



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Control interno percibido y la satisfacción laboral del
personal del área de oncología del hospital Edgardo
Rebagliati Martins – 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

AUTOR:

Bach. Rolando Juan Santos Espinoza

ASESORA:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2016

Página del Jurado

Dr. Edwin Martinez Lopez

Presidente

Dra. Gliria Susana, Méndez Ilizarbe

Secretario

Mg. Miluska Vega Guevara

Vocal

Dedicatoria

Dedicado a Dios porque está conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome sabiduría fe y fortaleza para continuar.

Allá en la eternidad a mi Madre Flor Espinoza Rojas, autora de mis días y mis triunfos.

Agradecimiento

Te agradezco DIOS mío por bendecirme con mi Madre Flor Espinoza Rojas impulsora de mis días y mis triunfos.

A mi esposa Isabel por su paciencia apoyo y comprensión. A mi hija Paola por su ayuda y comprensión.

A mis hermanos Julia, Carlos y Silvia, y a mi cuñada Amparo por el constante apoyo y aliento que me brindan.

A mi asesora de tesis, Dra. Miluska Vega Guevara, por sus conocimientos, su experiencia, para el logro de esta maestría.

A mis profesores por el aporte de sus conocimientos en el transcurso de esta maestría.

A mis colegas de aula que en el día a día me ayudaron compartiendo nuestra lucha constante para obtener esta maestría.

A esta casa de estudios Universidad Cesar Vallejo, por cobijar mis ansias y sed de conocimientos y hacer realidad la obtención de esta linda maestría.

A todas mis amigas y amigos que me rodean y a otros sin importar el lugar donde estén les doy las gracias por formar parte de la historia de mi vida, por sus bendiciones.

Los quiero a todos DIOS me los bendiga.

Declaración de autenticidad

Yo, Rolando Juan Santos Espinoza, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10474952 con la tesis titulada: Control Interno Percibido y la Satisfacción Laboral del Personal del Área de Oncología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, Diciembre del 2016

Bach. Rolando Juan Santos Espinoza

DNI: 10474952

Presentación

Señor presidente, Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Control interno percibido y la satisfacción laboral del personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2016 en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de magister.

En este sentido, realice este estudio en el hospital Edgardo Rebagliati Martins - Lima, para tratar de entender mejor el control interno percibido y la satisfacción laboral del personal que labora. Espero que mi trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad Cesar Vallejo. En el primer capítulo se expone la introducción. En el capítulo dos se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestra los resultados. El cuarto capítulo la discusión. En el quinto, las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones a las que se llegaron luego del análisis de las variables del estudio. En el séptimo capítulo tenemos a las referencias y anexos de la investigación.

El autor

Indice

	pág.
Caratula	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I introducción	14
1.1 Antecedentes	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.2.1 Variable control interno	25
1.2.2 Variable satisfacción laboral	35
1.3 Justificación	38
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. Tipos de estudio	46
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8 Método de Análisis	52
2.9. Aspectos éticos	54
III: resultados	55
3.1. Presentación de resultados	56
3.2. Contrastación de hipótesis	60
IV: discusión	66
V: conclusiones	72
VI: recomendaciones	74
VII: referencias	77
anexos	90
Anexo A. Matriz de consistencia	
Anexo B. Instrumento de medición del control interno percibido	
Anexo C. Instrumento de medición de la variable satisfacción laboral	
Anexo D. Análisis de validación de instrumentos	
Anexo E. Análisis de confiabilidad	
Anexo F. Base de datos de la prueba piloto del control interno percibido	
Anexo G. Base de datos de la prueba piloto de satisfacción laboral	
Anexo H. Base de datos de la aplicación a la muestra control interno percibido	
Anexo I. Base de datos de la aplicación a la muestra satisfacción laboral	
Anexo J. Artículo científico	

Índice de tablas

		Página
Tabla 1:	Principales métodos y propósitos del control interno	31
Tabla 2:	Operacionalización de la variable percepción del control interno.	45
Tabla 3:	Operacionalización de la variable satisfacción laboral.	46
Tabla 4:	Validez del instrumento percepción del control interno, según expertos	52
Tabla 5:	Validez del instrumento satisfacción laboral, según expertos	53
Tabla 6:	Confiabilidad de los instrumentos –alfa de cronbach	53
Tabla 7:	Control interno percibido por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins --2016.	56
Tabla 8:	Satisfacción laboral percibido por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins - -2016	57
Tabla 9:	Percepción del control interno por dimensiones del personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	58
Tabla 10:	Percepción de la satisfacción laboral por dimensiones del personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	59
Tabla 11	Relación entre el control interno y el nivel de la satisfacción laboral percibida por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	60
Tabla 12	Relación entre el ambiente de control y la satisfacción laboral percibida por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	61
Tabla 13	Relación entre la evolución de riesgo y la satisfacción laboral percibida por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	62

Tabla 14	Relación entre la actividad de control y la satisfacción laboral percibida por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	63
Tabla 15	Relación entre la información y la comunicación en la satisfacción laboral percibida por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	66
Tabla 16	Relación entre la supervisión y la satisfacción laboral percibida por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Principios de control interno.	29
Figura 2: Control interno percibido por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins - - 2016.	56
Figura 3: Satisfacción laboral percibido por el personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins - - 2016	57
Figura 4: Percepción del control interno por dimensiones del personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	58
Figura 5: Percepción de la satisfacción laboral por dimensiones del personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins -2016	59

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el control interno y la satisfacción laboral del personal del área de oncología del hospital Edgardo Rebagliati Martins --2016.

El tipo de investigación es básica de nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 168 trabajadores del piso

XII. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach siendo para ambas variables altas: 0.966 para el control interno y 0.939 para la variable Satisfacción laboral. Para el análisis descriptivo se realizó tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras. Y para la contrastación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

De acuerdo a la hipótesis que se planteó en la presente investigación, se tuvo los siguientes resultados, un coeficiente de correlación de 0,539 entre el control interno y la satisfacción laboral que indica una moderada correlación y la significación dado fue $p: 0,000 < \alpha: 0,05$, por lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta que existe moderada correlación entre ambas variables , por tanto se infiere: “Se relacionan el control interno y la satisfacción laboral del personal del área de oncología - 2016

Palabras Claves: Satisfacción laboral, Control interno y calidad.

Abstract

The present research study aimed to determine the relationship between internal control and job satisfaction of the staff of the oncology area of the Edgardo Rebagliati Martins hospital -2016.

The type of research is basic descriptive and correlational level, non-experimental cross-sectional design. The sample was 168 workers from the 12th floor. The technique used was the survey and the questionnaire instrument. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of the instrument the Cronbach's alpha was used being both very high variables: 0.966 for the internal control and 0.939 for the Labor satisfaction variable. For the descriptive analysis we performed frequency distribution tables and the bar graph. And for the contracting hypotheses the nonparametric test is Spearman's Rho.

According to the hypothesis presented in the present investigation, the following results were obtained: a correlation coefficient of 0.539 between internal control and job satisfaction indicating a moderate correlation and the significance given was $p: 0.000 < \alpha: 0,05$, so it allows rejection of the null hypothesis and it is accepted that there is a moderate correlation between both variables, therefore it is inferred: "Internal control and job satisfaction of oncology personnel are related - 2016

Key Words: Job satisfaction, internal control and quality.