



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control interno y estrés laboral en trabajadores del
Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Sunny Mayumi Davis León

ASESOR:

Dra. Guzmán Meza, Maritza Emperatriz

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control administrativo

PERÚ - 2017

Dr. Fabian Falcon Carlos Humberto
Presidente

Mg. Torres Cabanillas Luis Alberto
Secretario

Dra. Guzmán Meza Maritza Emperatriz
Vocal

Dedicatoria

A mi familia y a mi hermano con mucho amor y cariño, quienes me han guiado y me han dado fuerzas para seguir adelante siendo así mi fortaleza en los momentos más difíciles

Agradecimiento

En primer lugar a Dios, a mis colegas, amigos, a mi maestra de la Universidad César Vallejo; a todos ellos que hicieron posible cumplir mi meta logrando así ser una mejor profesional y una mejor persona.

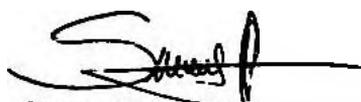
Declaratoria de autenticidad

Yo, Sunny Mayumi Davis León, estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 45172845, con la tesis titulada "Control interno y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016".

Declaro que:

- 1) La presente tesis es de mi autoría.
- 2) 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.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no ha sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.
- 5) 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.
- 6) Si la tesis fuese aprobada para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Post grado de la universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

San Juan de Lurigancho, 27 de Agosto del 2016.



Sunny Mayumi Davis León

DNI. 45172845

Presentación

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con la normativa vigente, establecida en el Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, a fin de obtener el grado académico de Magister con mención en Gestión Pública, presento el estudio de investigación denominado: "Control interno y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.". La investigación tiene como finalidad de determinar la relación que existe entre el control interno y el estrés laboral.

La aplicación de la presente tesis está dividida en ocho capítulos, el cual se encuentra estructurado por capítulo I, presentando como contenido introducción, que esta compuesta por antecedentes en los que se encuentra los nacionales e internacionales, fundamentación del marco teórico, también se encuentra justificación de la investigación, formulación del problema general y específicos, hipótesis de la investigación y por último objetivos de la investigación. En el capítulo II: tiene como contenido el marco metodológico, que esta compuesta por variables de la investigación, seguido por la operacionalización de variables, como también la metodología, tipo de estudio, su diseño, la población de la investigación, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos mediante el cuestionario, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III se explican los resultados de la investigación. En el capítulo IV se presenta la discusión. En el capítulo V tiene como contenido las conclusiones. En el capítulo VI presenta las recomendaciones, en el capítulo VII se encuentra la bibliografía y posteriormente capítulo VIII está los anexos requeridos.

Señores miembros del jurado la presente investigación es un alcance que se presenta al área de gestión pública del control interno y el estrés laboral en los trabajadores del establecimiento. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, del estudio de investigación elaborado con mucho esmero.

La autora.

Contenido

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Antecedentes	18
1.1.1. Antecedentes nacionales	18
1.1.2. Antecedentes internacionales	20
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.2.1. Control interno	24
1.2.2. Estrés laboral	32
1.3. Justificación	38
1.3.1. Justificación teórica	38
1.3.2. Justificación práctica	39
1.3.3. Justificación metodológica	40
1.4. Problema	40
1.4.1. Problema general	40
1.4.2. Problemas específicos	40
1.5. Hipótesis	41

1.5.1. Hipótesis general	41
1.5.2. Hipótesis específicos	41
1.6. Objetivos	42
1.6.1. Objetivo general	42
1.6.2. Objetivos específicos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1. Variables	44
2.1.1. Control interno	44
2.1.2. Estrés laboral	44
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	47
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño de investigación	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.7.1. Técnica: encuesta	49
2.7.2. Técnica: cuestionario	49
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Análisis descriptivo	55
3.2. Contrastación de hipótesis	65
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	79

VII. REFERENCIAS	83
VIII. APENDICE	88
Apendice A: Carta de solicitud a la institución	89
Apendice B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	90
Apendice B: Matriz de consistencia	91
Apendice C: Certificado de validez del instrumento	94
Apendice D: Cuestionario de control interno	112
Apendice E: Cuestionario de estrés laboral	114
Apendice F: Base de datos	116

Lista de tablas

Tabla 1: Definición operacional de la variable Control interno.	45
Tabla 2: Definición operacional de la variable Estrés laboral.	46
Tabla 3: Estadística de fiabilidad del control interno.	51
Tabla 4: Estadística de fiabilidad de estrés laboral	52
Tabla 5: Distribución de la variable control interno según niveles.	55
Tabla 6: Distribución de la dimensión ambiente de control según niveles.	56
Tabla 7: Distribución de la dimensión evaluación de riesgos según niveles.	57
Tabla 8: Distribución de la dimensión información y evaluación evaluación de riesgos según niveles.	58
Tabla 9: Distribución de la dimensión supervisión de riesgos según niveles.	59
Tabla 10: Distribución de la variable estrés laboral según niveles.	60
Tabla 11: Distribución de dimensión problemas de conciliación de la vida laboral y familiar según niveles.	61
Tabla 12: Distribución de dimensión acoso moral o mobbing según niveles.	62
Tabla 13: Distribución de dimensión estrés tecnológico según niveles.	63
.Tabla 14: Distribución de dimensión desgaste profesional o burn-out según niveles	64
Tabla 15: Correlación de muestras no paramétricas según Rho de Spearman para el control interno y el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui - SJL.	66
Tabla 16: Correlación de muestras no paramétricas según Rho de Spearman para ambiente de control y el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui - SJL.	67
Tabla 17: Correlación de muestras no paramétricas según Rho de Spearman para evaluación de riesgos y el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui - SJL.	69

- Tabla 18: Correlación de muestras no paramétricas según Rho de Spearman para la información y comunicación y el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui - SJL. 70**
- Tabla 19: Correlación de muestras no paramétricas según Rho de Spearman para supervisión y el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui –SJL. 72**

Lista de figuras

Figura 1: Distribución de la variable control interno según niveles.	55
Figura 2: Distribución de la dimensión ambiente de control según niveles.	56
Figura 3: Distribución de la dimensión evaluación de riesgos según niveles.	57
Figura 4: Distribución de la dimensión información y evaluación evaluación de riesgos según niveles.	58
Figura 5: Distribución de la dimensión supervisión de riesgos según niveles.	59
Figura 6: Distribución de la variable estrés laboral según niveles.	60
Figura 7: Distribución de dimensión problemas de conciliación de la vida laboral y familiar según niveles.	61
Figura 8: Distribución de dimensión acoso moral o mobbing según niveles.	62
Figura 9: Distribución de dimensión estrés tecnológico según niveles.	63
Figura 10: Distribución de dimensión desgaste profesional o burn-out según niveles	64

Resumen

La presente investigación titulada "Control interno y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016", tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el control interno y el estrés laboral en los trabajadores del establecimiento.

La investigación es tipo aplicada, descriptiva, de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y corte transversal, tuvo un diseño no experimental, el método del estudio fue hipotético deductivo. Su muestra del estudio estuvo constituida por 100 trabajadores del establecimiento, que constituye toda la población. Para la recolección de datos se aplicó los instrumentos del control interno y estrés laboral esto me permitió estudiar las variables del estudio mediante un cuestionario estructurado por 32 ítems para cada instrumento, bajo la escala Likert. Se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores para la confiabilidad, donde se obtuvo el coeficiente alfa de Cronbach con resultados para el control interno (0.811) y para el estrés laboral (0.810) lo que indica que tiene una alta confiabilidad.

La investigación se concluyó que entre las variables del control interno y el estrés laboral existe una correlación positiva moderada con resultados de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman de (0.653) frente al $p = 0.000 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, es decir que sí existe una relación significativa entre el control interno y estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui.

Palabras claves: control interno, gestión, organización, supervisión, estrés laboral, desempeño laboral, agotamiento personal, ambiente laboral.

Abstract

This research entitled "Internal control and occupational stress in workers Health Center José Carlos Mariategui, 2016" overall objective was to determine the relationship between internal control and work stress on workers of the establishment.

Research is applied, descriptive, correlational quantitative approach cross-sectional level type, had a non-experimental design, the study method was deductive hypothetical. Their study sample consisted of 100 workers business constituting the entire population. For data collection instruments of internal control and work stress this allowed me to study the variables of the study using a structured 32 items for each instrument, under the Likert scale questionnaire was applied. A pilot test with 20 workers for reliability, where Cronbach's alpha coefficient was obtained for internal control results (0.811) and job stress (0.810) indicating indicates that it has high reliability was performed.

The investigation concluded between the variables of internal control and job stress a moderate positive correlation with results according to Spearman's rank correlation coefficient of (0.653) versus $p = 0.000 < 0.05$ therefore the null hypothesis is rejected, ie if there is a significant relationship between internal control and occupational stress in workers Health Center José Carlos Mariategui.

Keywords: internal control, management, organization, supervision, job stress, job performance, personal burnout, work environment.