la institución objeto de estudio. Emplearon como técnica la entrevista y la revisión documental y como instrumento un cuestionario basado en la metodología COSO. Lograron determinar que no existían manuales que describan funciones; ni se aplicaban políticas de selección de personal de acuerdo a los perfiles requeridos, tampoco existía una plataforma tecnológica debidamente implementada pues no contaban con un departamento de Informática, recayendo en una sola persona el análisis, control, archivo, resguardo de la información. Todas estas características determinaron que los resultados fueran deficientes, por lo que recomendó la implementación de procesos de información adecuadamente sistematizados y que se difundiera la visión y misión de la organización y las políticas de selección del personal (p. 9).

Alvarado y Turkiñahui (2011) en la investigación *Propuesta para la Implementación de un Sistema de Control interno basado en el modelo Coso, aplicado a la Institución Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*, tuvieron como

objetivo identificar las debilidades y fortalecer las actividades de control que permitan mejorar el sistema de la gestión administrativa, basándose en la teoría de la Administración moderna de Chiavenato (2006). Desarrollaron una investigación de diseño no experimental y aplicaron el método hipotético deductivo. Para la recolección de datos emplearon cuestionarios. Los resultados encontrados evidenciaron que en esta institución no se contaba con políticas, funciones o procedimientos establecidos para el manejo del personal y que no existían políticas para el control del puesto en forma continua. Tampoco se encontraba debidamente implementado un sistema informático, no presentaban un código de ética y no se realizaban a los trabajadores los controles de salud previos y continuos. Finalmente recomendaron implantación de políticas claras, tanto de captación como fidelización de personal, implementar un organigrama y procesos de regulación internas de trabajo (p. 5-7).

Cuadra-Peralta y Veloso-Besio (2010) en la investigación *Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional*, tuvieron como objetivo demostrar el impacto del grado de supervisión en la motivación, satisfacción y clima organizacional fundamentados en la Teoría de los dos factores de Herzberg (1959). Desarrollaron una investigación correlacional bajo el modelo hipotético deductivo y siguieron un diseño ex-post facto. Trabajaron con una muestra de 149 empleados de la ciudad de Arica que tenían un jefe directo, los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo por conveniencia. De éstos, el 57% eran hombres y el 42,3% eran mujeres y el promedio de edad de todos los participantes fue de 36 años. Para medir el grado de supervisión del líder emplearon el instrumento Cercanía de Supervisión, para medir clima y la motivación utilizaron instrumentos con escala de Likert, la satisfacción se midió con la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) y el liderazgo con una adaptación del Cuestionario Multifactor de Liderazgo (MLQ). Los resultados encontrados evidenciaron que el impacto del liderazgo sobre variables como la motivación, satisfacción y clima laboral está fuertemente mediado por grado de supervisión; reportaron además que la relación entre liderazgo y motivación fue de 0.49, lo que explica el 24% de la varianza (p.15).

### 1.1.2. Antecedentes nacionales.

Hernández (2014) en la investigación *Sistema de control interno para la administración por resultados de las municipalidades distritales de lima metropolitana*, tuvo como objetivo fundamental determinar si el sistema de control interno podría influir favorablemente en la administración por resultados de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana. Desarrolló una investigación básica y fundamenta en el marco integrado del informe COSO (2013). Emplearon el método descriptivo e inductivo, a través de un diseño no experimental; la población considerada fue de 10,000 personas, el muestreo fue probabilístico y la muestra constituida por 370 personas relacionadas con las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana; la técnicas fue la encuesta y el instrumento un cuestionario (COSO II). Como resultado principal reportó que el 96 % de los encuestados consideraban que el sistema de control interno si influye favorablemente en la administración por resultados de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana (p. 4)

Rodríguez, Martínez, López, Á. (2015) en el artículo *El riesgo percibido y la gestión de la seguridad*, realizaron un análisis acerca del concepto del riesgo percibido como herramienta para gestionar el riesgo ocupacional. Trabajaron bajo el modelo psicométrico por lo que emplearon como instrumentos encuestas que aplicaron en las diferentes estaciones de bomberos. Desarrollaron una investigación sustantiva y de nivel descriptivo y diseño no experimental. Los resultados mostraron que un grupo de integrantes percibieron que existía una alto nivel de riesgo, mientras que otro porcentaje similar de integrante percibió que el riesgo era bajo, determinaron además que el nivel educacional era una variable que influía en la percepción del riesgo (p. 23).

Salazar (2014) en la investigación *El Control interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy*, tuvo como objetivo demostrar que el control interno es una herramienta de apoyo para el gerente público de hoy, Se fundamentó en la Teoría Burocrática de Max Weber y desarrolló una investigación básica descriptiva de diseño no correlacional y corte transversal. Empleó el método el hipotético deductivo. Llegó a

determinar que en los 17 Ministerios y la PCM, a junio del 2011, sólo se habían cumplido dos compromisos: la firma del acta de Compromiso de la Alta Dirección y la conformación del Comité de Control interno. Se encontró además que las personas involucradas en el proceso de implementación del presupuesto por resultados tenían muy poco conocimiento acerca de del concepto y aplicación del control interno. Se identificaron además problemas estructurales y carencia de una política para impulsar la implementación de los Sistemas de Control interno en las entidades del Estado y se concluyó afirmando que la implantación de controles internos propicia la transparencia, mejora la organización interna; la rendición de cuentas y posibilita un efectivo control posterior (p. 9, 55-58).

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

A continuación se presentan los fundamentos teóricos que sustentan las variables de estudio, se inicia con una descripción breve de los diferentes enfoques técnico científicos existente, los mismos que permitieron definir conceptual y operacionalmente a las variables de estudio. La variable control interno se sustenta en los fundamentos del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO (2013) y la variable clima organizacional en la propuesta de Litwin y Stringer (1978)

### **1.2.1. El sistema de control interno**

#### **Conceptualización.**

El Sistema de Control Interno, es un proceso ejecutado por el Consejo de directores; la administración y todo el personal de la entidad y que se encuentra diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa o entidad donde se desarrolla.

Bajo esta misma perspectiva, Romero (1997) ya había propuesto que el control interno “es la base de todas las actividades y operaciones de la organización. Es decir, que las tanto las actividades de producción, distribución, financiamiento o administración, deben estar regidas por el control interno” (p. 548). Sin embargo es importante considerar que este proceso de control interno, es un instrumento de

eficiencia y no un mecanismo meramente reglamentario o tirano, al respecto Mantilla (2005) estableció que “el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado” (p. 321).

Con la entrada en vigencia de la Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Ley N° 27785, 2002), el Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, ampliando las funciones de supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control”, como una tarea a desarrollar a nivel interno y externo de las entidades estatales”. (Ley N° 27785, 2002, Art.6°).

Es importante considerar que las entidades sujetas a control, son todas aquellas que conforman el Gobierno Central, Regional y Local; las unidades administrativas del Poder Legislativo, Judicial y del Ministerio Público, los Organismos Autónomos e instituciones o personas de derecho público (Ley N° 27785, 2002, Art.3°).

El sistema de control interno bajo la propuesta del COSO (2013), viene a ser un proceso que debe ser ejecutado por la alta dirección, la administración principal y personal de la entidad con el fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización (p.65).

Es por ello que en el Perú se ha acogido la metodología COSO con el fin de lograr que las entidades estatales puedan tener un método uniforme que les permita el desempeño más eficiente y eficaz en el manejo de los recursos asignados a ellas (Contraloría General de la República, 2008).

Así, con el objetivo de implementar el sistema de control interno en las Instituciones del Estado, a partir del año 2006 la Contraloría General de la república (2006) aprobó las normas de control interno, que dan los lineamientos, criterios, métodos disposiciones para su aplicación y regulación en todas las áreas de la actividad administrativa u operativa de las instituciones estatales.

Por otro lado, es necesario considerar que debido a que el control interno forma parte de las tareas propias de cada entidad, no busca generar el desarrollo de procedimientos adicionales ni insertarse en la totalidad de tareas. Se dedica fundamentalmente a la identificación de los riesgos, por lo que es considerado como una herramienta selectiva. Debe indicarse además que la implementación de cualquier punto de control, generará un costo en su implementación, pero se debe asegurar que los costos de su implementación no sean mayores de los beneficios que se pueden obtener. Finalmente, es necesario considerar que no se puede generalizar su aplicación en toda entidad, dependerá mucho de la madurez del Sistema de Control Interno.

### **La Teoría del proceso administrativo.**

Su principal representante fue el Fayol (citado por Chiavenato, 1990. p. 76) y estableció los 14 principios de la administración, que sirvieron posteriormente para el desarrollo de la administración moderna. Al respecto, Díez de Castro y Redondo (1996), consideraron que los principios más importantes desarrollados para guiar las actividades de la administración son: el principio escalar, el principio de unidad de mando, el principio de ámbito de control y el principio de la excepción.

### **La teoría Burocrática.**

Fue establecida por Weber (citado por Chiavenato, 1990. p. 221). Este modelo ha servido como punto de referencia para muchos escritores, principalmente sociólogos y políticos. Weber, en sus estudios, planteó tres tipos de organizaciones, en función de la autoridad: (a) La autoridad tradicional, basada en la tradición, donde los subordinados no cuestionan el poder de la autoridad, (b) La autoridad carismática, donde las características personales generan la dependencia de los subordinados hacia el líder y (c) La autoridad racional-legal, donde el aspecto racional deriva de los objetivos institucionales y el aspecto legal de la posición que ocupa la autoridad..

### **El modelo COSO para la implementación del sistema de control interno**

El Coso por sus siglas en inglés, viene a ser Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas. Este comité está conformado por cinco

instituciones internacionales privadas: (a) American Accounting Association (AAA), (b) American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), (c) Financial Executives International (FEI), (d) Institute of Management Accountants (IMA) y (e) The Institute of Internal Auditors (IIA)).

Estas organizaciones con la intención de redefinir el concepto de control interno, ampliamente empleado en los procesos de auditoría interna y externa, plantearon marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo Institucional y disuasión del fraude. Establecieron un conjunto de disposiciones con el fin de asegurar la ejecución de un control interno adecuado y que asegure realmente la prevención de riesgos o fraudes. Así la Ley N° 27785 - Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control, en sus artículos 6° y 7° dan los lineamientos y en lo que se debe sustentar el control gubernamental a través de los sistemas de control interno que como se sabe, no sólo es responsabilidad del Órgano de Control Institucional, sino de todo aquel servidor público que ejecute acciones orientada a que el Estado y la entidad pública cumpla con el objetivo principal de la gestión pública, que es la de brindar satisfacción al ciudadano, sin dejar de lado la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión. Este sistema pretende asegurar que se ejecuten las funciones de control con eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción.

El análisis del riesgo, si bien forma parte del marco COSO, hay que tener en cuenta que es un tema que no sólo se ve en el manejo administrativo institucional, también está relacionado con posiciones a ejercer ante eventos naturales, actividades deportivas etc.

Por otro lado es importante considerar que en la investigación se indagó acerca de percepción que se tiene el control interno, Goldstein (2010) señaló que la percepción permite informar acerca de las propiedades del ambiente, creándose un retrato del ambiente en nuestra mente, lo que nos permite interactuar con él. Por su parte, Daft y Marcic (2011) plantearon que “la percepción es el proceso cognoscitivo que las personas utilizan para darse una idea del entorno al seleccionar, organizar



e interpretar información del entorno mismo. Las actitudes afectan las percepciones y viceversa” (p. 378), enfoque que consideraremos en la investigación.

### Conceptualización del Sistema de Control interno

Son muy diversas las concepciones acerca del sistema de control interno, sin embargo la que logró estandarizar los conceptos y procesos más adecuados para lograr un efectivo control interno fue el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) el que hoy en día es considerado como un punto de referencia obligado cuando se trata materias de Control Interno a nivel público y privado.

Tabla

*Principales modelos de Sistema de Control Interno*

Modelo	País de origen	Propósito	Aspectos importantes
<b>COSO</b> Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission	Estados Unidos	Ayudar a la dirección para un mejor control de la organización.	Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio.  Resalta la importancia de la planificación y la supervisión  Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados
<b>CoCo</b> Criteria of Control Board	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección	Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia  Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas  Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección  Define 20 criterios para diseño, desarrollo y modificación del control
<b>ACC</b> Australian Control Criteria	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones,	Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua  Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad

			Incluye un modelo de gestión de riesgos
Cadbury	Reino Unido	Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control	Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.

Nota. Tomado de INTOSAI (2016). *Guía para las normas de Control Interno del sector público*. Perú: Contraloría general de la República. (p. 68)

### **Dimensiones del Sistema de control interno.**

La Contraloría general de la República (2008), en la Guía para la implementación del sistema de control interno en las entidades del estado, estableció cinco componentes, los mismos que se consideraron como dimensiones en la presente investigación: (a) el ambiente de control, (b) la evaluación de riesgos, (c) las actividades de control, (d) información y comunicación y (e) supervisión. Cada una de estas se describe a continuación.

#### ***Primera dimensión: Ambiente de Control***

El ambiente de control, viene a ser el entorno organizacional que favorece el ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas que se pueden adecua a cada entidad para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno (Contraloría General de la República, 2013, p. 13). Bajo este componente se analiza los siguientes indicadores: (a) Filosofía de la Dirección, busca que la conducta y actitud de la alta dirección sea favorable respecto del control interno y retransmitida al personal; (b) integridad y los valores éticos, en este caso todos los miembros de la organización, deben orientar su actitud hacia un apoyo continuo al Control Interno, lo que requiere ir más allá del cumplimiento de sus funciones normativas; (c) la administración estratégica, que debe estar orientada al cumplimiento de los objetivos de la entidad; (d) estructura organizacional, que debe buscar cómo estas resolverán los procesos, actividades y tareas de la entidad, dependerá de la complejidad de las funciones, misión y objetivos de la entidad, (e) Administración de los Recursos Humanos, que incluye un adecuado reclutamiento de personal, desarrollo de procesos de inducción y desarrollo profesional con la

finalidad de fortalecer la transparencia, eficacia y vocación de servicio; (f) competencia profesional, es decir todo el personal debe presentar los conocimientos, capacidades y habilidad para ejercer las funciones asignadas y (g) asignación de autoridad y responsabilidad, que implica la asignación de deberes y responsabilidad al personal, esto permitirá que todo el personal sea responsable de sus actos y de rendir cuentas de los mismos. (h) Órgano de Control Institucional, cuya función no debe limitarse a la evaluación de procesos de control sino que debe promover la oportunidad de mejorar.

Por otro lado The Institute of Internal Auditors, USA, The Committee of Sponsoring Organizations (COSO, 2013. p. 3) definió al control interno como un factor intangible y vital que se debe mantener en toda organización, al cual a veces no se le brinda la atención debida. Sin embargo, es el primero de ocho componentes interrelacionado de la gestión de riesgo empresarial (ERM, en sus siglas en inglés) siendo la base de los otros componentes de la gestión de riesgo.

### ***Segunda dimensión: Evaluación de Riesgos***

Es el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución y pueden afectar el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. Incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la organización (Contraloría General de la República, 2008). está constituida por cuatro normas básicas: (a) planeamiento de la gestión de riesgos; proceso continuo que busca establecer una estrategia para identificar, analizar o valorizar, manejar o responder, monitorear y documentar los riesgos que impactan negativamente el logro de los objetivos de la entidad. (b) identificación de los riesgos potenciales (internos y externos) que impiden la consecución de los objetivos y metas institucionales, (c) valoración de los riesgos; en base a la probabilidad, el impacto y la frecuencia de los riesgos identificados, para registrar riesgos relevantes. A partir de esta información se emitirá los objetivos específicos del control interno y las actividades para minimizar los efectos negativos. (d) respuesta al riesgo; de acuerdo a la probabilidad y los niveles de impacto que genere un riesgo, se debe establecer un rango de respuestas potenciales que permita seleccionar la respuesta idónea.

### ***Tercera dimensión: Actividades de control gerencial.***

Viene a ser las “políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos” (Contraloría general de la República, 2013, p. 4)

Está constituido por: (a) procedimiento de autorización y aprobación; la autorización, resguarda que cada proceso, actividad o tarea se debidamente definida y con personal competente asignado, la aprobación consiste en que cada resultado de un proceso cuente con la conformidad de quien lo autorizó o de aquel que tenga la autoridad, (c) segregación de funciones, se debe incluir la segregación de funciones en los cargos y equipos de trabajo. (d) evaluación de costo – beneficio, para asegurar que el costo de establecer un control no supere el beneficio que de éste se obtenga. (e) controles sobre el acceso a los recursos o archivos, para evitar la utilización indebida de los recursos y la pérdida de archivos, el cual debe tener un control efectivo, (f) Verificaciones y Conciliaciones, esto permitirá identificar y enmendar cualquier error u omisión ocurrida, (g) evaluación de desempeño, debe ser formal y su resultado permitir realizar los ajustes necesarios para cumplir las metas y objetivos institucionales. (h) rendición de cuentas, mediante la implementación de medidas y procedimientos de control. (i) documentación de procesos, actividades y tareas, deben de estar claramente definidos en el cómo y quién debe realizarlo. (j) control de procesos, de tal manera que se garantice localización de los productos y servicios brindados, (k) controles para las tecnologías de la información y Comunicaciones (TIC), se debe contar con una plataforma de información y comunicaciones diseñada para “prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades”.

### ***Cuarta dimensión: Información y comunicación.***

Comprende “los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistemático y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales” (Contraloría general de la República, 2013, p.5).

Se fundamenta en los siguientes indicadores: (a) características de la información, debe tener la certeza de ser confiable, oportuna y útil. (b) información y responsabilidad; es necesario que todos entiendan la importancia de los sistemas de información para el cumplimiento de sus deberes. La obtención, sistematización y retrasmisión de la información a los responsables de la toma de decisiones debe ser oportuna. (c) calidad y suficiencia de la información; se debe prever que la información procesada cuente con un alto grado de calidad y que sea la necesaria, sin convertirse en excesiva o insuficiente. (d) sistemas de información; para facilitar la toma de decisiones, (e) flexibilidad al cambio, (f) archivo institucional, (g) comunicación interna y externa, que permitirá la interacción entre el personal y previniendo la salida de información que no haya sido autorizada y (h) canales de comunicación.

#### ***Quinta dimensión: Supervisión***

Está relacionado con la valoración de la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Se deben considerar actividades de autocontrol de los procesos y operaciones de la entidad. Dichas actividades se llevan a cabo mediante: (a) la prevención y monitoreo, implica una actitud de cautela que busca anticipar situaciones adversas (b) seguimiento de resultados el seguimiento de resultados y (d) los compromisos de mejoramiento, para mejorar el compromiso de los funcionarios y servidores. (Contraloría General de la república, 2013. p. 5).

#### **Beneficios del Sistema de control interno.**

El documento *Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales* (GTZ – CGR, 2010), presenta 04 beneficios del control interno:

- Logro efectivo de los objetivos institucionales: al permitir cautelar y verificar que los objetivos institucionales se cumplan en el marco de lo planificado y en beneficio de la ciudadanía.
- Mejor uso de los recursos escasos: al advertir riesgos y plantear medidas correctivas antes y durante la ejecución de los procesos y operaciones,

lo que contribuye a una mayor eficiencia en el uso de los recursos que por lo general son escasos.

- Su retroalimentación genera mayor conocimiento y destrezas en los gestores públicos: al funcionar como sensor de errores y desviaciones, permite proponer medidas correctivas, reenfocar los conceptos y metodologías, desarrollando así nuevas habilidades en los funcionarios y servidores de la entidad (p. 8, 9)

### **Importancia del Sistema de Control Interno**

La importancia del Sistema de control interno radica fundamentalmente en que posibilita la adquisición de información administrativa y financiera confiable que permitirá la toma de decisiones informadas y sobre todo garantiza una rendición de cuentas eficaz y coherente con los procesos desarrollados.

El Sistema de Control Interno genera y garantiza la seguridad del sistema contable de toda entidad, sea esta pública o privada, fija y evalúa todos los procesos contables, financieros y administrativos; por lo tanto ayuda a que la entidad logre sus objetivos. Permite además detectar las irregularidades y fallas, además que propone soluciones factibles.

Finalmente, se puede afirmar que el Sistema de control interno sobre todo en las entidades públicas es ineludible, pues sin ella no se logrará la competitividad, es importante recordad que la organización que implemente efectivos sistemas de control interno disminuye significativamente los errores y fraudes en la información financiera, lo que generará que sea identificada como una entidad cumplidora de leyes y regulaciones, por lo que mejorará sus servicios e impacto en la comunidad.

#### **1.2.2. El clima organizacional**

La conceptualización del clima organizacional se desarrolló dentro de la Teoría General de la Administración y bajo tres enfoques fundamentales (Orbegoso, 2010): (a) el enfoque objetivista, (b) el enfoque subjetivista y (c) el enfoque integrador. Los cuales se describen someramente a continuación.

### **El enfoque objetivista.**

Este enfoque destaca las características organizacionales tangibles que influyen sobre la conducta de los miembros de la organización (Brunet 2004, citado por Orbegoso, 2010, p. 348), bajo este enfoque el clima es concreto y externo a los miembros de la organización, los mismos que solo lo perciben y reflejan, por lo tanto al ser interrogados lo reproducen sin modificaciones.

### **El enfoque subjetivo.**

Bajo estos supuestos, el clima es una percepción o conjunto de percepciones que tiene los miembros de la organización. Bajo este enfoque, el clima depende del estado de ánimo de quienes lo viven, por tanto no es confiable. El clima bajo esta concepción es considerado como “una descripción individual o personal del entorno organizacional” (Orbegoso, 2010, p. 352).

### **El enfoque integrador.**

Bajo esta concepción el clima es considerado como el resultado de la interacción de los aspectos físicos de la organización y los aspectos personales de cada uno de los miembros que la conforman (Orbegoso 2010, p. 356).

### **Conceptualización de clima organizacional.**

Son diversos los autores que definieron al clima organizacional, Furnham (2001), desarrolló una cronología acerca de los diferentes definiciones que se tiene acerca del clima organizacional, la cual se presenta a continuación.

---

Forehand y Gilmer (1964)	Características que distinguen a una organización de otra; que perduran en el tiempo y que influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones.
Findlater y Margulies (1969)	Propiedades organizacionales percibidas que intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales.
Campbell et al (1970)	Conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización, el comportamiento y los resultados y las contingencias de resultados-resultados

---

Schneider y Hall (1970)	Percepciones de los individuos acerca de su organización afectadas por las características de ésta y las personas.
James y Jones (1974)	Representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación; percepciones.
Schneider (1975)	Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse.
James et al(1978)	Suma de percepciones de los miembros acerca de la organización.
Litwin y Stringer (1978)	Proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales
James y Sell (1981)	Representación cognoscitiva de las personas de los entornos próximos, expresada en términos de sentido y significado psicológico para el sujeto.
Schneider y Reichers (1983)	Una inferencia o percepción corpórea evaluada que los investigadores hacen con base en ideas más particulares

Nota. Adaptado de Furnham (2001) en *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. (p.34).

Considerando el enfoque integrador descrito en párrafos anteriores, Chiavenato (2004) estableció que el clima organizacional es el ambiente psicológico percibido e interpretado por las personas y que está íntimamente relacionado con las necesidades actuales del individuo. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable).

Por otro lado, Litwin y Stringer (1968) citado por Brunet (2011, p. 46) señalaron que el clima organizacional es un proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales tornándose en una propiedad del ambiente organizacional y que es descrita por sus miembros. Para estos autores, el clima organizacional es producto de la influencia de aspectos subjetivos relacionados con el sistema formal en que se desenvuelven los trabajadores, del estilo informal de los gestores o directivos y de los factores propios de la organización como son las características del trabajo, condiciones del empleo, etc. Bajo esta misma perspectiva, Palma (2004, p. 11) estableció que el clima organizacional es la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral y que está en función a aspectos vinculados con posibilidades de realización personal, involucramiento con las tareas asignadas, supervisión que recibe, acceso a la



información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su trabajo.

### **Teoría sobre el clima organizacional**

La presente investigación se desarrolla bajo la propuesta de Rensis Likert (citado en Brunet, 2011), quien planteó que el comportamiento de trabajadores está determinado por el comportamiento de la administración y las condiciones laborales percibidas así como de las expectativas que tiene los trabajadores.

#### **La teoría general de los sistemas.**

Bajo esta teoría, Rensis Likert (citado en Brunet, 211, p. 47), resaltó el accionar de un individuo ante una situación dada, estableció que está en función de la percepción que tiene de ésta. Afirmó que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de sus elementos separados, sino que deben ser estudiados globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas.

Bajo esta teoría, en la percepción del clima influye las siguientes variables (a) las variables independientes como políticas, decisiones, estilos de liderazgo, habilidades, derivadas todas ellas de la administración, como por ejemplo el sistema de control interno; (b) las intermediarias, que reflejan el estado interno de la organización; cumplen un rol importante aquí las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones y la motivación y (c) finales o dependientes, que son el resultado de las dos primeras, y que influyen significativamente en la productividad, en las ganancias y en las pérdidas de toda organización.

#### **Dimensiones del clima organizacional.**

Stringer (2002) estable para el clima organizacional seis dimensiones: (a) Estructura, que refleja la organización de los trabajadores, donde se establecer claramente los roles y responsabilidades; (b) Estándares, es la percepción de los miembros acerca de las normas de rendimiento y el grado de orgullo que los empleados tienen al hacer un buen trabajo; (c) Responsabilidad, refleja la autonomía que presentan los miembros de la organización sobre sus decisiones; (d) Reconocimiento, indica el

sentimiento que tienen los empleados al ser recompensados por el trabajo bien hecho; (e) Apoyo, refleja el nivel de confianza y ayuda mutua que perciben los trabajadores dentro del trabajo y (f) Compromiso, que refleja el sentimiento de pertenencia a la organización por parte del empleado y de su grado de compromiso con las metas de la organización.

En la investigación se considera la propuesta de Palma (2004), quien establece cinco dimensiones para medir el clima organizacional: (a) realización personal, (b) involucramiento laboral, (c) supervisión, (d) comunicación y (e) condiciones laborales, se seleccionó esta propuesta pues deriva directamente de la teoría de los sistemas y la propuesta de Lidwing y Stringer (1968), además porque esta investigadora ha estructurado y validado un instrumento basado en la realidad de los organizaciones peruanas . Estas dimensiones se describen a continuación.

#### ***Primera dimensión: Realización personal.***

Para Sonia Palma (2004) la realización personal es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro; por ejemplo: el trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución; teoría que respalda a Fernández (1999) ya que menciona el mismo sustento, afirmando que es una posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, es decir, es la probabilidad percibida por los trabajadores, de que en una organización los trabajadores encontrarán apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación, del mismo modo al año 2009, este autor aumenta su teoría basada en la autorrealización diciendo que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades dónde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales; los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

### ***Segunda dimensión: Involucramiento laboral.***

Según Sonia (2004), define este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante, Ferreira (2006) dice que es el mayor compromiso con la organización, concluyendo que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar. De tal manera, como menciona Litwin y Stinger (1978): “es necesario que los trabajadores emanen el espíritu de cooperación, es decir, el sentimiento de apoyo mutuo entre niveles superiores e inferiores, para alcanzar un mayor disfrute frente a la tarea”.

### ***Tercera dimensión: Supervisión.***

Sonia Palma (2004) la define como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo el supervisor brinda apoyo a los trabajadores para superar obstáculos dentro de la organización y la evaluación que se hace a los trabajadores ayuda a mejorar la satisfacción y producción de los empleados. De tal manera Hodgetts y Altman (1985), en su libro de Comportamiento en las organizaciones afirman que los individuos que se preocupan primero por sus empleados y después por la tarea a realizar parecían lograr una producción mayor y contar con empleados con un grado más notable de satisfacción en el trabajo y en lo moral. Por el contrario, los líderes cuyos intereses se centraban en la producción tenían un índice menor de rendimiento, y sus subordinados gozaban de grados más limitados en la moral y menos satisfacción en el trabajo. Por otra parte, Robbins (2004) menciona que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien además, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos. Y Rodríguez (2005) agrega el factor “comunicación” dentro de la supervisión, diciendo que para que se cree un buen clima laboral se necesita de una buena comunicación entre jefe y empleados a la hora de especificar tareas o rendir cuentas, para que no sucedan errores en el trabajo. Finalmente, Raineri (2006) afirma que además de las

retribuciones, es importante que los supervisores y jefes directos brinden un soporte autónomo a sus empleados y fomenten un clima positivo a través del empoderamiento (libertad para que puedan opinar y decidir por ellos mismos). De esta manera el trabajador percibirá su ambiente laboral de modo favorable, lo cual influirá directamente en su motivación. Este aspecto también contribuye al buen clima laboral, dado que los colaboradores al tener claridad sobre sus líneas de autoridad generan confianza y una mejor solución de los conflictos laborales que suceden en las áreas de la organización (Chiavenato, 2007).

#### ***Cuarta dimensión: Comunicación.***

Afirma Sonia Palma (2004) que la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna. Por ello, Hodgetts y Altman (1985) confirman que la comunicación es un elemento muy importante en las empresas, ya que como lo menciona Chiavenato (2000) “una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”. El proceso de comunicación permite tener unida a la empresa en términos de que le proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas. Werther y Davis (1996), señalan que si el canal de comunicación es bueno y asertivo se obtendrán mejores resultados en los compromisos organizacionales. Igualmente; Alves (2000) dice que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento. En último lugar, Cotton y Hart (2003) afirman que un nivel alto en la comunicación en relación a las relaciones interpersonales como ayuda entre colegas, adecuada integración entre ellos, proporciona un mejor clima basado en buenos niveles de soporte y comunicación entre empleados de la misma organización.

### ***Quinta dimensión: Condiciones laborales.***

Para Sonia Palma (2004) las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo. Según, Schein (1996), las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional. Sin un empleado no logra desarrollar sus labores en un espacio adecuado, no rendirá como se espera en las tareas asignadas. Ésta variable deja percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral. De la misma manera, Robbins (2004) coincide con los autores mencionados anteriormente porque afirma que a los empleados les interesa su ambiente de trabajo; se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Estos indicadores señalados, permitirán percibir un clima organizacional favorable para el empleado, siempre y cuando no estén influenciadas por elementos negativos, lo que implicaría manifestar un comportamiento destructivo y contaminante; asimismo, evidenciar descontento y/o apatía para la realización del trabajo dentro de la empresa.

### **Importancia del clima organizacional.**

El clima organizacional es importante pues deriva de la percepción que tiene el trabajador respecto al ambiente donde laborase por lo tanto permite detectar aspectos relacionados con el pensamiento o expectativas del trabajador, los mismo que están estrechamente relacionados con su nivel de motivación, al respecto es importante mencionar que generalmente estas ideas no son expresadas abiertamente por el trabajador por lo tanto son difíciles de cubrir. Permiten además detectar el sistema de comunicación existente entre los directivos y los colaboradores, si éstos perciben si sus ideas son valoradas y consideradas por los jefes o entes directrices de la organización y finalmente permitirán identificar los

aspectos que se deben mejorar, desde la perspectiva de los trabajadores, haciéndola más real y accesible.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica.**

La investigación realizada, permitirá que los entes directivos y operacionales de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú y otras entidades estatales de características semejantes, cuenten con un marco teórico acerca de las variables estudiadas. La investigación constituye un aporte teórico, pues incrementó el conocimiento acerca de del sistema de control interno en entidades públicas y como ésta puede estar relacionado con el clima organizacional. Si bien es cierto que el clima organizacional ha sido analizada desde diferentes puntos de vista, es aún escasa la información referida a su relación con los sistemas de control interno, toda vez que ésta última está condicionada por la actuación de los individuos y normativa vigente, La implementación del sistema de control interno en entidades públicas presenta aún muchas dificultades, no se logrado el éxito deseado, fundamentalmente por la falta de conocimiento acerca de sus componentes. En la presenté investigación se presentó cada uno de estos factores y cómo se podían medir, explicando paralelamente los factores condicionantes del clima organizacional. Esta investigación presenta información relevante acerca de los componentes del sistema de control fundamentado en el modelo COSO (Contraloría general de la República, 2002), información que podrá ser empleada por la alta dirección para identificar los aspectos que se deben mejorar para lograr mejores niveles de clima y satisfacción de los trabajadores del sector público específicamente en la Dirección de Seguridad de la PNP. En este sentido se trató de explicar a partir de la teoría burocrática y la teoría general de los sistemas como el sistema de control interno se relaciona con el clima organizacional percibido por los trabajadores y cómo un adecuado desarrollo de sus dimensiones podrían mejorar las condiciones laborales en el sector público, lo que a su vez mejoraría el desempeño y la calidad de los servicios en estas instituciones.

La mejor administración de toda organización dentro del mundo requiere de un eficiente Sistema de Control Interno que permita alcanzar los objetivos planteados en

forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a las instituciones maximizar su rendimiento

### **Justificación práctica**

La indagación acerca de los componentes del sistema de control interno en las instituciones públicas, permitirá identificar los aspectos que se requieren mejorar para generar condiciones laborales que permitan mejorar el clima organizacional en estas instituciones.

Este conocimiento tiene alcance práctico puesto que presenta ante los niveles jerárquicos, los diferentes aspectos del control interno que deberán ser corregidos o potenciados para garantizar un clima organizacional favorable, de tal manera que se garantice la continuidad laboral y se mejore el rendimiento laboral de los trabajadores y por ende los servicios prestados, tal como lo propone Chiavenato (2007) quien manifestó que las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas, sobre todo del sector público que requiere tanto de trabajadores comprometidos y capaces.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y haciendo uso del método hipotético-deductivo se contextualizaron instrumentos de evaluación objetiva para las variables Sistema de control interno y clima organizacional, los mismos que debido a su fundamentación y validación empírica proporcionan resultados veraces; la simplicidad de su aplicación e interpretación los convierte además en herramientas útiles que se encuentra a disposición de futuras investigaciones relacionadas con la problemática de estudio.

### **Justificación legal**

La investigación se fundamentó legalmente en el marco de la Ley del Procedimiento Administrativo General y los actos de administración interna orientados a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades. Con el fin de impulsar el diseño, la implementación y el funcionamiento del Sistema de Control Interno en las entidades estatales y para lograr el fortalecimiento los sistemas

administrativos y funcionales, el Estado Peruano aprobó la Ley N° 28716 (2006), destinada al Control Interno de las Entidades del Estado, y emitió las Normas de Control Interno (CGR, 2006) y la Guía de Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado (CGR, 2008), en base a las cuales se plantearon los objetivos y procesos metodológicos desarrollados en la presente investigación. Así, la investigación busca demostrar que el Control Interno es una herramienta de apoyo para el gerenciamiento público, pues le brinda seguridad en el proceso de alcanzar los objetivos institucionales, mejorar la calidad de los servicios y el cumplimiento del marco normativo.

#### **1.4. Problema**

Actualmente en la mayoría de las instituciones del sector público no se consideran los aspectos relacionados con la implementación de sistemas de control interno y cómo estos pueden estar relacionados con el clima organizacional. Actualmente División de Operaciones de la PNP, no existen áreas debidamente implementadas en infraestructura y recurso humano capacitado para asegurar el control interno adecuado, por lo tanto no se han identificado los riesgos existente, encontrándose además que la mayoría de los trabajadores no tienen interés o desconocen la importancia de los procesos de control interno como factores que aseguren el cumplimiento de las metas institucionales, considerando la mayoría de éstos al control interno como un proceso de fiscalización por lo que están obligados a cumplirlos, lo que genera estrés o rechazo y que el clima organizacional sea inadecuado. Esto a su vez repercute en el normal funcionamiento de la entidad objeto de estudio.

#### **Problema General.**

¿Cómo se relaciona el sistema de control interno con el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú en el año 2017?



## **Problemas específicos.**

### **Problema específico 1.**

¿El ambiente de control como se relaciona con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017?

### **Problema específico 2.**

¿La evaluación de riesgos como se relaciona con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017?

### **Problema específico 3.**

¿Las actividades de control como se relacionan con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017?

### **Problema específico 4.**

¿La información y comunicación como se relacionan con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017?

### **Problema específico 5.**

¿Las actividades de supervisión como se relacionan con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis General.**

El sistema de control interno se relaciona directamente con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017

**Hipótesis Específicas.****Hipótesis específica 1.**

El ambiente de control se relaciona directamente con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017

**Hipótesis específica 2.**

La evaluación de riesgos se relaciona directamente con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017.

**Hipótesis específica 3.**

Las actividades de control se relacionan directamente con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017

**Hipótesis específica 4.**

La información y la comunicación se relacionan directamente con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017.

**Hipótesis específica 5.**

La supervisión se relaciona directamente con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017.

**1.6. Objetivos****Objetivo general.**

Determinar cómo se relaciona el sistema de control interno con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017.

### **Objetivos específicos.**

#### **Objetivo específico 1.**

Determinar cómo se relaciona el ambiente de control con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017.

#### **Objetivo específico 2.**

Determinar cómo se relaciona la evaluación de riesgo con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017.

#### **Objetivo específico 3.**

Determinar cómo se relacionan las actividades de control con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017

#### **Objetivo específico 4.**

Determinar cómo se relaciona la información y comunicación con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017.

#### **Objetivo específico 5.**

Determinar cómo se relacionan la supervisión y monitoreo con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP en el año 2017.

## **II.- Marco metodológico**

## 2.1. Variables

En la presente investigación se establecieron como variables de estudio el sistema de control interno y al clima organizacional. Ambas variables fueron de naturaleza cualitativa y de escala ordinal, por lo tanto se pudieron establecer relaciones de orden entre las categorías.

### Definición conceptual.

#### **Variable 1: Sistema de control interno.**

Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, que está diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad de que se logre la misión de la entidad (Contraloría general de la república, 2002, p. 26).

#### **Variable 2: Clima organizacional**

El clima organizacional es la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral y que está en función a aspectos vinculados con posibilidades de realización personal, involucramiento con las tareas asignadas, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su trabajo (Palma, 2004, 6).

## 2.2 Operacionalización de las variables.

A continuación se presenta la matriz operacional de cada una de las variables, en ella se consignan las dimensiones, indicadores, ítems, rangos y niveles.

Tabla 1

#### *Matriz de operacionalización de la variable sistema de control interno*

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos
Ambiente de control	Filosofía de la Dirección	1-15	Si (1)	Adecuado (34-50)
	Integridad y valores		No (0)	
	Administración estratégica			

---

	Estructura organizacional		Poco adecuado (17-33)
	Administración de los recursos humanos		
	Competencia profesional		
	Asignación de autoridad		Inadecuado (0-16)
	Órgano de Control		
Evaluación de riesgos	Planeamiento	16-20	
	Identificación de los riesgos.		
	Valoración de los riesgos.		
	Respuesta al riesgo.		
Actividades de control	Procedimientos de autorización y aprobación	21-35	
	Segregación de funciones		
	Evaluación costo-beneficio		
	Acceso a los recursos o archivos		
	Verificaciones y conciliación.		
	Evaluación de desempeño		
	Rendición de cuentas		
	Documentación		
	Revisión de procesos		
Información y comunicación	Funciones y características	36-45	
	Información y responsabilidad		
	Calidad y suficiencia de la información		
	Sistemas de información		
	Flexibilidad al cambio		
	Archivo institucional		
	Comunicación interna		
	Comunicación externa		
	Canales de comunicación		
Supervisión	Actividades de prevención y monitoreo	46-50	
	Seguimiento de resultados		
	Compromisos de mejoramiento		

---

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
Realización personal	Desarrollo personal	1-6	Nunca	Inadecuado (50-116)
	Desarrollo profesional	7-10	(1)	
Involucramiento laboral	Compromiso con la Entidad	11-16	Casi nunca	Poco Adecuado (117-183)
	Identificación con la Entidad	17-20	(2)	
Supervisión	Apoyo para las tareas	21-26	A veces	Adecuado (184-250)
	Orientación para las tareas	27-30	(3)	
Comunicación	Fluidez en la comunicación	31-35	Casi siempre	
	Claridad en la comunicación	36-40	(4)	
Condiciones laborales	Elementos Materiales	41-46	Siempre (5)	
	Elementos Psicosociales	47-48		
	Elementos Económicos	49-50		

NOTA: Adaptado por Sonia Palma ((2004)

### 2.3. Metodología

El método que se usó fue el método hipotético deductivo, se realizó la observación del fenómeno a estudiar, en base a las cuales se plantearon los problemas e hipótesis respectivas y luego del análisis correspondiente se verificó y comprobó la verdad de los enunciados deducidos. Este método combina la reflexión racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad (la observación y la verificación) (Lorenzano, 2010. p. 34).

### 2.4. Tipo de estudio

Se desarrolló una investigación sustantiva, de nivel descriptivo y correlacional

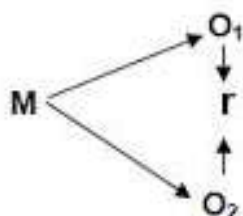
La presente investigación fue básica, pues se orientó a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad. Este tipo de investigación, según Carrasco (2006, p. 43) trató de responder a los problemas teóricos o fácticos, pues su propósito fue responder objetivamente a interrogantes planteadas en cierto fragmento de la realidad, siendo su ámbito la realidad social y natural (Carrasco, 2006).

Descriptiva, pues se describió a cada una de las variables de estudio tal y cual se presentaron al momento de la investigación (Hernández, *et al.*2010).

Correlacional, porque midió el nivel de relación que existía entre el control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP. (Hernández, *et al.*2010).

## 2.5. Diseño de estudio

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal, pues no se manipuló ninguna de las variables de estudio y la recolección de datos se realizó en un solo momento (Hernández, *et al.* 2010, p.120) y obedeció al siguiente esquema:



Dónde:

- M Muestra,
- V<sub>1</sub> sistema de control interno
- V<sub>2</sub> clima organizacional
- r Relación entre las variables.

## 2.6. Población, muestra y muestreo

Para Hernández, *et al.* (2010, p. 171), la población es el conjunto de individuos, objetos, sucesos o comunidades de los que se desea conocer algo en una investigación.

La población estuvo constituida por 120 personas policial administrativo de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP que se encontraban asignados a la



institución, por ser una población pequeña se trabajó con todos ellos, razón por la cual no se procedió con el muestreo.

### **Criterios de Inclusión**

Se consideró como criterios de inclusión, el estar ejerciendo un cargo de administrativo en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, con una antigüedad laboral no menor de un año, por considerarlo un periodo en el que le ha permitido conocer las características de la institución donde se desarrolló la investigación incluyendo ambos sexos y todas las edades. Además haber aceptado participar voluntariamente de la investigación.

### **Criterios de exclusión**

Estar en periodo vacacional o cualquier tipo de licencia y que no se cuente con el consentimiento del trabajador para la aplicación de los instrumentos de evaluación.

### **Muestra**

Dado el acceso o facilidad para aplicar el instrumento no hubo necesidad de diseñar una muestra pues para la aplicación de los instrumentos de evaluación del presente trabajo se está considerando al total de la población materia del presente estudio.

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

### **Técnica**

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, que una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, la cual emplea cuestionarios para indagar sobre las características que se desea medir o conocer (Hernández *et al.*, 2010. p. 170).

## **Instrumento**

Según la técnica de la investigación realizada, se empleó como instrumento para recolectar la información de la variable control interno una ficha de opinión constituida por 50 ítems con respuestas dicotómicas; para medir la variable clima organizacional se empleó una escala con 50 ítems y respuestas politómicas.

A continuación se presentan las respectivas fichas técnicas.

### **Instrumento Variable1. Sistema de Control Interno**

Ficha técnica

Nombre: Ficha de opinión para medir el sistema de control interno

Autor: COSO, 2013

Adaptado: Luisa Claudia Escate Ayala

Año: 2017

Descripción:

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar el Sistema de control interno percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad integral de la PNP en el año 2017.

Población: 120

Lugar: Dirección de Seguridad integral de la PNP

Número de Ítem: 50

Tiempo de administración: 20 minutos

Escala de medición:

Dicotómica (si (1) y No (0)).

Escala de tipo: Likert

Niveles y Rango: Dimensiones Baremo:

Inadecuado: [0 – 16]

Poco adecuado: [17-33]

Adecuado: [34-50]

## **Instrumento Variable 2: Clima Organizacional**

Ficha Técnica

Nombre: Escala para medir la Percepción del clima organizacional

Autor: Palma Sonia (2004)

Adaptado: Luisa Claudia Escate Ayala

Año 2017

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar cuantitativamente el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección de Seguridad integral de la PNP en el año 2017

Población: 120

Lugar: Dirección de Seguridad integral de la PNP.

Número de Ítem: 50

Tiempo de administración: 20 minutos.

Escala de medición

Cinco Categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), De vez en cuando (3), Casi siempre (4), Siempre (5),

Escala de tipo: Likert

Niveles y Rango: Dimensiones Baremo

Inadecuado: [50 – 116], Poco Adecuado: [117 – 183], Adecuado: [184 - 250]

## **Validación y confiabilidad de los instrumentos**

**Validación** En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 172).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.

Tabla 3

*Resultado de validez de instrumentos del Sistema de Control Interno*

<b>Experto:</b>	<b>Opinión</b>
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez de instrumentos

Tabla 4

*Validez del instrumento de clima organizacional, según expertos*

<b>Experto:</b>	<b>Opinión</b>
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni	Aplicable

**Confiabilidad**

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el estudio presentaban ítems con opciones en escala Likert y dicotómicas. Para medir la consistencia interna se empleó coeficiente alfa de Cronbach y KR20 respectivamente. Se aplicó la prueba piloto, después de analizó mediante el alfa de cronbach y KR20 con la ayuda del software estadístico Spss versión 21.

Según Hogan (2004), la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable

Alrededor de 0.7, se considera baja

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

Tabla 5

*Confiabilidad del instrumento: Ficha de opinión para medir el control interno los instrumentos – KR20*

Instrumento	KR20	Nº Ítems
Sistema de control interno	.876	50

Tabla 6

*Confiabilidad de los instrumentos: Escala para medir el clima organizacional – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Clima Organizacional	.960	50

En función del resultado obtenido del juicio de expertos que consideraron los instrumentos aplicables y el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.876 y KR20 igual 0.960; se asumió que los instrumentos eran altamente confiables y procedía su aplicación.

Para el análisis de los datos que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos, se empleó el programa estadístico SPSS versión 21.0 para Windows, a través de estadísticas descriptivas y contrastación de hipótesis.

## **2.8. Método de análisis de datos**

Como corresponde a un estudio correlacional, se describieron las variables de estudio y presentaron los datos ordenados y organizados en tablas de frecuencias y porcentajes.

Esta información se presentó en tablas y figuras, con el fin de facilitar su interpretación. Para determinar la relación entre las variables de estudio, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, pues las variables eran cualitativas y medidas a través de una escala ordinal. El tratamiento estadístico, descriptivo e inferencial, se apoyó en el uso del software Excel 2010 y Spss 19.

Para determinar el nivel de relación se empleó la siguiente tabla

*Escala de correlación según el rango de valores.*

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

*Nota:* Adaptado de Bisquerra (2009, p.212).

### **Aspectos éticos**

Las encuestas aplicadas fueron anónimas a fin de que los entrevistados respondan con veracidad y con el objeto de guardar imparcialidad asimismo se comunicó a todos los entrevistados los objetivos y fines de la investigación solicitando su participación voluntaria a ella.

### **III. Resultados**

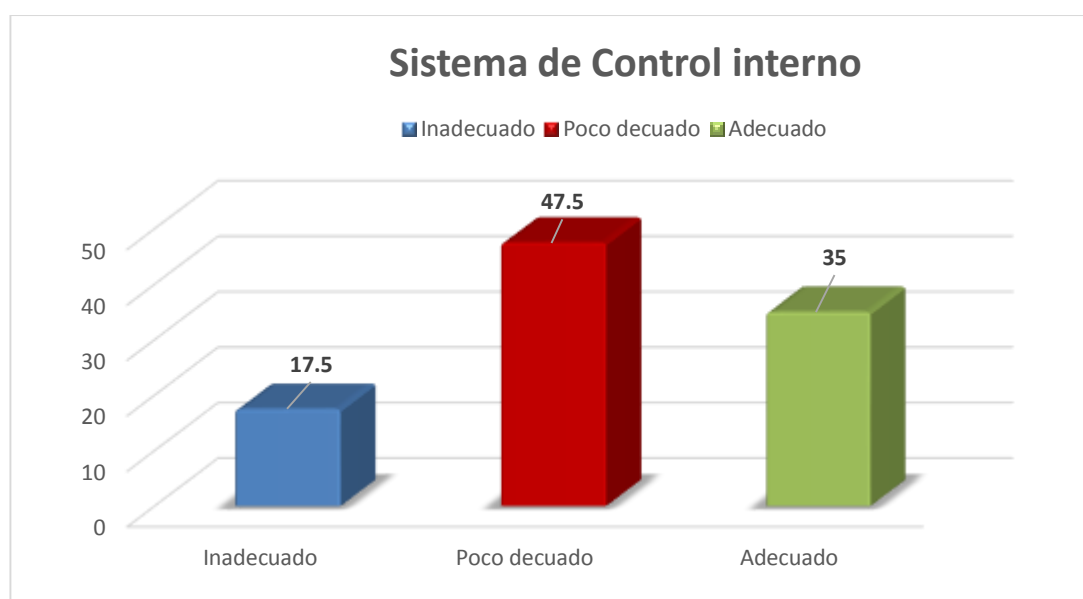
### 3.1. Resultados descriptivos

#### 3.1.1 Descripción de los resultados de la variable Sistema de Control interno de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 7

*Nivel del Sistema de control interno según el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	21	17,5
Poco adecuado	57	47,5
Adecuada	42	35,0
Total	120	100,0



*Figura 1. Nivel de Sistema de control interno según el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

#### Interpretación

En la tabla 7 y figura 1 se observó que el 47.5% del personal policial consideraba que el control interno en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP era poco adecuado, el 35 % lo consideró adecuado y el 17.5% lo calificó como Inadecuado.

De los resultados obtenidos se concluye que el Sistema de control interno de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

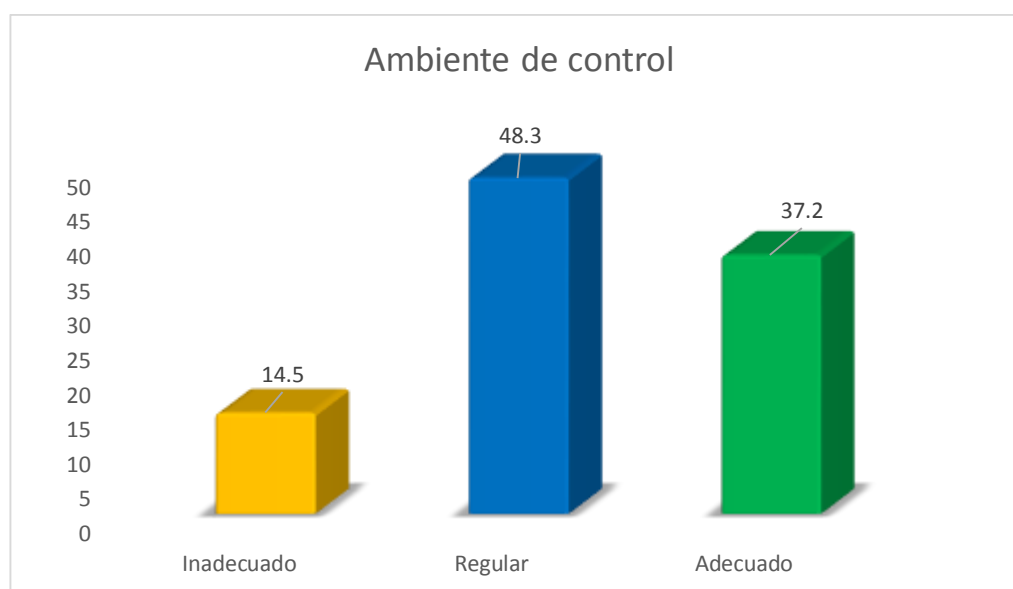


### 3.1.2 Descripción de los resultados de la dimensión del Ambiente de Control de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 8

*Nivel de Ambiente de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	17	14,5
Poco adecuado	58	48.3
Adecuado	45	37.2
Total	120	100,0



*Figura 2.* Nivel de ambiente de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

La tabla 8 y figura 2 muestran que el 48.3% del personal policial consideraba que el ambiente de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP era poco adecuado, el 37.2% lo consideró adecuado y el 17.5% la calificó como inadecuado.

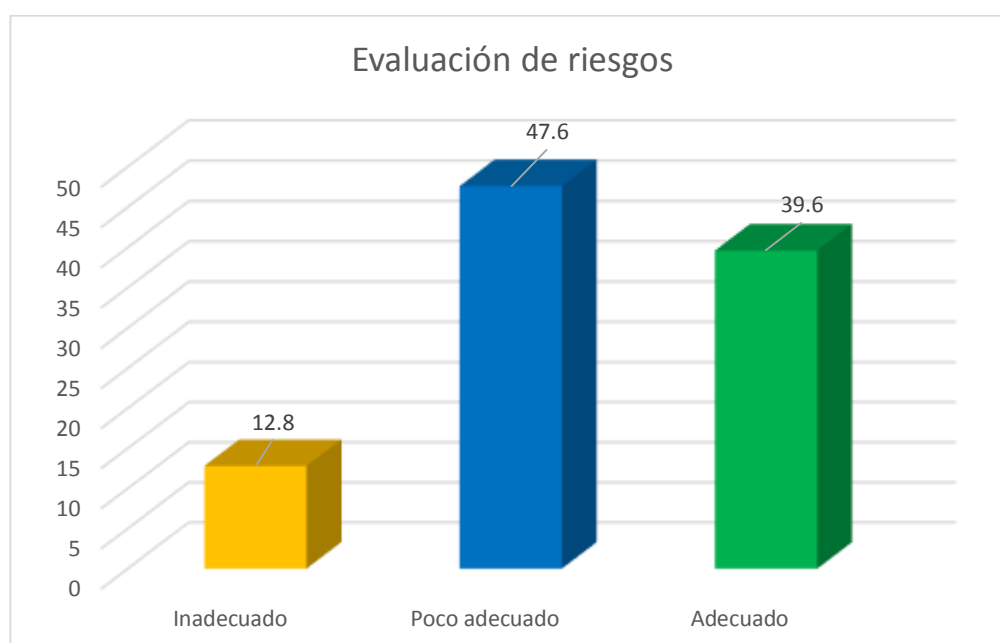
De los resultados obtenidos se concluye que el ambiente de control de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.3 Descripción de los resultados de la dimensión de evaluación de riesgos de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017.

Tabla 9

*Nivel de evaluación del riesgo en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	15	12.8
Poco adecuado	57	47.6
Adecuado	48	39.6
Total	120	100,0



*Figura 3. Nivel de evaluación del riesgo en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP*

#### Interpretación

La tabla 9 y figura 3 muestran que el 47.6% del personal policial consideraba que la evaluación del riesgo en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP era poco adecuado, el 39.6% la consideró adecuada y el 12.8 % la calificó como inadecuada.

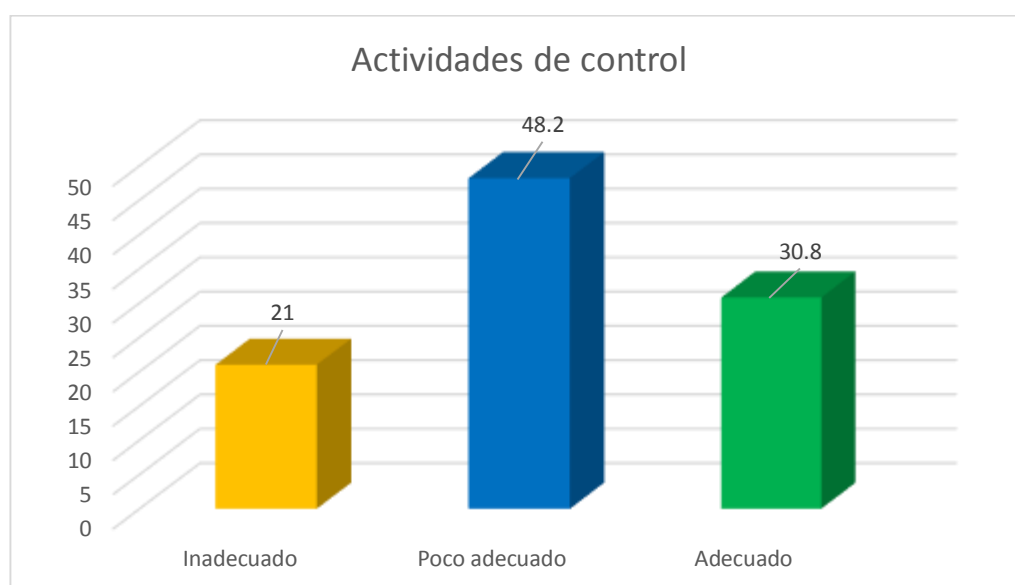
De los resultados obtenidos se concluye que la evaluación del riesgo de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.4 Descripción de los resultados de la dimensión actividades de control de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 10

*Nivel de actividades de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	25	21
Poco adecuado	58	48.2
Adecuado	37	30.8
Total	120	100,0



*Figura 4.* Nivel de actividades de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

La tabla 10 y figura 4 muestran que el 48.2% del personal policial consideraba que las actividades de control en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP eran de nivel poco adecuado el 30.8% las consideraron adecuadas y el 12.8 % como inadecuadas.

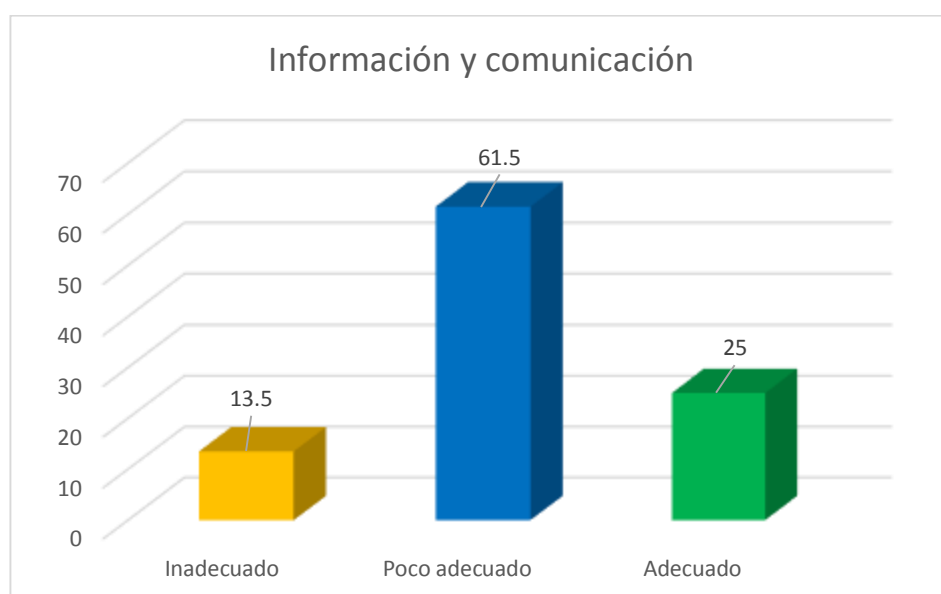
De los resultados obtenidos se concluye que la actividades de control de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.5 Descripción de los resultados de la dimensión de la información y comunicación de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 11

*Nivel de información y comunicación en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	16	13.5
Poco inadecuado	74	61.5
Adecuado	30	25
Total	120	100,0



*Figura 5. Nivel de información y comunicación en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP*

#### Interpretación

La tabla 11 y figura 5 muestran que el 61.5% del personal policial consideraba que la información y comunicación en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP eran de nivel poco adecuado, el 25% las consideraron adecuadas y el 13.5 % como inadecuadas.

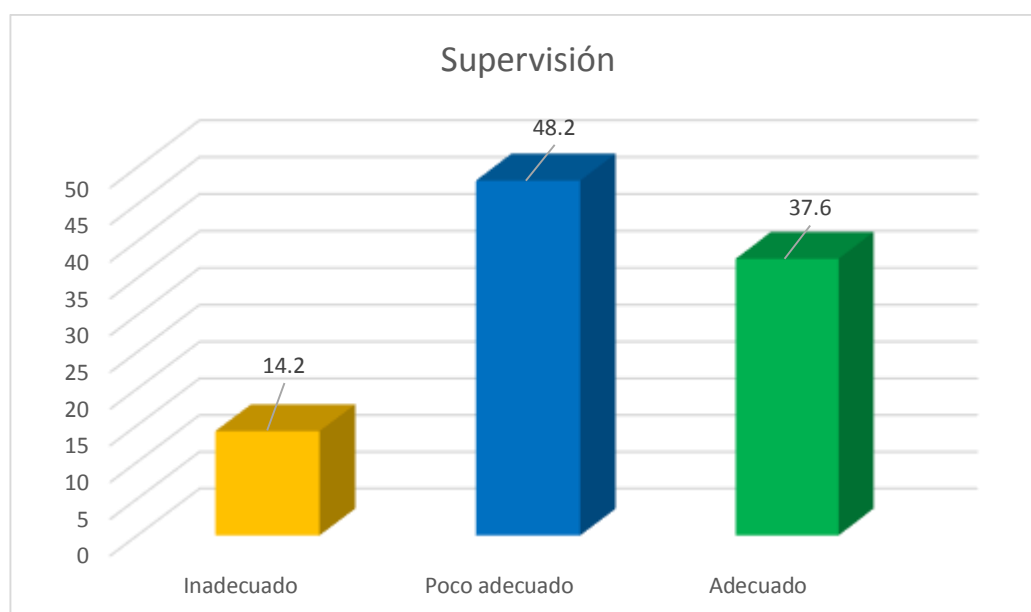
De los resultados obtenidos se concluye que la información y comunicación de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.6 Descripción de los resultados de la dimensión de supervisión de la Dirección de seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 12

*Nivel de supervisión en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	17	14.2
Poco adecuado	58	48.2
Adecuado	45	37.6
Total	120	100,0



*Figura 6.* Nivel de supervisión en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

La tabla 12 y figura 6 muestran que el 48.2% del personal policial consideraba que la supervisión en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP eran de nivel poco adecuado, el 37.6% la consideraron adecuada y el 13.5 % como inadecuada.

De los resultados obtenidos se concluye que supervisión de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.7 Descripción de los resultados de la variable clima organizacional de la Dirección de seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 13

Clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	16	13,3
Poco adecuado	58	48,3
Adecuada	46	38,3
Total	120	100,0

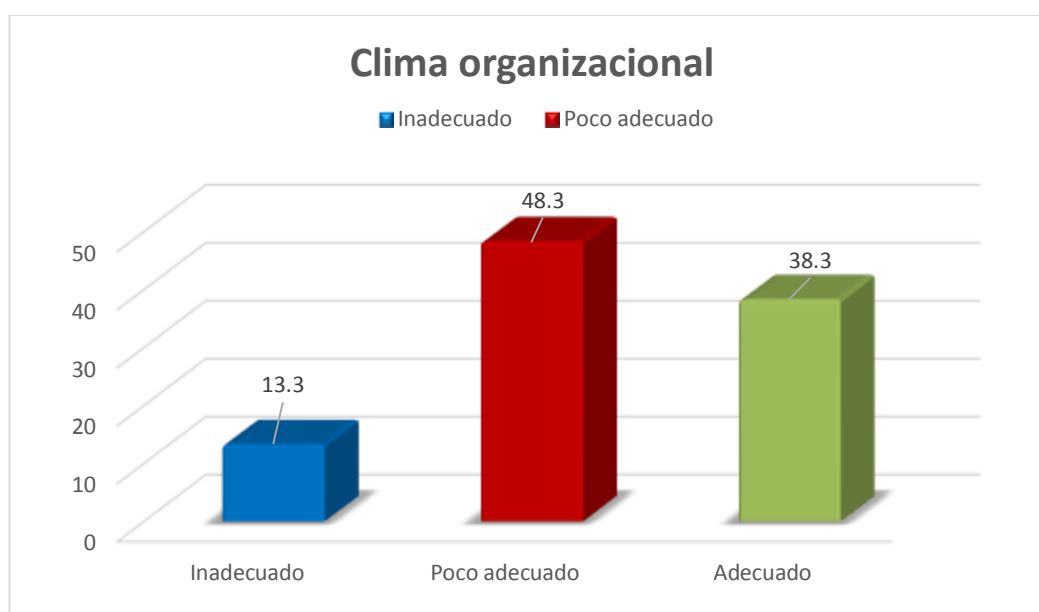


Figura 7. Clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.

#### Interpretación

En la tabla 13 y figura 7 se observó que el 48.3 % del personal policial consideraba que el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP era poco adecuado, el 38.3 % la consideró adecuada y el 13.3 % inadecuada.

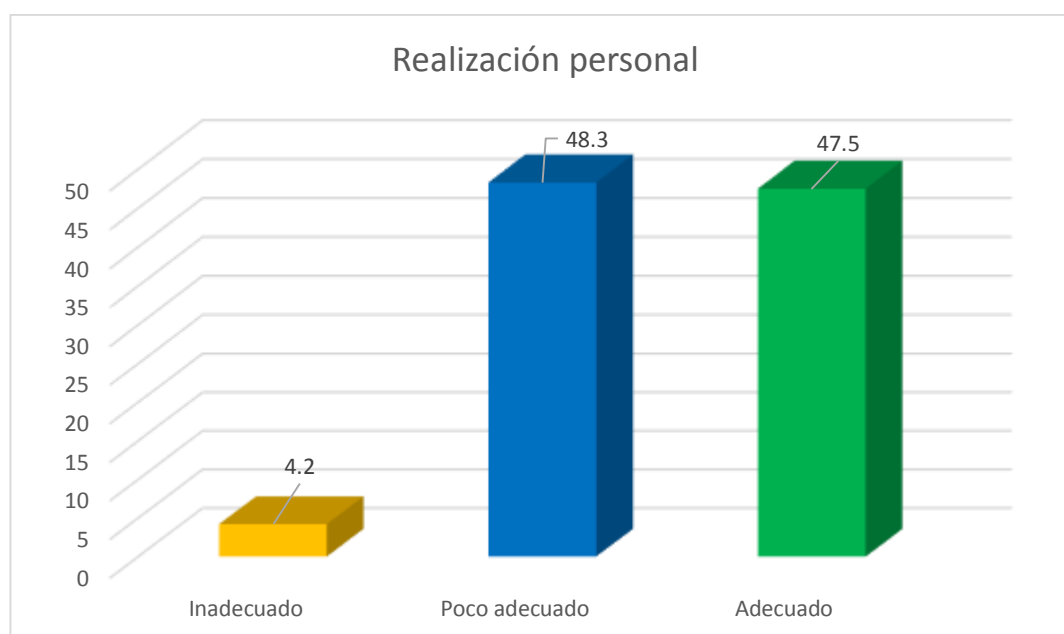
De los resultados obtenidos se concluye que el clima organizacional de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.8 Descripción de los resultados de la dimensión de realización personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 14

*Nivel de realización personal en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	5	4.2
Poco adecuado	58	48.3
Adecuado	57	47.5
Total	120	100,0



*Figura 8.* Nivel de realización personal en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

En la tabla 14 y figura 8 se observó que el 48.3 % del personal policial en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP consideraba que el nivel de realización personal era poco adecuado, el 47.5 % que era adecuado y el 4.2 % inadecuado.

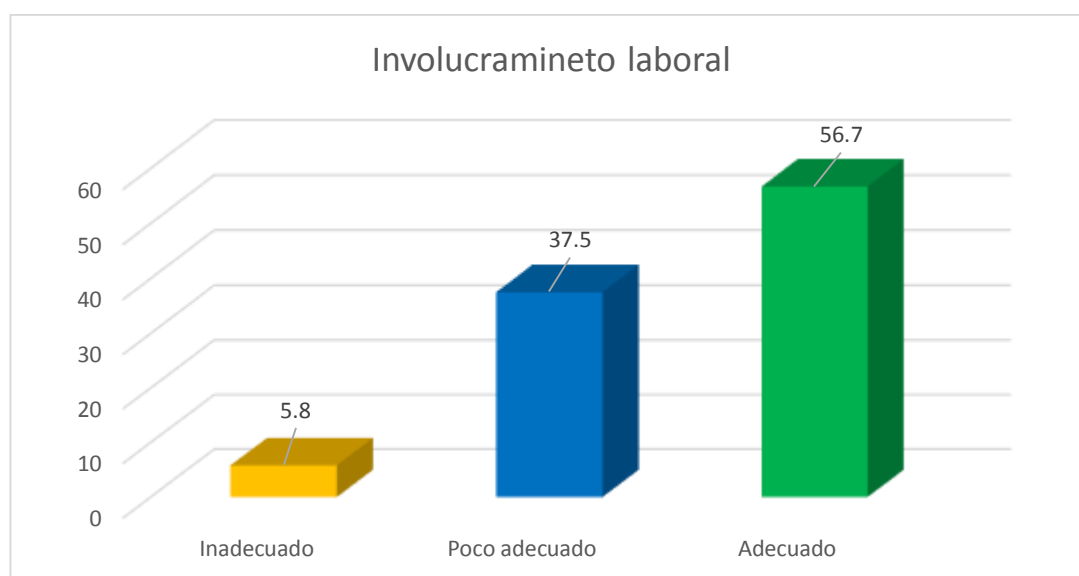
De los resultados obtenidos se concluye que realización personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.9 Descripción de los resultados de la dimensión del involucramiento laboral de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 15

*Nivel de involucramiento laboral en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	7	5.8
Poco adecuado	45	37.5
Adecuado	68	56.7
Total	120	100,0



*Figura 9.* Nivel de involucramiento laboral en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

#### Interpretación

En la tabla 15 y figura 9 se observó que el 56.7 % del personal policial en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP consideró que el involucramiento laboral era adecuado, el 37.5 % que era poco adecuado y el 5.8 % inadecuado.

De los resultados obtenidos se concluye que involucramiento laboral de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel adecuado.

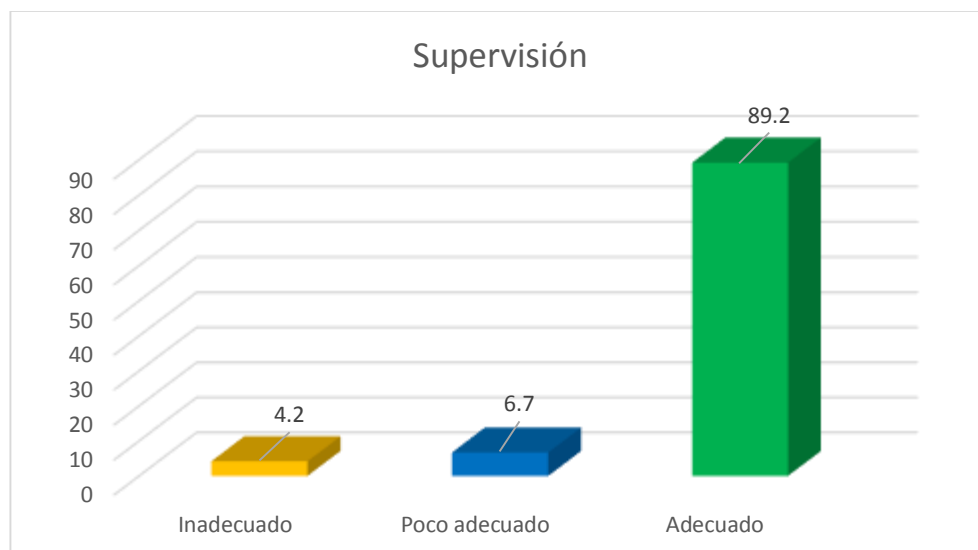


### 3.1.10 Descripción de los resultados de la dimensión de supervisión de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 16

*Nivel de supervisión en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	5	4.2
Poco adecuado	8	6.7
Adecuado	107	89.2
Total	120	100,0



*Figura 10.* Nivel de supervisión en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

#### Interpretación

En la tabla 16 y figura 10 se observó que el 89.2 % del personal policial en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP consideró que el nivel de supervisión era adecuado, el 6.7 % que era poco adecuado y el 4.2 % inadecuado.

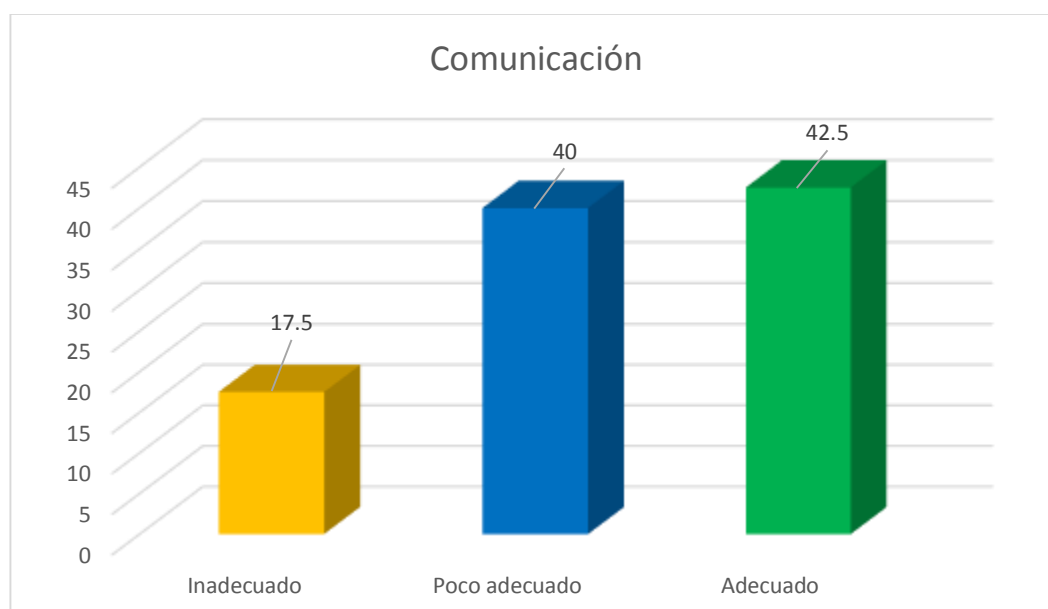
De los resultados obtenidos se concluye que supervisión de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel adecuado.

### 3.1.11 Descripción de los resultados de la dimensión de comunicación de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 17

*Nivel de comunicación en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	21	17.5
Poco adecuado	48	40
Adecuado	51	42.5
Total	120	100,0



*Figura 11. Nivel de comunicación en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.*

#### Interpretación

En la tabla 17 y figura 11 se observó que el 42.5 % del personal policial en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP consideró que el nivel de comunicación era adecuado, el 40 % que era poco adecuado y el 17.5 % inadecuado.

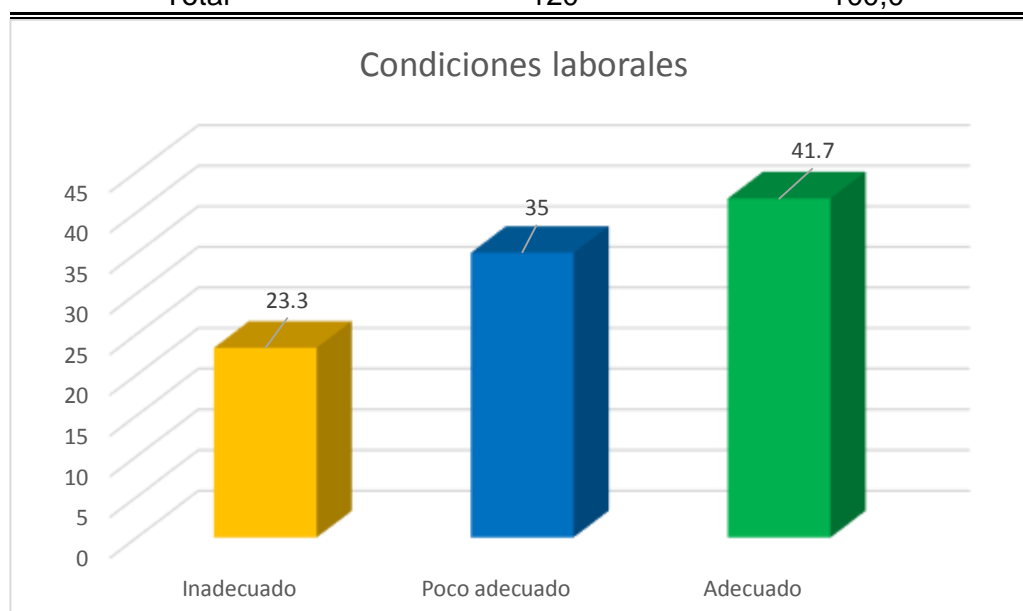
De los resultados obtenidos se concluye que comunicación de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel adecuado.

### 3.1.12 Descripción de los resultados de la dimensión de las condiciones laborales de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 18

*Nivel de condiciones laborales en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	28	23.3
Poco adecuado	42	35
Adecuado	50	41.7
Total	120	100,0



*Figura 12.* Nivel de condiciones laborales en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

#### Interpretación

En la tabla 18 y figura 12 se observó que el 41.7 % del personal policial en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP consideró que el nivel de condiciones laborales era adecuado, el 35 % que era poco adecuado y el 23.3 % inadecuado.

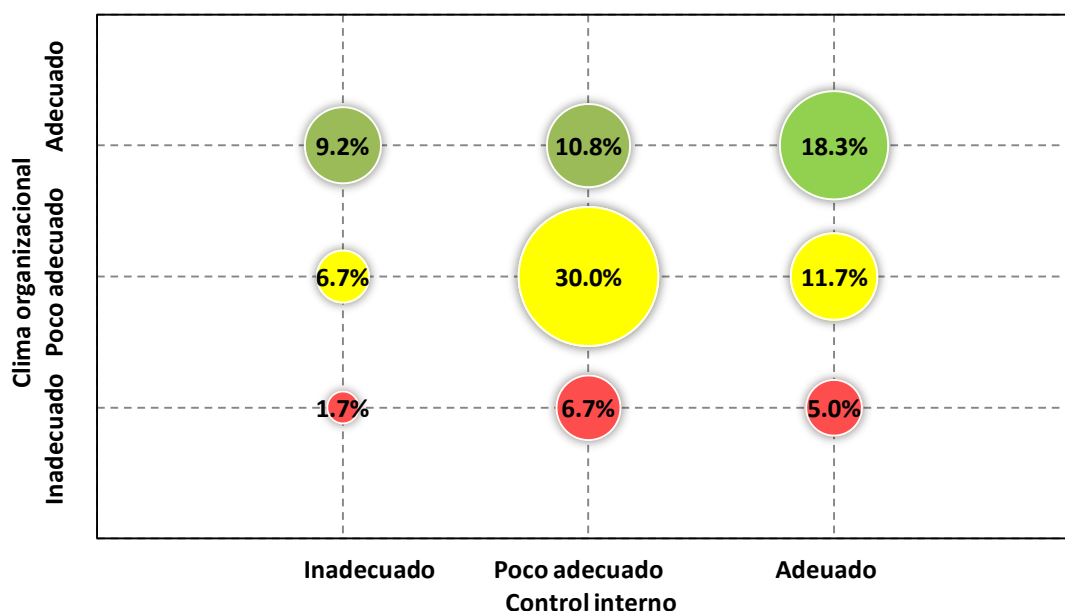
De los resultados obtenidos se concluye que condiciones laborales de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel adecuado.

### 3.1.13 Descripción de los resultados de las variables Sistema de Control Interno y el Clima Organizacional Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 19

*El Sistema de Control interno y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

Sistema de Control interno	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	2	1.7%	8	6.7%	11	9.17%	21	17.5%
Poco adecuado	8	6.7%	36	30.0%	13	10.83%	57	47.5%
Adecuado	6	5.0%	14	11.7%	22	18.33%	42	35.0%
Total	16	13.3%	58	48.3%	46	38.3%	120	100%



*Figura 13. Sistema de Control interno y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

#### Interpretación

La tabla 19 y figura 13, muestran que existe relación entre el control interno y clima organizacional percibido en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, pues el 30% del personal policial consideraron que el control interno y el clima organizacional eran de nivel poco adecuado; mientras que sólo el 18.3 % de éstos consideraron que el control interno y el clima organizacional eran adecuados.

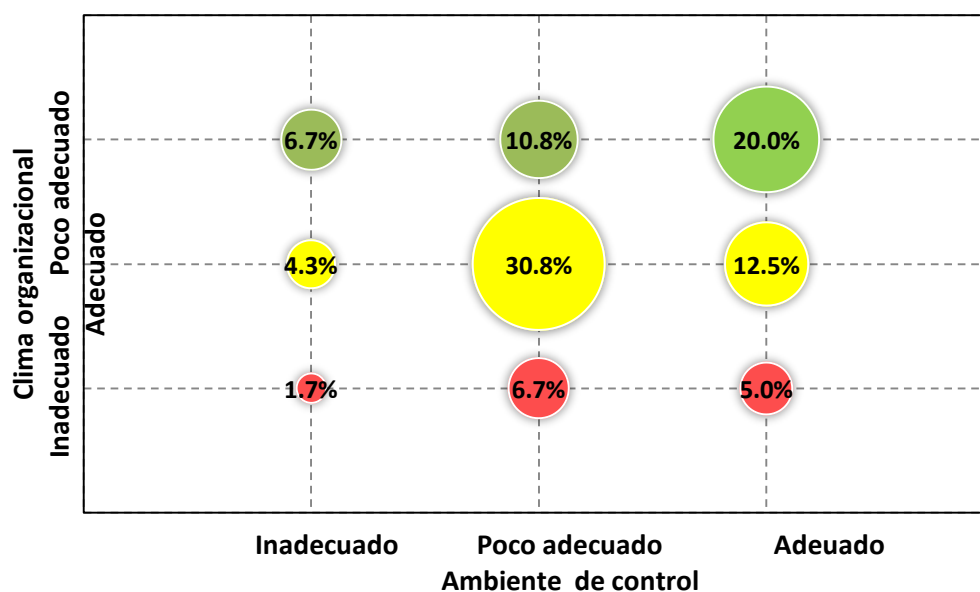
De los resultados obtenidos se concluye que el control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.4 Descripción de los resultados del ambiente de control y el clima organizacional de la Dirección de seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 20

*Ambiente de control y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

Ambiente de control	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Regular		Adecuado		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Inadecuado	2	1.7%	7	5.8%	8	6.7%	17	14.2%
Poco adecuado	8	6.7%	37	30.8%	13	10.8%	58	48.3%
Adecuado	6	5.0%	15	12.5%	24	20.0%	45	37.5%
Total	16	13.3%	58	48.3%	46	38.3%	120	100%



*Figura 14. Ambiente de control y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

#### Interpretación

La tabla 20 y figura 14, muestran que existe relación entre el ambiente de control y el clima organizacional percibido en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, pues el 30.8% del personal policial consideraron que el ambiente de control y el

clima organizacional eran de nivel regular y el 20 % de éstos los consideraron como adecuados.

De los resultados obtenidos se concluye que el ambiente de control y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.15 Descripción de los resultados de la evaluación del riesgo y el clima organizacional de la Dirección de seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 21

Evaluación del riesgo y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.

Evaluación del riesgo	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Regular		Adecuado			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	2	1.7%	2	1.7%	11	9.17%	15	12.5%
Poco adecuado	8	6.7%	42	35 %	7	5.83%	57	47.5%
Adecuado	6	5.0%	14	11.7%	28	23.33%	48	40.0%
Total	16	13.3%	58	48.3%	46	38.3%	120	100%

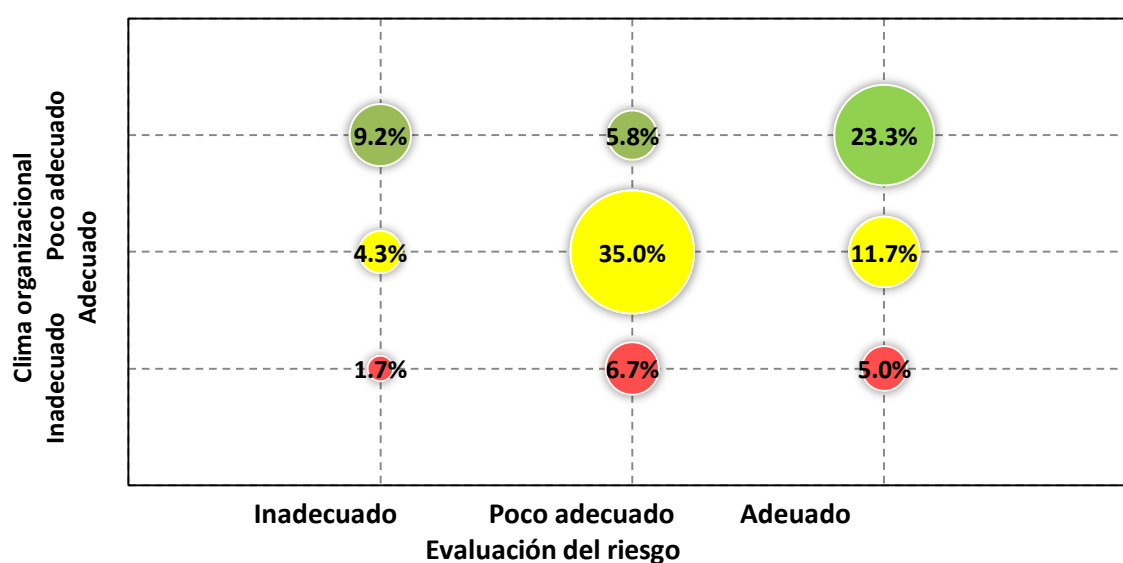


Figura 15. Evaluación de riesgos y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.

## Interpretación

La tabla 21 y figura 15, muestran que existe relación entre la evaluación del riesgo y el clima organizacional percibido en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, pues el 35% del personal policial consideraron que la evaluación del riesgos y el clima organizacional eran de nivel poco adecuado; mientras que 23.3 % de éstos consideraron que el la evaluación del riesgos y el clima organizacional eran adecuados.

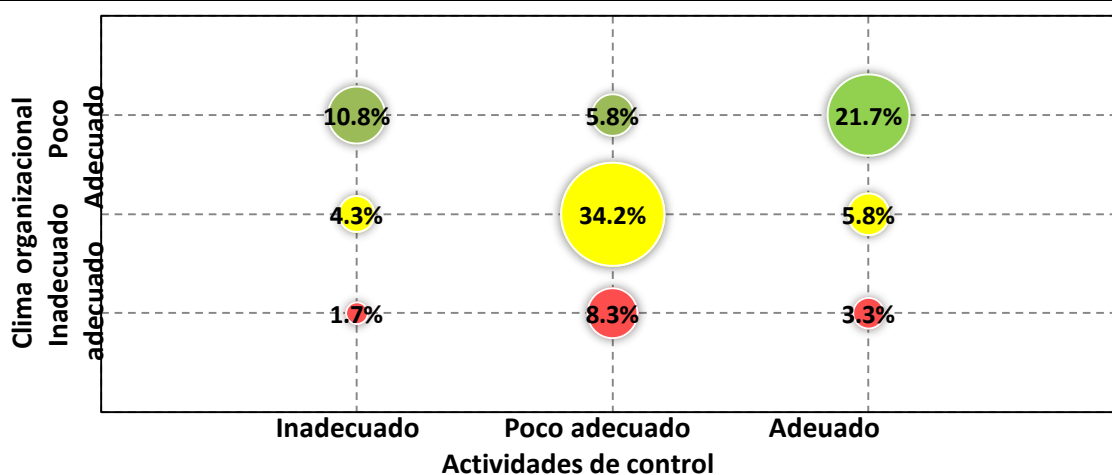
De los resultados obtenidos se concluye que la evaluación del riesgo y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### 3.1.16 Descripción de los resultados de la actividad de control y el clima organizacional de la Dirección de seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 22

*Actividades de control y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

Actividades de control	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Inadecuado	2	1.7%	10	8.3%	13	10.83%	25	20.8%
Poco adecuado	10	8.3%	41	34.2%	7	5.83%	58	48.3%
Adecuado	4	3.3%	7	5.8%	26	21.67%	37	30.8%
Total	16	13.3%	58	48.3%	46	38.3%	120	100%



*Figura 16. Actividades de control y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

## Interpretación

La tabla 21 y figura 16, muestran que existe relación entre las actividades de control y el clima organizacional percibido en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, pues el 34.2% del personal policial consideraron que las actividades de control y el clima organizacional eran de nivel regular; mientras que 21.7 % de éstos consideraron que las actividades de control y el clima organizacional eran adecuados.

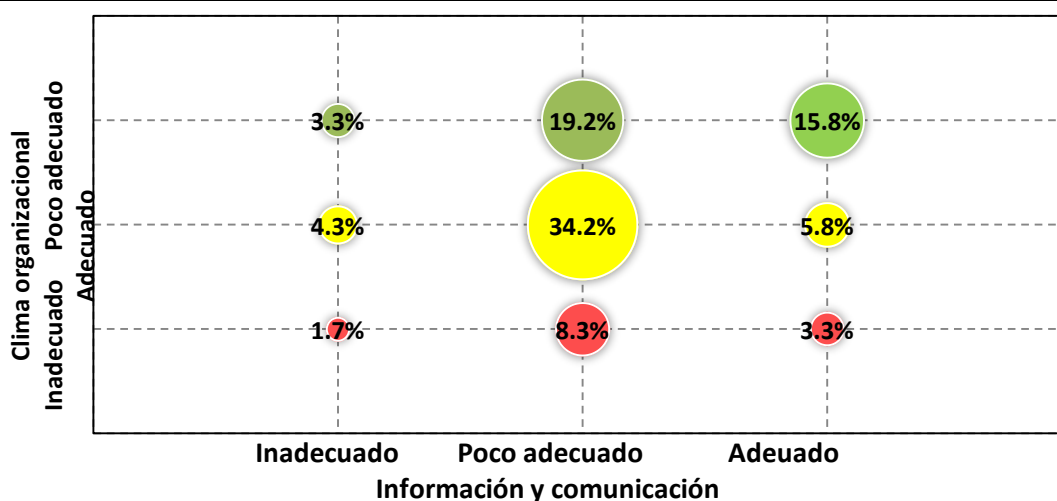
De los resultados obtenidos se concluye que el Actividades de control y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado

### 3.1.17 Descripción de los resultados de la información y comunicación y el clima organizacional de la Dirección de seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 23

*Información y comunicación y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

Información y comunicación	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	2	1.7%	10	8.3%	4	3.33%	16	13.3%
Poco adecuado	10	8.3%	41	34.2%	23	19.17%	74	61.7%
Adecuado	4	3.3%	7	5.8%	19	15.83%	30	25.0%
Total	16	13.3%	58	48.3%	46	38.3%	120	100%





*Figura 17.* Información y comunicación y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.

#### Interpretación

La tabla 22 y figura 17, muestran que existe relación entre la información y comunicación y el clima organizacional percibido en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, pues el 34.2% del personal policial consideraron que la Información y comunicación y el clima organizacional eran de poco adecuado.

De los resultados obtenidos se concluye que la información y la comunicación y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### **3.1.18 Descripción de los resultados de la supervisión y el clima organizacional de la Dirección de seguridad Integral de la PNP 2017**

Tabla 24

*Supervisión y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

Supervisión	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Inadecuado	2	1.7%	11	9.2%	4	3.33%	17	14.2%
Poco adecuado	9	7.5%	34	28.3%	15	12.50%	58	48.3%
Adecuado	5	4.2%	13	10.8%	27	22.50%	45	37.5%
Total	16	13.3%	58	48.3%	46	38.3%	120	100%

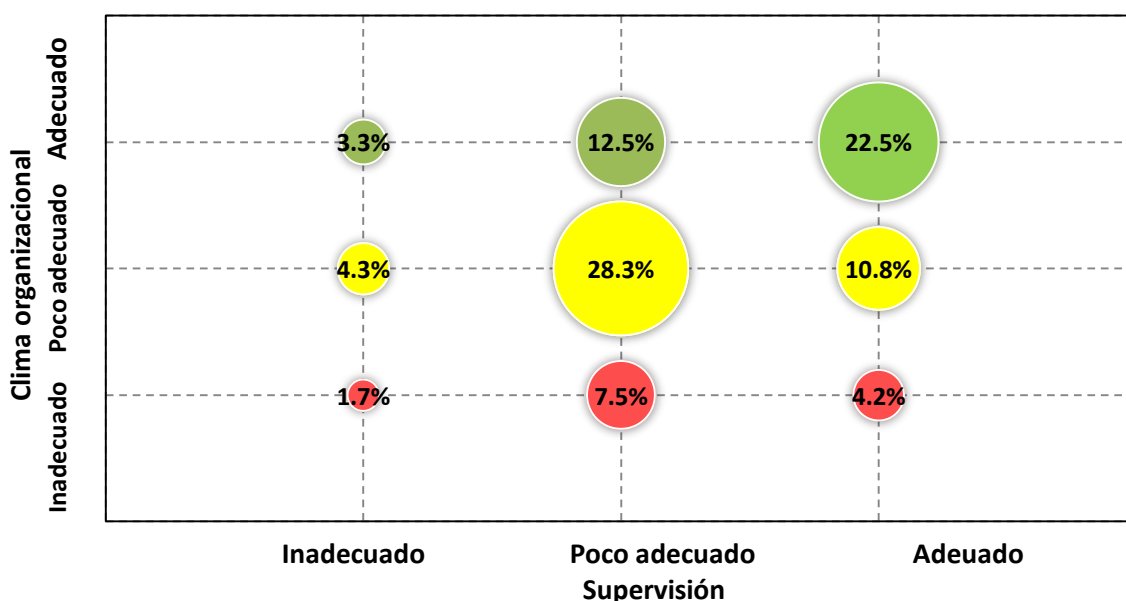


Figura 18. Supervisión y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.

#### Interpretación

La tabla 24 y figura 18, muestran que existe relación entre la supervisión y el clima organizacional percibido en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, pues el 28.3% del personal policial consideraron que la supervisión y el clima organizacional eran de nivel poco adecuado, encontrándose además que el 22.5% de estos trabajadores los consideraron de nivel adecuado.

De los resultados obtenidos se concluye que la supervisión y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado

### 3.2. Contrastación de las hipótesis

#### Hipótesis general

Ho. No existe relación directa entre el control interno y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

Hi. Existe relación directa entre el control interno y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 25

***Relación entre el Sistema de control interno y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP***

				Control interno	Clima organizacional
Rho de Spearman	Sistema de Control Interno	Coeficiente de correlación	de	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		120	120
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	de	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		120	120

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

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el Sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,881$ ); es decir que a medida que se mejore el sistema de control interno mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

### **Hipótesis específica 1**

$H_0$ . No existe relación directa entre el ambiente de control y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

$H_1$ . Existe relación directa entre el ambiente de control y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 26

**Relación entre el ambiente de control y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP**

			Ambiente de control	Clima organizacional
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coeficiente de correlación	de 1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,821**	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el ambiente de control y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho=0,821$ ); es decir que a medida que se mejore el ambiente de control mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

### Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación directa entre la evaluación de riesgo y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

Hi. Existe relación directa entre la evaluación de riesgo y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 27

**Relación entre la evaluación de riesgo y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP**

			Evaluación del riesgo	Clima organizacional
Rho de Spearman	Evaluación del riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre la evaluación del riesgo y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho=0,786$ ); es decir que a medida que se mejore la evaluación del riesgo mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

### Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación directa entre las actividades de control y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

Hi. Existe relación directa entre las actividades de control y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 28

**Relación entre las actividades de control y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP**

			Actividades de control	Clima organizacional
Rho de Spearman	Actividades de control	Coefficiente correlación	de 1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Clima organizacional	Coefficiente correlación	de ,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre Las actividades de control y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho=0,766$ ); es decir que a medida que se mejoren las actividades de control mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

#### Hipótesis específica 4

Ho. No existe relación directa entre la información y comunicación y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

Hi. Existe relación directa entre la información y comunicación y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 29

**Relación entre la información y comunicación y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP**

	Información y comunicación	Coeficiente de correlación	de	Información y comunicación	Clima organizacional
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coeficiente de correlación	de	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		120	120
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	de	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		120	120

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

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre la comunicación e información y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho=0,779$ ); es decir que a medida que se mejoren la comunicación e información mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

### Hipótesis específica 5

Ho. No existe relación directa entre la supervisión y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

Hi. Existe relación directa entre la supervisión y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 30

**Relación entre la supervisión y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP**

				Supervisión	Clima organizacional
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	de	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		120	120
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	de	,799**	1,000
Sig. (bilateral)			,000	.	
N			120	120	

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

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre la supervisión y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta (Rho= 0,799); es decir que a medida que se mejoren la supervisión mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.



## **IV. Discusión**

En este capítulo se hace un análisis de los resultados a los que se arribó en la presente investigación, así la contratación de la hipótesis general evidenció que existía una relación significativa entre el sistema de control interno y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,881$ ); es decir que a medida que se mejore el control interno mejorará el clima organizacional en esta institución, pues precisamente el control interno viene a ser un proceso ejecutado tanto por los directivos la administración y todo el personal de la entidad y que se encuentra diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de o entidad donde se desarrolla (Ibáñez, 2011), así pues, el control interno se debe constituir en la base fundamental de toda actividad en una organización, sin que esto signifique que juegue un rol fiscalizador, por el contrario , el control interno se debe constituir en un instrumento de eficiencia como lo señaló Romero (1997). A al respecto Mantilla (2005) estableció que “el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado” (p. 321), por lo tanto asegurará el desarrollo de un clima organizacional adecuado, al tener un buen sistema de control interno, el trabajador percibirá a la supervisión como un elemento de ayuda, que le permitirá alcanzar su realización personal, mejorar los niveles de comunicación, involucramiento con sus labores y por ende mejorará significativamente las condiciones laborales en las que se desenvuelve(Palma 2004).

Es importante resaltar una de las principales limitaciones de esta investigación, es que se desarrolló en una institución castrense, que responde a características laborales, organizacionales y estructurales peculiares. Así pues se encontró que poco más del 50% de estos trabajadores consideraron al clima organizacional como regular. Al respecto es importante considerar que el clima organizacional es el ambiente psicológico percibido e interpretado por las personas y que está íntimamente relacionado con las necesidades actuales del individuo (Chiavenato, 2004) y que intervienen factores como el comportamiento y las características organizacionales (Litwin y Stringer, 1978), según esta teoría el clima organizacional es producto de la influencia de aspectos subjetivos relacionados con el sistema formal en que se desenvuelven los trabajadores, del estilo informal de los

gestores o directivos y de los factores propios de la organización como son las características del trabajo, condiciones del empleo, etc.; por lo tanto resulta importante considerar las características castrenses de esta institución, que podrían estar afectando la percepción que tienen del clima organizacional, ya que se desarrollan en un ambiente donde priman las órdenes y reglamentos instituciones. Razón por la cual se sugiere profundizar esta investigación considerando aspectos cualitativos propios de cada uno de los estamentos organizacionales de una entidad castrense.

Otra limitación que presente la investigación fue que no se encontraron antecedentes que se relacionen de manera directa con las variables de estudio, pero si algunos estudios que han orientado el desarrollo de este trabajo de investigación, en el aspecto metodológico y teórico, como el trabajo de investigación realizado Díaz (2013) quien con la intención de evaluar el control interno del Municipio de Anzoátegui, empleó un instrumento en base al modelo COSO, este investigador luego de una investigación de campo rigurosa llegó a determinar que no se cumplían la mayoría de los indicadores propuestos en el modelo COSO, por lo que concluyo que el proceso de control interno que se desarrollaba era de regular a deficiente, por lo que recomendó la implementación de procesos de información adecuadamente sistematizados y que se difundiera la visión y misión de la organización y las políticas de selección del personal.

Otro trabajo realizado en un contexto similar fue el Sánchez y Patiño (2013) quienes analizaron las estrategias de control interno para la gerencia pública en el Estado de Táchira-Venezuela, a través de la aplicación de los componentes del Modelo COSO, bajo una metodología descriptiva y de campo, determinaron que las principales debilidades se encontraban en el ambiente de control y de información y comunicación, tal como lo encontramos nosotros en la investigación, pues el mayor porcentaje de trabajadores de Dirección de Seguridad Integral de la PNP determinaron que las actividades de comunicación e información así como el ambiente de control eran regulares , por lo que se recomienda promover la cultura de seguridad a través de diferentes canales de comunicación e impulsar el cumplimiento de la normativa, además es necesario intensificar las capacitaciones y

desarrollar actividades de control adecuado que permitan disminuir las fuentes de riesgo.

Por otro, los resultados de la contrastación de la hipótesis general tiene una relación estrecha con los resultados presentados por Veloso (2010), quien al analizar la relación entre el grado de supervisión y clima organizacional en la ciudad de Arica, encontró que la motivación y el clima organizacional estaban fuertemente mediados por el grado de supervisión. A nivel nacional, Hernández (2014) al medir la influencia del sistema de control interno sobre la administración de las municipalidades distritales de Lima metropolitana, encontró que 96% de los encuestados consideraban que el sistema de control interno si mejoraba la administración de las Municipalidades, por lo que puede asumir que mejora también el clima organizacional, por derivar este directamente del proceso administrativo de la entidad sobre todo cuando es del sector público. Distritales de Lima Metropolitana.

Así mismo Salazar (2014) en la investigación El Control interno : Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy, con el objetivo de demostrar que el control interno es una herramienta de apoyo para el gerente público de hoy, pues lejos de entorpecer las actividades inherentes a las funciones públicas, busca brindar una seguridad razonablemente de que en el proceso de alcanzar los objetivos institucionales, analizó cual era el nivel de implementación en diferentes entidades del sector público de nuestro país, encontrando que en la mayoría de ellos , el personal directivo, técnico u operativo aún desconocía la importancia o funcionalidad del mismo y que según la percepción de estos el control interno que se desarrolla en las instituciones objeto de estudio no era el más adecuado, resultado que coincide con la hallado en la presente investigación, pues cerca del 50% del personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP la consideró de nivel regular.

La contrastación de las hipótesis específicas de la investigación determinó que cada una de ellas presentaba una relación directa y alta con el clima organizacional según los empleados de Dirección de Seguridad Integral de la PNP. Así se encontró que el ambiente de control está directamente relacionado con el clima organizacional percibido por los empleados, es decir que a medida que se

logre un entorno organizacional que favorezca el ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas se mejorará directamente el clima organizacional pues se habrá logrado afianzar la cultura de seguridad en la entidad (Contraloría General de la República, 2008). Para que esto ocurra es necesario que se filosofía de la dirección sea favorable y retrasmiteda al personal con el fin de que todos los miembros de la organización orienten su actitud hacia un apoyo continuo al control interno, lo que requiere ir más allá del cumplimiento de sus funciones normativas, es decir realizar las actividades con ética e integridad.

Por otro lado, la administración estratégica, deberá estar orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando una estructura organizacional, que considere la complejidad de las funciones, misión y objetivos de la entidad, para esto no puede dejar de asegurar el adecuado reclutamiento de personal, la inducción y desarrollo profesional para mejorar así la competencia profesional de los trabajadores, finalmente el órgano de control institucional, no debe limitarse a la evaluación de procesos de control sino que debe promover la oportunidad de mejorarlos (Contraloría general de la República, 2008). Sin embargo, es importante considerar que más del 50 % de los trabajadores consideraron que el ambiente de control esa regular, por lo que se requieren identificar otros factores asociados a la percepción del clima, pudiendo considerarse en futuras investigaciones aspectos relacionados con la cultura y el liderazgo.

Se encontró además que la evaluación de los riesgos, las actividades de control y de supervisión presentaba una relación directa y alta con la percepción del clima organizacional, por lo que se deberá asegurar el planeamiento adecuado de la gestión de riesgos, identificarlos aquellos riesgos internos o externos que podrían afectar la consecución de los objetivos y metas institucionales, se requiere además valorarlos, con el fin de minimizar sus efectos negativos o enfrentarse a ellos adecuadamente (Contraloría general de la República, 2008). Esto permitirá mejorar la percepción de seguridad que tendrán los miembros de la organización y así el clima organizacional logrará cubrir las expectativas de los empleados y por ende asegurar la ejecución adecuadas de las actividades laborales. Así mismo, dado que la percepción que tuvieron estos trabajadores acerca de cada una de estas dimensiones eran de nivel medio, nos estarían indicando que es necesario asegurar

que las políticas y procedimientos establecidos no se están llevando a cabo bajo las mejores condiciones por lo que se requieren acciones para mejorar la administración de los riesgos de la entidad, (Contraloría general de la República, 2008, p. 23), considerando la instauración de comisiones específicas, evaluación del costo-beneficio, la rendición de cuentas, siendo fundamental el control al acceso a los recursos o archivos y las verificaciones para enmendar cualquier error .

Es importante, además, mantener un sistema de control para las tecnologías de la información y Comunicaciones (TIC), se debe contar con una plataforma de información y comunicaciones diseñada para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades, asegurando así que el sistema de comunicación e información sea eficiente, confiable, oportuna y útil. Finalmente la valoración adecuada de la eficacia y calidad del sistema de control interno deberá permitir la retroalimentación, la prevención y monitoreo, y mejora constante de los compromisos de cada uno de los miembros de la organización, todo esto sin lugar a dudas mejorará significativamente la percepción subjetiva y material que tengan los trabajadores respecto al clima organizacional (Contraloría General de la República, 2008).

Los resultados descriptivos de cada una de las variables de estudio dan cuenta que el 47.5 % de los empleados de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, consideran que el control interno es regular y un porcentaje similar (48.3%) percibió que el clima organizacional era también regular. Es decir que desde la perspectiva de los trabajadores, se considera que no es reconocido en manera justa el esfuerzo por superarse y desarrollarse laboralmente, ya que las condiciones de trabajo no son equitativas, debido a que el puesto que se ocupa no está suficientemente valorado, pues las políticas castrense que se desarrollan no generan el involucramiento laboral ni mecanismos eficientes de comunicación, generalmente es impositiva, produciendo condiciones laborales inadecuadas que no favorecen el desarrollo de un ambiente de control que promueva la evaluación, valoración y/o actividades conducentes a mantener un sistema de control interno adecuado.

Así mismo, un gran porcentaje de empleados que existía una regular comunicación entre el personal y los directivos, las ideas y aportaciones de los primeros no son tomadas en cuenta, lo que disminuye de manera significativa el

interés, la generación de ideas y el compromiso de los trabajadores. En este marco, es imperiosa la necesidad de mejorar la estrategia de comunicación interna e implantar el trabajo en equipo, lo cual implica cooperación armónica y direccionada de cada uno de los integrantes para así mejorar los procesos y el ambiente laboral. Esto permitiría la formación e integración de equipos de trabajo y reforzamiento de los procedimientos para alcanzar un sistema adecuado de control interno en la entidad.

Se propone, generar estrategias para generar conciencia sobre la necesidad de cambiar actitudes frente al control interno, para no quedar estancado en situaciones negativas y lograr la mejora continua de los procesos de control interno. Trabajar en equipo, generando confianza entre los directivos miembros de las áreas involucradas y sistemas de comunicación alternas a la ya acostumbrada obediencia de órdenes, muy común en el sistema castrense

Finalmente, es importante destacar que el desarrollo organizacional es un proceso planeado que tiene como fin incrementar la efectividad y lograr los objetivos deseados en una organización. El mundo globalizado y competitivo de hoy exige que las organizaciones actuales mantengan sistemas activos y seguros (Gibson et al., 2001). Es por ello que el cambio debe ser planificado, que no puede dejar de lado el fortalecimiento y mantenimiento de un adecuado clima laboral pues es un elemento indispensable para lograr las metas instituciones bajo el marco normativo de la seguridad basa en el control interno como herramienta para asegurar el éxito y cumplimiento de la normativa en toda institución fundamentalmente del sector público.

## **V. Conclusiones**



**Primera conclusión**

Existe relación significativa entre el Sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,881$ ); es decir que a medida que se mejore el sistema de control interno mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

**Segunda conclusión**

Existe relación significativa entre el Ambiente de control y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,821$ ); es decir que a medida que se mejore el ambiente de control mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

**Tercera conclusión**

Existe relación significativa entre la evaluación del riesgo y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,786$ ); es decir que a medida que se mejore la evaluación del riesgo mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

**Cuarta conclusión**

Existe relación significativa entre Las actividades de control y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,786$ ); es decir que a medida que se mejoren las actividades de control mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

**Quinta conclusión**

Existe relación significativa entre la información y comunicación y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,779$ ); es decir que a medida que se

mejoren la comunicación e información mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

### **Sexta conclusión**

Existe relación significativa entre la supervisión y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,799$ ); es decir que a medida que se mejoren la supervisión mejorará el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera recomendación**

Debido a que el sistema de control interno presenta una relación directa y elevada con el clima organizacional y que estas variables fueron consideradas por casi el 50% de los trabajadores de nivel medio, se recomienda implementar el sistemas de control interno y cada uno de sus componentes en cumplimiento de la Directiva N° 004-2017-CG GUIA PARA LA IMPLEMENTACION Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO emitido el 18ENE2017.

**Segunda recomendación**

Se determinó que la dimensión Información y comunicación fue la que presentó mayores dificultades en su implantación, por lo tanto se sugiere mejorar los canales de comunicación e instaurar sistemas que garanticen la seguridad de la información almacenada. Es necesario además implementar sistemas informáticos que permitan acceder a la información requerida pero guardando los niveles de seguridad que la naturaleza de la información lo requiera. Se sugiere además generar entornos de control amigables a través de la asignación adecuada de funciones.

**Tercera recomendación**

Dada la importancia del estudio, es necesario seguir investigando acerca de los diferentes aspectos que determinan la implementación del sistema de control en entidades públicas, es conveniente profundizar su estudio a través instrumentos de corte cualitativo, con la finalidad de identificar los puntos críticos y fortalezas del sistema de control interno así como los relacionados con el clima organizacional.

### **III. REFERENCIAS**

- Alvarado M. y Tuquiñahui S., (2011). *Propuesta para la Implementación de un Sistema de Control interno basado en el modelo Coso, aplicado a la Institución Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica salesiana).Cuenca - Ecuador. Recuperada de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa* (2º ed.). Lima: La Muralla, S.A.
- Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México:Trillas,.
- Brunet, L. (2004). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Contraloría General de la República (2013). *Medición de la Implementación del Sistema de Control interno en el Estado*. Perú: el autor.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission -COSO (2013) *Control interno - Marco Integrado Resumen Ejecutivo*. España: Instituto de Auditores Internos de España. Recuperado el 23 de mayo de 2016 de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- Contraloría General de la República (2013). *Medición de la Implementación del Sistema de Control interno en el Estado - Directiva N° 004-2017-CG Guía Para La Implementación y Fortalecimiento Del Sistema De Control Interno En Las Entidades Del Estado* emitido el 18ENE2017.

- Cuadra-Peralta, A. y Veloso-Besio, C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(1), 15-25. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v18n1/art03.pdf>
- Díaz E. (2013). *Evaluación del control interno administrativo del procesamiento electrónico de datos basado en el modelo COSO en la dirección de hacienda de la alcaldía puerto la cruz, municipio sotillo del estado Anzoátegui*. (Tesis de Especialidad, Universidad Centro occidental "Lizardo Alvarado"). Zulia-Venezuela. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/262708344/P1156-pdf>
- Chiavenato, I. (1990). *Introducción a la teoría general de la administración* (3ra ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Daft, L., R. y Marcic, D. (2011). *Introducción a la Administración* (6ta ed.) México: Cengage Learning.
- Díez de Castro, J. y Redondo López, C. (1996). *Administración de empresas*. España: Ediciones Pirámide,
- Furnham, P. (2001). *Psicología organizacional*. México: Oxford University Press.
- Goldstein, E. B. (2010). *Sensación y percepción* (8va ed.). Mexico: Cengage Learning
- Hernández, J. (2014). Sistema de control interno y administración por resultados en municipalidades de Lima Perú. *Gestiópolis*. Recuperada de <https://www.gestiopolis.com/sistema-control-interno-administracion-resultados-municipalidades-lima-peru/>
- Hernández, M. y Salazar, K. (2015) Elaboración del procedimiento de gestión de riesgos aplicado a proyectos de construcción residenciales y empresariales (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica el Perú). Perú. Recuperada de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/558709>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores.
- Hogan, P. (2004). *Pruebas psicológicas*. México: Manual moderno
- Salazar, L. (2014). *El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy* . recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543>
- INTOSAI (2016). *Guía para las normas de Control Interno del sector público*. Perú: Contraloría general de la República
- Litwin, S. y Stinger, G. (1968). *Clima y comportamiento organizacional*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Litwin, G. y Stringer, G. (1998). *Clima y comportamiento organizacional*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Likert, R. (1986). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. México. Trillas.
- Lorenzano, C. (2010). La estructura del conocimiento científico (2da. ed.). Buenos Aires: Biblos. *Electroneurobiología*, 18 (41, pp. 3-254). Recuperado de [http://electroneubio.secyt.gov.ar/Lorenzano\\_Estructura\\_conocimiento\\_cientifico.pdf](http://electroneubio.secyt.gov.ar/Lorenzano_Estructura_conocimiento_cientifico.pdf)
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). Tres componentes, Conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Orbegoso, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. *Revista de Psicología*, 12(1), 347-362.
- Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores - INTOSAI . (2016) página institucional recuperado el 6 junio 2016 de <http://www.intosai.org/es/actualidades.htm>
- Palma, S. (2004), Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. *Pirámide. Revista del Departamento de Psicología*. 5, 49-59.



- Pereda, S., Berrocal, F. y Alonso, M. A. (2011). *Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias* (3ra ed.). Centro de Estudios Ramón Areces. ISBN - 9788499610573
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. México: International Thomson.
- Rivera, J. Arellano, A. y Molero (2000). *Conducta del consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. Madrid-España: ESIC Editorial.
- Salazar, L (2014) *El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú)  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543>
- Sánchez, D., y Patiño, H. (2013). Estrategias de control interno para la gerencia pública. *Revista Uis Humanidades*, 39(2), 75-91 Recuperado de <http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistahumanidades/article/view/3013>
- Stringer, R. A. (2002). *Leadership and organizational climate: the cloud chamber effect*. México: Prentice Hall.
- Stringer, R. A. (2002). *Leadership and organizational climate: the cloud chamber effect*. México: Prentice Hall.
- Toro, N., Ochoa, L. E. y Vargas del Rio, A.. (2004). Clima organizacional promotor de la creatividad de la empresa. *Revista Creando*, 2(3).

## **VIII.- ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**



TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA - INFERENCIAL
<p><b>Metodología</b>  <b>Tipo de investigación</b>            La presente investigación es sustancial de nivel descriptivo y correlacional.</p> <p><b>Diseño de la investigación</b>            El Diseño del estudio no experimental de corte transversal</p> <p>Donde:</p> <p><b>Método: Hipotético deductivo.</b></p>	<p><b>Población</b>            La poblacional para la presente investigación, estará conformado por los trabajadores policial administrativos de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía nacional del Perú en el año 2017.</p> <p><b>Muestreo</b>            Por ser una población pequeña se trabajó con todos ellos, razón por la cual no se procedió con el muestreo.</p>	<p><b>Instrumento 1: Medición de la variable Sistema de control interno</b>            Para medir la variable Control Interno            Autor: Adaptado COSO            Año: 2013            Objetivo:            Sus respuestas están en Likert:            Cuestionario-Ítems</p> <p><b>Instrumento 2: Clima organizacional</b>            Autor: Sonia Palma            Año: 2004            Tipo de instrumento: Cuestionario.            Sus respuestas están en Likert:            Cuestionario-Ítems</p>	<p><b>Descriptiva</b>            Este estudio permite determinar si la hipótesis se demuestra mediante los procedimientos de estadística descriptiva en razón al objetivo planteado para este estudio.</p> <p>Para la descripción de los resultados se emplearan tablas y figuras de distribución de frecuencias.</p> <p><b>Inferencial</b>            Para determinar la relación entre variables se empleara Correlación rho de Spearman dado que se trata de dos variables cualitativas ordinales.</p>

## **Anexo 2**

**Base de Datos VARIABE 1: Control Interno**

**Base de Datos VARIABE 2: Clima organizacional**















**Anexo 3**  
**Instrumento VARIABE 1: Control Interno**  
**Instrumento VARIABE 2: Clima organizacional**

**Cuestionario para medir el nivel de control interno en la Dirección de Operaciones de la  
Policía Nacional del Perú.**

Estimado participante, le solicito responda de la manera más sincera posible, el presente cuestionario que está sujeto a reserva y solamente se realiza con fines académicos.

Marque con una X el casillero que considere el más adecuado

<b>DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios.		
2	La Dirección proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control		
3	La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones		
4	Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la Dirección		
5	La Dirección ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad		
6	La entidad ha formulado el análisis de la situación con participación de todas las gerencias para definir su direccionamiento y desarrollo de los servicios		
7	La Dirección se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan las actividades de la entidad		
8	Conoce los manuales de procesos con sus respectivos flujos de información		
9	Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos		
10	Las unidades orgánicas cuenta con la cantidad de personal necesaria para el adecuado desarrollo sus actividades		
11	El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo		
12	La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos		
13	Conoces tus responsabilidades y actúas de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden		
14	Los Órgano de Control evalúan los controles de los procesos vigentes e identifican oportunidades de mejora acorde a su plan de trabajo		
15	Considera que los miembros que conforman el equipo de trabajo del OCI son de comprobada competencia e idoneidad profesional.		
<b>DIMENSIÓN 2: EVALUACION DE RIESGOS</b>			
<b>16</b>	<b>Planeamiento de la administración de riesgos</b>		
17	La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos		
18	Ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de la unidad orgánica donde labora		
19	En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)		
20	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)		
21	Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados		
<b>DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			

22	Existen procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas claramente definidos en manuales o directivas		
23	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables		
24	Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude		
25	Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener		
26	El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros		
27	Los documentos internos que genera y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos		
28	Las unidades orgánicas periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas		
29	La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes		
30	La entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas		
31	Conoce sus responsabilidades con respecto de las rendiciones de cuenta		
32	Los procesos , actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, y documentadas al igual que sus modificaciones		
33	Constantemente se revisan las tareas y se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias		
34	Se cuenta con políticas y procedimientos escritos para la administración de los sistemas de información		
35	Los programas informáticos (software) de la entidad cuentan con licencias y autorizaciones de uso		
36	La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)		
<b>DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
37	Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información		
38	Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades		
39	La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades		
40	Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras		
41	La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad		
42	La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna		
43	La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal		
44	El portal de transparencia de la entidad se encuentra adecuadamente actualizado		
45	Los canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna en la institución		
<b>DIMENSIÓN 5: SUPERVISIÓN</b>			

46	Se registran las actividades de supervisión del desarrollo de sus labores para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido.		
47	Se monitorea su trabajo para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos.		
48	Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección		
49	La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente		
50	Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas		



### Instrumento para medir la percepción del clima organizacional

Estimado participante, le solicito responda de la manera más sincera posible, el presente cuestionario que está sujeto a reserva y solamente se realiza con fines académicos.

Marque con un aspa en el casillero que considere tenga la respuesta más adecuada.

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

ITEMS						
1	¿Cada servidor asegura su nivel de logro personal en la Entidad?					
2	¿Los objetivos de la entidad pueden convertirse en retos para usted?					
3	¿Cumplir con las tareas diarias en la entidad, permite el desarrollo del personal?					
4	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea gratificante?					
5	¿La entidad promueve el desarrollo personal?					
6	¿La entidad es una buena opción para alcanzar su desarrollo personal?					
7	¿Existen oportunidades de progresar en la entidad?					
8	¿La actividad en la que labora permite aprender y desarrollarse como profesional?					
9	¿Su trabajo lo hace sentirse realizado profesionalmente?					
10	¿Se reconocen los logros en la labor desempeñada en el cargo?					
11	¿Se siente comprometido con el éxito de la entidad?					
12	¿Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
13	¿Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de mayor responsabilidad?					
14	¿Considera que el personal está comprometido con la entidad y lo demuestra a través del trabajo diario?					
15	¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?					
16	¿En la entidad se hacen mejor las cosas cada día?					
17	¿Los servidores cooperan entre sí en la entidad?					
18	¿Cada servidor se considera factor clave para el éxito de la entidad?					
19	¿Considera que los servicios de la entidad son motivo de orgullo del personal?					
20	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas?					
21	¿El Gerente General brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
22	¿El Gerente General se interesa por el éxito de su personal?					

23	¿En la entidad se afronta y superan los obstáculos?					
24	¿Los directivos de la entidad promueven la capacitación que se necesita?					
25	¿Los Gerentes y Jefes de Oficina escuchan los planteamientos que se le hacen?					
26	¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?					
27	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas?					
28	¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
29	¿El Gerente General expresa reconocimientos por los logros obtenidos?					
30	¿Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades?					
31	¿En su trabajo la información fluye adecuadamente?					
32	¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa?					
33	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
34	¿La entidad fomenta y promueve la comunicación interna?					
35	¿Se comunican los avances de otras áreas de la entidad?					
36	¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
37	¿Existen suficientes canales de información?					
38	¿Su jefe inmediato superior, le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?					
39	¿Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal?					
40	¿Se toma en cuenta la opinión de los servidores de la entidad?					
41	¿En la entidad se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
42	¿Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo?					
43	¿La Gerencia de Administración provee de insumos para el trabajo diario?					
44	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
45	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
46	¿Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo?					
47	¿Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo?					
48	¿Es motivado para participar en actividades programadas?48					
49	¿La remuneración es considerada atractiva en esta entidad?					
50	¿La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza?					

**Anexo 4**  
**Carta de Consentimiento Informado**

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 12 de junio de 2017

Carta P. 322 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

**General PNP Juan Antonio Galvez Escalante**

**Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Peru**

**Atención:**

**Director**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LUISA CLAUDIA ESCATE AYALA** identificado(a) con DNI N.º **25688992** y código de matrícula N.º **7000900335**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Sistema de Control Interno y el Clima Organizacional Percibido por el Personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este



**Anexo 5**  
**Certificado de Validez de contenido de cada uno de los**  
**instrumentos**

**ANEXO 03: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>							
1	¿La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	✓		✓		✓		
2	¿La Dirección proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control?	✓		✓		✓		
3	¿La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?	✓		✓		✓		
4	¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la Dirección?	✓		✓		✓		
5	¿La Dirección ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	✓		✓		✓		
6	¿La entidad ha formulado el análisis de la situación con participación de todas las gerencias para definir su direccionamiento y desarrollo de los servicios?	✓		✓		✓		
7	¿La Dirección se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan las actividades de la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿Conoce los manuales de procesos con sus respectivos flujos de información?	✓		✓		✓		
9	¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos?	✓		✓		✓		
10	¿Las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesaria para el adecuado desarrollo sus actividades?	✓		✓		✓		
11	¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	✓		✓		✓		

12	¿La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos?	✓		✓					
13	¿Conoces tus responsabilidades y actúas de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden?	✓		✓					
14	¿Los Órgano de Control evalúan los controles de los procesos vigentes e identifican oportunidades de mejora acorde a su plan de trabajo?	✓		✓					
15	¿Considera que los miembros que conforman el equipo de trabajo del OCI son de comprobada competencia e idoneidad profesional?	✓		✓					
<b>DIMENSIÓN 2: EVALUACION DE RIESGO</b>									
16	¿Planeamiento de la administración de riesgos	✓		✓					
17	¿La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?	✓		✓					
18	¿Ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de la unidad orgánica donde labora?	✓		✓					
19	¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	✓		✓					
20	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)??	✓		✓					
21	¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?	✓		✓					
<b>DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>									
22	¿Existen procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas claramente definidos en manuales o directivas?	✓		✓					
23	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	✓		✓					
24	¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	✓		✓					



ESCUELA DE POSGRADO

25	¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?	✓		✓		✓			
26	¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	✓		✓		✓			
27	¿Los documentos internos que genera y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?	✓		✓		✓			
28	¿Las unidades orgánicas periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas?	✓		✓		✓			
29	¿La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes?	✓		✓		✓			
30	¿La entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?	✓		✓		✓			
31	¿Conoce sus responsabilidades con respecto de las rendiciones de cuenta?	✓		✓		✓			
32	¿Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, y documentadas al igual que sus modificaciones?	✓		✓		✓			
33	¿Constantemente se revisan las tareas y se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	✓		✓		✓			
34	¿Se cuenta con políticas y procedimientos escritos para la administración de los sistemas de información?	✓		✓		✓			
35	¿Los programas informáticos (software) de la entidad cuentan con licencias y autorizaciones de uso?	✓		✓		✓			
36	¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN 4: INFORMACION Y COMUNICACION</b>									
37	¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?	✓		✓		✓			



38	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garanticen el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	↗		↗		↗		↗	
39	¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	↘		↗		↗		↗	
40	¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?	↗		↗		↗		↗	
41	¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad?	↗		↗		↗		↗	
42	¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?	↗		↗		↗		↗	
43	¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal?	↗		↗		↗		↗	
44	¿El portal de transparencia de la entidad se encuentra adecuadamente actualizado?	↗		↗		↗		↗	
45	¿Los canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna en la institución?	↘		↗		↗		↗	
<b>DIMENSION 5 : SUPERVISION Y MONITOREO</b>									
46	¿Se registran las actividades de supervisión del desarrollo de sus labores para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido?	↗		↗		↗		↗	
47	¿Se monitorea su trabajo para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos?	↗		↗		↗		↗	
48	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	↗		↗		↗		↗	
49	¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	↗		↗		↗		↗	



ESCUELA DE POSGRADO

50	¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?	✓	✓	✓	✓
----	--	---	---	---	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Di hoy suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Leonidas Eduardo Pando Sussoni    DNI: 09602489

Especialidad del validador: Sector Melodolosa

Lima, .....de Abril del 2017

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

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

  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**

.....  
**Dr Leonidas E. Pando Sussoni**  
 DOCENTE POSTGRADO UCV

**ANEXO 06: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAÑ**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 : REALIZACION PERSONAL</b>								
1	¿Cada servidor asegura su nivel de logro personal en la Entidad?	✓		✓		✓		
2	¿Los objetivos de la entidad pueden convertirse en retos para usted?	✓		✓		✓		
3	¿Cumplir con las tareas diarias en la entidad, permite el desarrollo del personal?	✓		✓		✓		
4	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea gratificante?	✓		✓		✓		
5	¿La entidad promueve el desarrollo personal?	✓		✓		✓		
6	¿La entidad es una buena opción para alcanzar su desarrollo personal?	✓		✓		✓		
7	¿Existen oportunidades de progresar en la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿La actividad en la que labora le permite aprender y desarrollarse como profesional?	✓		✓		✓		
9	¿Su trabajo lo hace sentirse realizado profesionalmente?	✓		✓		✓		
10	¿Se reconocen los logros en la labor desempeñada en el cargo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2 : INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>								
11	¿Se siente comprometido con el éxito de la entidad?	✓		✓		✓		
12	¿Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	✓		✓		✓		
13	¿Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de mayor responsabilidad?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el personal está comprometido con la entidad y lo demuestra a través del trabajo diario?	✓		✓		✓		
15	¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?	✓		✓		✓		
16	¿En la entidad se hacen mejor las cosas cada día?	✓		✓		✓		

17	¿Los servidores cooperan entre sí en la entidad?	✓					✓							
18	¿Cada servidor se considera factor clave para el éxito de la entidad?	✓					✓							
19	¿Considera que los servicios de la entidad son motivo de orgullo del personal?	✓					✓							
20	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas?	✓					✓							
21	¿El Gerente General brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	✓					✓							
22	¿El Gerente General se interesa por el éxito de su personal?	✓					✓							
23	¿En la entidad se afronta y superan los obstáculos?	✓					✓							
24	¿Los directivos de la entidad promueven la capacitación que se necesita?	✓					✓							
25	¿Los Gerentes y Jefes de Oficina escuchan los planteamientos que se le hacen?	✓					✓							
26	¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?	✓					✓							
<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN</b>														
27	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas?	✓					✓							
28	¿Se valora los altos niveles de desempeño?	✓					✓							
29	¿El Gerente General expresa reconocimientos por los logros obtenidos?	✓					✓							
30	¿Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades?	✓					✓							
<b>DIMENSIÓN 4 : COMUNICACION</b>														
31	¿En su trabajo la información fluye adecuadamente?	✓					✓							
32	¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa?	✓					✓							

33	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	✓		✓		✓		✓	
34	¿La entidad fomenta y promueve la comunicación interna?	✓		✓		✓		✓	
35	¿Se comunican los avances de otras áreas de la entidad?	✓		✓		✓		✓	
36	¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	✓		✓		✓		✓	
37	¿Existen suficientes canales de información?	✓		✓		✓		✓	
38	¿Su jefe inmediato superior, le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?	✓		✓		✓		✓	
39	¿Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal?	✓		✓		✓		✓	
40	¿Se toma en cuenta la opinión de los servidores de la entidad?	✓		✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 5 : CONDICIONES LABORALES</b>									
41	¿En la entidad se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	✓		✓		✓		✓	
42	¿Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo?	✓		✓		✓		✓	
43	¿La Gerencia de Administración provee de insumos para el trabajo diario?	✓		✓		✓		✓	
44	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?	✓		✓		✓		✓	
45	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?	✓		✓		✓		✓	
46	¿Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo?	✓		✓		✓		✓	

47	¿Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo?	✓				✓	
48	¿Es motivado para participar en actividades programadas?	✓				✓	
49	¿La remuneración es considerada atractiva en esta entidad?	✓				✓	
50	¿La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza?	✓				✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Di. Muy suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Leonidas Eduardo Pando Susson    DNI: 09102489

Especialidad del validador: Doctor. Herbolino

Lima, ..... de Abril del 2011...

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....  
Firma del Experto Informante.

Dr Leonidas E. Pando Susson  
DOCENTE POSGRADO UCV

**Anexo 6**  
**Artículo Científico**

## ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. TÍTULO

El sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú.2017

### 2. AUTOR (A, ES, AS)

Luisa Claudia ESCATE AYALA

[lea09\\_8@hotmail.com](mailto:lea09_8@hotmail.com)

Universidad Cesar Vallejo

### 3. RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú.2017, la metodología aplicada es no experimental de corte transversal, el método que se usó fue el método hipotético deductivo, se realizó la observación del fenómeno a estudiar, en base a las cuales se plantearon los problemas e hipótesis respectivas y luego del análisis correspondiente se verificó y comprobó la verdad de los enunciados deducidos, la población estuvo constituida por 120 personas policial administrativo de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP que se encontraban asignados a la institución, por ser una población pequeña se trabajó con todos ellos, razón por la cual no se procedió con el muestreo, los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el estudio presentaban ítems con opciones en escala Likert y dicotómicas. Para medir la consistencia interna se empleó coeficiente alfa de Cronbach y KR20 respectivamente aplicándose a la prueba piloto, con la ayuda del software estadístico Spss versión 21, llegando a la conclusión de que existe relación entre el sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú.2017

### 4. PALABRAS CLAVE

Sistema de control interno - Clima organizacional.

### 5. ABSTRACT

The main objective of the research work is to determine the relationship between the internal control system and the organizational climate perceived by the personnel of the Directorate of Integral Security of the Peruvian National Police.2017, the applied methodology is non-experimental the method used was the deductive hypothetical method, the observation of the phenomenon to be studied was carried out, on the basis of which the respective problems and hypotheses were raised and after the corresponding analysis was verified and verified the truth of the statements deduced ,



the population was constituted by 120 administrative police personnel of the Directorate of Integral Security of the PNP that were assigned to the institution, because a small population was worked with all of them, reason why it was not proceeded with the sampling, the instruments used in the study presented items with Likert and dichotomous options. In order to measure internal consistency, the Cronbach and KR20 alpha coefficients, respectively, were applied to the pilot test, using statistical software Spss version 21, concluding that there is a relationship between the internal control system and the organizational climate perceived by the personnel of the Directorate of Integral Security of the Peruvian National Police.2017

## **6.-KEYWODS**

The internal control system - The organizational climate

## **7.-INTRODUCCIÓN**

En los últimos años a nivel mundial, la organización de los estamentos estatales viene desarrollando procesos para alcanzar la calidad y asegurar la prestación de servicios públicos eficientes. Para esto se requiere de una misión, visión y estrategias de trabajo bien definidos; sin embargo las actividades que conllevan a realizarlos deben ser controladas, verificadas y corregidas en tiempo oportuno para evitar errores y pérdidas, es decir se debe contar con un sistema de control interno eficiente y acorde a las características propias de la institución, pues existen riesgos que deben ser disminuidos con la aplicación de un efectivo control interno.

Actualmente en la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú, no es evidente el cumplimiento de la normativa respecto a la implementación del sistema de control interno, se asume que podría deberse a un escaso conocimiento acerca de los beneficios que proporciona o la existencia de un clima organizacional que no permita su desarrollo, bajo estas perspectivas, la investigación busca demostrar que la implementación del control interno es una herramienta de apoyo para la gestión pública y que está directamente relacionada con el clima organizacional existe en la institución. Esto debido a que el Control Interno garantiza el desarrollo de procesos seguros, permite identificar los riesgos y garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo tanto mejorará el clima organizacional, dado que este depende de factores tanto intrínsecos como la realización personal y extrínsecos como la comunicación y logro de objetivos, esperando que el presente trabajo de investigación, sirva como fuente y soporte a futuras tesis de Gestión Pública y que contribuya a mejorar el nivel de implementación del control interno y la percepción del clima organizacional en instituciones públicas.

## METODOLOGÍA

El método que se usó fue el método hipotético deductivo, se realizó la observación del fenómeno a estudiar, en base a las cuales se plantearon los problemas e hipótesis respectivas y luego del análisis correspondiente se verificó y comprobó la verdad de los enunciados deducidos. Este método combina la reflexión racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad (la observación y la verificación) (Lorenzano, 2010. p. 34).

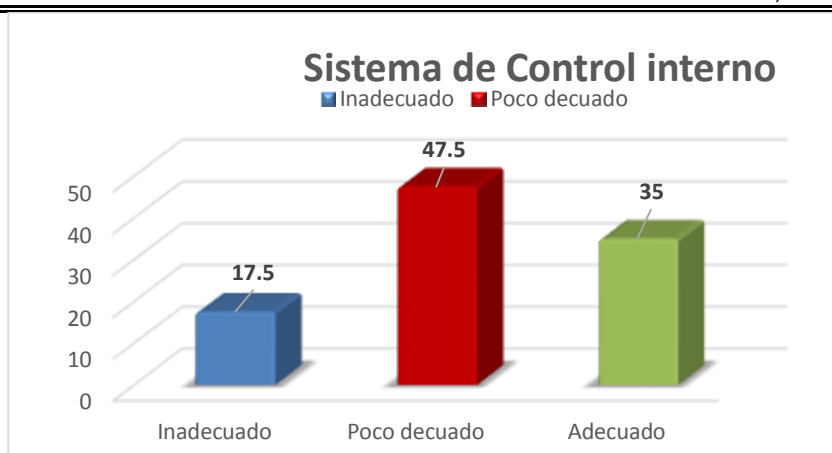
## 8. RESULTADOS

Descripción de los resultados de la variable Sistema de Control interno de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017

Tabla 7

*Nivel del Sistema de control interno según el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	21	17,5
Poco adecuado	57	47,5
Adecuada	42	35,0
Total	120	100,0



*Figura 1. Nivel de Sistema de control interno según el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

### Interpretación

En la tabla 7 y figura 1 se observó que el 47.5% del personal policial consideraba que el control interno en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP era poco adecuado, el 35 % lo consideró adecuado y el 17.5% lo calificó como Inadecuado.

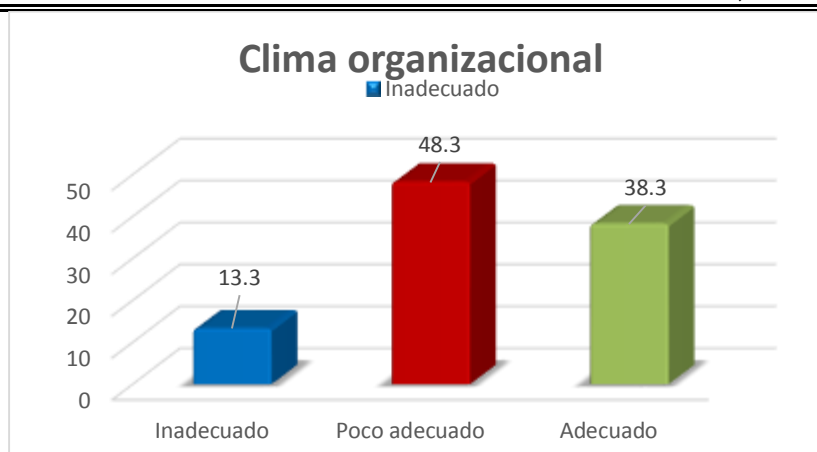
De los resultados obtenidos se concluye que el Sistema de control interno de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

**Descripción de los resultados de la variable clima organizacional de la Dirección de seguridad Integral de la PNP 2017**

*Tabla 13*

*Clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	16	13,3
Poco adecuado	58	48,3
Adecuada	46	38,3
Total	120	100,0



*Figura 7. Clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

**Interpretación**

En la tabla 13 y figura 7 se observó que el 48.3 % del personal policial consideraba que el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP era poco adecuado, el 38.3 % la consideró adecuada y el 13.3 % inadecuada.

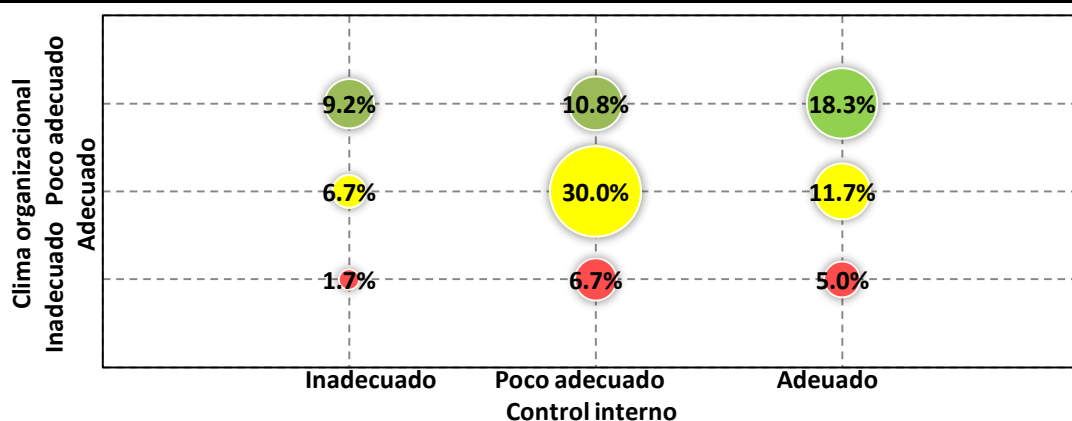
De los resultados obtenidos se concluye que el clima organizacional de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

**Descripción de los resultados de las variables Sistema de Control Interno y el Clima Organizacional Dirección de Seguridad Integral de la PNP 2017**

Tabla 19

*El Sistema de Control interno y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.*

Sistema de Control interno	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Inadecuado	2	1.7%	8	6.7%	11	9.17%	21	17.5%
Poco adecuado	8	6.7%	36	30.0%	13	10.83%	57	47.5%
Adecuado	6	5.0%	14	11.7%	22	18.33%	42	35.0%
Total	16	13.3%	58	48.3%	46	38.3%	120	100%



**Figura 13.** Sistema de Control interno y clima organizacional percibido por el personal de Dirección de Seguridad Integral de la PNP, Lima 2017.

### Interpretación

La tabla 19 y figura 13, muestran que existe relación entre el control interno y clima organizacional percibido en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, pues el 30% del personal policial consideraron que el control interno y el clima organizacional eran de nivel poco adecuado; mientras que sólo el 18.3 % de éstos consideraron que el control interno y el clima organizacional eran adecuados.

De los resultados obtenidos se concluye que el control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, 2017 es de un nivel poco adecuado.

### Contrastación de las hipótesis

#### Hipótesis general

Ho. No existe relación directa entre el control interno y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP

Hi. Existe relación directa entre el control interno y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 25

***Relación entre el Sistema de control interno y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP***

				Control interno	Clima organizacional
Rho de Spearman	Sistema de Control Interno	Coeficiente de correlación	de	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		120	120
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	de	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		120	120

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

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el Sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho=0,881$ ); es decir que a medida que se mejore el sistema de control interno mejora el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP.

## 9.- DISCUSIÓN

En este capítulo se hace un análisis de los resultados a los que se arribó en la presente investigación, así la contratación de la hipótesis general evidenció que existía una relación significativa entre el sistema de control interno y el clima organizacional en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho=0,881$ ); es decir que a medida que se mejore el control interno mejorará el clima organizacional en esta institución, pues precisamente el control interno viene a ser un proceso ejecutado tanto por los directivos la administración y todo el personal de la entidad y que se encuentra diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la entidad donde se desarrolla (Ibáñez, 2011), así pues, el control interno se debe constituir en la base fundamental de toda actividad en una organización, sin que esto signifique que juegue un rol fiscalizador, por

el contrario, el control interno se debe constituir en un instrumento de eficiencia como lo señaló Romero (1997). Es importante resaltar una de las principales limitaciones de esta investigación, es que se desarrolló en una institución castrense, que responde a características laborales, organizacionales y estructurales peculiares. Así pues se encontró que poco más del 50% de estos trabajadores consideraron al clima organizacional como regular.

Finalmente, es importante destacar que el desarrollo organizacional es un proceso planeado que tiene como fin incrementar la efectividad y lograr los objetivos deseados en una organización. El mundo globalizado y competitivo de hoy exige que las organizaciones actuales mantengan sistemas activos y seguros (Gibson et al., 2001). Es por ello que el cambio debe ser planificado, que no puede dejar de lado el fortalecimiento y mantenimiento de un adecuado clima laboral pues es un elemento indispensable para lograr las metas instituciones bajo el marco normativo de la seguridad basa en el control interno como herramienta para asegurar el éxito y cumplimiento de la normativa en toda institución fundamentalmente del sector público.

## 10. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe relación significativa entre el Sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta (Rho= 0,881).

**Segunda:** Existe relación significativa entre el Ambiente de control y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta (Rho= 0,821).

**Tercera:** Existe relación significativa entre la evaluación del riesgo y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta (Rho= 0,786).

**Cuarta:** Existe relación significativa entre Las actividades de control y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta (Rho= 0,786).

**Quinta:** Existe relación significativa entre la información y comunicación y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta (Rho= 0,779).

**Sexta :** Existe relación significativa entre la supervisión y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,799$ ).

## 11. REFERENCIAS

Contraloría General de la República (2013). *Medición de la Implementación del Sistema de Control interno en el Estado*. Perú: el autor.

Contraloría General de la República (2013). *Medición de la Implementación del Sistema de Control interno en el Estado - Directiva N° 004-2017-CG Guía Para La Implementación y Fortalecimiento Del Sistema De Control Interno En Las Entidades Del Estado* emitido el 18ENE2017.

Chiavenato, I. (1990). *Introducción a la teoría general de la administración* (3ra ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.

INTOSAI (2016). *Guía para las normas de Control Interno del sector público*. Perú: Contraloría general de la República

Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. México: International Thomson.

## 12. RECONOCIMIENTOS

Biblioteca Universidad César Vallejo Lima Norte

Biblioteca Universidad César Vallejo Lima este

Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú.

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, **Luisa Claudia ESCATE AYALA**, estudiante (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa maestría en gestión pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 25688992, con el artículo titulado

“El sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú.2017

**Declaro bajo juramento que:**

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: **Lima, 23 de agosto de 2017**

Nombres y apellidos: **Luisa Claudia ESCATE AYALA**