



Control interno y satisfacción laboral de los trabajadores del
indecopi por el año 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Renzo Antonio Elmer Ramos García

ASESOR:

Mgtr. Flores Sotelo, Willian Sebastián

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2017

JURADO CALIFICADOR



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

UNIVERSIDAD DE LIMA
 Telfs.: 533-6028 / 533-1285
 Bol.: 136299 Fact.: _____

EL / LA BACHILLER (ES): RAMOS GARCIA, RENZO ANTONIO ELMER

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

CONTROL INTERNO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INDECOPI POR EL AÑO 2017

Fecha: 07 de noviembre de 2017

Hora: 6:30 p. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Jesica Palacios Garay

Firma:

SECRETARIO: Dra. Lidia Neyra Huamani

Firma:

VOCAL: Dr. William Flores Sotelo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

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

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Revisar la Tesis según el estilo APA

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2 REFORMULAR

MARCO TEÓRICO AJUSTAR A LAS VARIABLES

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día

Dedicatoria

El presente trabajo ha sido elaborado sacrificando mucho tiempo y dedicación, al mismo tiempo eso sirvió para valorar el apoyo de mi familia, de mis hijas y mi esposa, quienes en todo momento, supieron comprenderme. A ellas, gracias por todo.

Agradecimiento

A mis padres porque siempre me inculcaron el esfuerzo para conseguir las metas propuestas. A mi asesor de tesis, quien con su experiencia me ayudo a conseguir culminar el presente trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Renzo Antonio Elmer Ramos Garcia, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10137716, respectivamente, con la tesis titulada Control Interno y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Indecopi en el año 2017, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha 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 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 presencia 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 3 de julio de 2017



Br. Renzo Antonio Elmer Ramos Garcia

Presentación

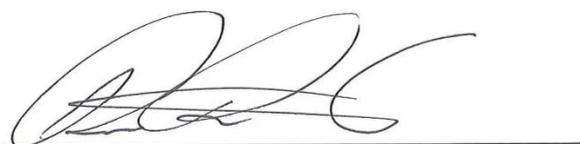
Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis Control Interno y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Indecopi en el año 2017, elaborada con el propósito de obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública.

En el presente trabajo, se estudia la relación de Control Interno y Satisfacción Laboral. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; El capítulo III, describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del personal de la empresa.

Los Olivos, 3 de julio de 2017



Br. Renzo Antonio Elmer Ramos Garcia

Lista de contenido

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. Introducción.	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	32
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
II. Marco metodológico	35
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Método de la investigación.	43
2.4 Tipo de Investigación	42
2.5 Diseño de la Investigación.	42
2.6 Población de estudio	43
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8 Métodos de análisis de datos	52
2.9 Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES.	70

VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	76

ANEXOS

Anexo A: Instrumentos

Anexo B: Base de datos

Anexo C: Turnitin

Anexo D: Certificado de validez de los instrumentos

Anexo E: Acta de aprobación de originalidad de la tesis

Anexo F: Formulario de autorización para la publicación de la tesis

Anexo G: Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Lista de tablas

Tabla 1.	Conceptos de Control Interno	23
Tabla 2.	Conceptos de Satisfacción Laboral	27
Tabla 3	Operacionalización de la variable	38
Tabla 4	Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (X) Control Interno.	39
Tabla 5.	Escala de medición: Variable (X) Control Interno	39
Tabla 6	Variables, dimensiones e indicadores: Variable (X) Control Interno.	40
Tabla 7.	Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (Y) Satisfacción Laboral	41
Tabla 8	Escala de medición: Variable (Y) Satisfacción Laboral	41
Tabla 9.	<i>Variables, dimensiones e indicadores: Variable (Y) Satisfacción Laboral</i>	42
Tabla 10	<i>Población de Estudio – Colaboradores</i>	44
Tabla 11	<i>Cálculo Estadístico del tamaño de la Muestra</i>	44
Tabla 12.	<i>Escala de medición: Variable (X) Control Interno</i>	46
Tabla 13.	<i>Niveles de Estilos Parentales</i>	47
Tabla 14.	<i>Niveles de las dimensiones de la variable (X) Control Interno</i>	47
Tabla 15.	<i>Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (X) Control Interno</i>	48
Tabla 16.	<i>Escala de medición y rangos: Variable (Y) Satisfacción Laboral</i>	49
Tabla 17	<i>Niveles de Satisfacción laboral</i>	49
Tabla 18	<i>Niveles de las dimensiones de la Variable (Y) Satisfacción Laboral</i>	50
Tabla 19.	<i>Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable Y: Satisfacción laboral</i>	50
Tabla 20.	<i>Expertos validadores de los instrumentos</i>	51
Tabla 21.	<i>Criterios de evaluación por expertos</i>	51
Tabla 22.	<i>Alfa de Cronbach: Variable (X) Control Interno.</i>	52
Tabla 23.	<i>Alfa de Cronbach: Variable (Y) Satisfacción Laboral</i>	52

Tabla 24.	<i>Descripción de los niveles del Control Interno</i>	55
Tabla 25.	<i>Descripción de los Niveles de la Satisfacción Laboral.</i>	57
Tabla 26.	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Control Interno y la Satisfacción laboral.</i>	58
Tabla 27.	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Entorno de Control y la Satisfacción laboral.</i>	59
Tabla 28.	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Evaluación de Riesgos y la Satisfacción Laboral</i>	60
Tabla 29.	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Actividades de Control y la Satisfacción Laboral.</i>	61
Tabla 30.	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Información y Comunicación y la satisfacción laboral.</i>	62
Tabla 31.	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Actividades de Supervisión y la Satisfacción laboral.</i>	63

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i>	Esquema del diseño de investigación.	43
<i>Figura 2.</i>	Niveles del Control Interno.	55
<i>Figura 3.</i>	Niveles de la Satisfacción Laboral.	57

Resumen

El mundo empresarial está expuesto a diversas situaciones externas e internas que pueden conllevar al incumplimiento de los objetivos empresariales, no podemos dejar de lado, la importancia que tienen los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos, a través de las directivas, reglamentos y leyes que dicta la alta dirección de las organizaciones. Para ello, es importante la participación de cada uno de los colaboradores, más aún, si estos se encuentran dentro de un ambiente laboral idóneo, es por ello, que la medición de la satisfacción laboral adquiere suma importancia en el ámbito empresarial. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo principal establecer la existencia de una relación entre el Control Interno y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Indecopi, 2017.

Con respecto a la metodología, se realizó bajo el esquema del método hipotético deductivo y de tipo correlacional, ya que tiene como finalidad conocer la relación existente entre las variables sujetas de estudio. La presente investigación posee un diseño NO experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 132 colaboradores de las áreas administrativas y resolutivas. El instrumento utilizado para recoger datos de las variables (X): Control Interno y de la variable (Y) Satisfacción laboral, fue el cuestionario para ambos casos.

En base a los resultados obtenidos, se ha demostrado un $Rho = 0.439$, la cual determino la existencia de una relación significativa moderada entre el Control Interno y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Indecopi, 2017. La relación confirma: a mayor grado de cumplimiento de Control Interno, conlleva a mejorar el desarrollo de la satisfacción laboral.

Palabras claves: control interno, satisfacción laboral, colaboradores.

Abstract

The business world is exposed to various external and internal situations that can lead to non-compliance with business objectives, we can not ignore the importance that employees have in meeting the objectives, through directives, regulations and laws that Dictates the top management of organizations. For this, it is important the participation of each of the employees, moreover, if they are within a suitable working environment, it is for that reason, that the measurement of job satisfaction acquires great importance in the business environment. For this reason, the main objective of the present investigation is to establish the existence of a relationship between the Internal Control and the Labor Satisfaction of the Indecopi employees, 2017.

With respect to the methodology, it was carried out under the scheme of the deductive and correlational hypothetical method, since its purpose is to know the relationship between the subject variables of study. The present research has an experimental design. The study sample consisted of 132 employees from the administrative and resolution areas. The instrument used to collect data from the variables (X): Internal Control and the variable (Y) Labor satisfaction, was the questionnaire for both cases.

Based on the results obtained, a $Rho = 0.439$ was demonstrated, which determined the existence of a moderate significant relationship between the Internal Control and the Labor Satisfaction of the Indecopi employees, 2017. The relationship confirms: a higher degree of compliance Of Internal Control, leads to improve the development of job satisfaction.

Key words: internal control, job satisfaction, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Internacionales

Posso y Barrios (2014) en su tesis para optar el grado de Contador Público denominado “Diseño de un Modelo de Control Interno en la Empresa Prestadora de Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la Información Financiera” (Colombia), Concluye:,

Mediante el avance de la indagación ejecutada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo demostrar que el Control Interno es un instrumento esencial para realizar de una representación más segura el objeto social y los objetivos diseñados por la empresa. Por este juicio los autores finalmente combinan una ilustración para el Control Interno concibiéndolo como aquella herramienta funcional que proporciona seguridad en las instrucciones, razonabilidad en la información financiera, el acatamiento de las leyes, mejora la información entre las diferentes plazas de las organizaciones. El Control Interno como tal no simboliza la revisión segura a las casuales anomalías y/o fragilidades que puedan brotar en el desarrollo normal de los negocios, pero si ofrece la posibilidad de aminorar y calmar los traumas que se lograrían mostrar. El concepto de Control Interno reviste una escala primordial para la organización administrativo-contable del ente que fue centro de disertación. Se afecta con la confidencialidad de sus estados contables, con la autenticidad prudente de su método de información interno, con su eficacia y eficiencia operante y con el peligro de estafa. Si bien es cierto, que ningún método de Control Interno, por más minucioso y ordenado que sea, logra por sí solo avalar el desempeño de sus objetivos, los literatos averiguan con este trabajo ofrecer a la sociedad prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad moderada de que el objetivo se consiga.

Dugarte (2012) en su tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Contables denominado “Estandares de Control Interno Administrativo en la Ejecución de Obras Civiles de los órganos de la administración pública Municipal” (Venezuela), Concluye:, La realidad actual del control interno administrativo de los miembros de

la administración gubernamental municipal situados en el espacio metropolitano del estado Mérida, se halla bajo un contexto operativo que está aislado de la similitud de funciones y de la categoría de cargos bien definidos, los cuales son elementos ineludibles para el resultado de los objetivos y por ende de la misión institucional. Indistintamente, se puede aseverar que debido a la inexistencia en los señalados órganos de una unidad técnica especializada con funciones de inspección en la realización de trabajos civiles, es señal de que se subestima la división del trabajo como período esencial de la organización y control como funciones administrativas. Estas tipologías influyen esencialmente en la situación de control interno administrativo, sobre todo cuando el comprendido fundamental de la actividad administradora que le incumbe a las máximas autoridades ejecutivas, están descritas a las diligencias de gestión que desempeñan con la utilización de los capitales para la complacencia de las necesidades y servicios estatales que tienden a su elaboración en el marco de actos administrativos expresados no ajustados a las reglas de forma legal y técnico. Los cinco mecanismos de control interno como el enfoque del Informe COSO son obligatorios para la ilustración de estándares de control interno administrativo en la realización de obras ya que trazan un marco integrado de inspección a través de la interrelación de los cinco mecanismos (Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y monitoreo) crea una afinidad ya que los controles se enlazan a las acciones operativas como un sistema cuya certeza se desenvuelve al incorporarse a integrar parte de los objetivos de los órganos de la administración pública municipal. Mediante este bosquejo de controles juntados se provoca la responsabilidad, la calidad y la delegación de poderes, asimismo, se sortean desventajas o mal uso del capital público y, además, se crean respuestas expeditivas y pertinentes ante circunstancias cambiantes. Los modelos de control interno administrativo en la realización de obras civiles se forman como un control operativo y estratégico, el cual se iguala con las reglas de la organización y todas las metodologías y procedimientos de control interno afectados con la eficacia operativa y la adhesión a las estrategias de la alta dirección.

Crespo y Suarez (2014) en su tesis para optar el grado de Ingeniero en

Contabilidad y Auditoría denominado “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013 (Ecuador), Concluye: Culminada la actual investigación se ha logrado nivelar que la empresa MULTITECNOS S.A., no dispone de un Método de Control Interno para ningún área de la empresa. MULTITECNOS S.A., no ha fijado niveles de rango ni de encargo a cada área departamental, por lo que los empleados no ejecutan a cabalidad sus funciones, y no culminan sus labores designadas, ello implica que otro personal culmine el trabajo derivando sus esfuerzos y dejando pendientes sus acciones diarias, incrementando los costes de trabajo y faltas en la operatividad de la empresa. MULTITECNOS S.A., no tiene convenido métodos o políticas sobre la ejecución de procesos, tampoco tiene formalizadas las estrategias respecto al control y gestión de riesgos de la empresa. Los principales favorecidos de la idea serán los clientes o socios, quienes podrán absorber una atención más rápida. Además, se favorecerá a los trabajadores quienes cerciorarán sus puestos de trabajo y darán validez a sus acciones, en general con su buen gobierno y desarrollo. Dentro de las ventajas que se conseguirá se tiene una mejor comunicación y diagramas de flujo entre departamentos de negocios, de soporte y administración. Asignación de labores a los responsables por cada una de las diligencias de acuerdo a las plazas departamentales. Documentar y formalizar las políticas para cada uno de los puestos y procesos de las divisiones de negocio y de soporte de MULTITECNOS S.A.

Frías (2014) en su tesis para optar el grado de Magister en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional denominado “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y” (Chile), Concluye: Que las percepciones de satisfacción sobre la conformación de un plan de línea de carrera, afectará efectivamente la retención de jóvenes, libremente de su compromiso y la satisfacción que posean respecto a otras extensiones del trabajo. Este hallazgo diseña significativos desafíos en el contorno de la Gestión de Personas. En particular, si bien se eleva la jerarquía de evaluar y monitorear la satisfacción y compromiso de las personas, se vuelve aún más significativo ahondar en las motivaciones de salida de la generación Y, a fin de planear

mejores habilidades de atracción, desarrollo y sobretodo, retención de ellos. Por ello, al observar que un gran porcentaje de satisfacción y compromiso no es un componente que advierta la rotación en sí y que es más bien un “dato” se convierte sustancial que las organizaciones vuelquen sus energías en acciones expertas y concretas que apunten a ocuparse sobre el progreso profesional de sus trabajadores, lo que posiblemente impactará efectivamente en la satisfacción y compromiso. Probablemente, al instante de valorar la satisfacción y el compromiso, es importante incluir preguntas que admitan levantar información asociada al progreso como profesional, igualando el número de preguntas asociadas a la diversidad e identidad del trabajo como compendios que dan cuenta de una práctica significativa en el trabajo. Si bien la proposición de abordar la duración de los profesionales a partir de un procedimiento de progreso suena sencilla, es altamente provocador para las organizaciones de hoy, las cuales existen conformadas por personas distintas, con historias e intereses dispares, en las cuales negociar la variedad se vuelve una tarea hondamente compleja. Si a lo anterior se aumenta el tamaño organizacional (posiblemente a mayor tamaño reduce la posibilidad de que el departamento de Gestión de Personas conozca a cabalidad los intereses de todos los trabajadores) crear procedimientos de desarrollo profesional para todos los órganos de la organización se convierte en una labor titánica. Las personas son el primordial capital que añade valor a las organizaciones, entorno que vuelve necesario que las organizaciones negocien temas referentes al progreso de las personas, con el fin de velar por la satisfacción de los mismos.

Illescas (2015) en su tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas de “Satisfacción Laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito” (Ecuador), Concluye: Que se reconocieron conceptos y teorías ligados a la motivación y satisfacción laboral desde varias y contradictorias representaciones. Si bien el tema de satisfacción laboral conlleva diferentes enfoques, todas sin excepción, concluyen que un trabajador insatisfecho con su trabajo, no alcanza el máximo de sus capacidades, lo que posteriormente se manifiesta en poca producción y baja calidad de la tarea encargada. Se consideraron teorías de orientación motivacional, así como, teorías

de satisfacción e interés con las labores del centro laboral y análisis entre variables de motivación y la satisfacción laboral. En dichos estudios, diversos autores han podido demostrar la relación entre satisfacción laboral y productividad, siendo los resultados muy concluyentes, ello conlleva a que las empresas se preocupen y pongan énfasis en la motivación laboral de sus trabajadores. En este sentido, la motivación laboral se compone en un tema fundamental y de especial utilidad para la Policía Nacional. En base al modelo planteado por Herzberg, se establece que los primordiales componentes de satisfacción son aquellos relacionados con los logros, el reconocimiento y el compromiso con el trabajo, los cuales están profundamente relacionados. Así mismo, los principales elementos de insatisfacción son la dirección, relaciones humanas y la capacidad del superior.

Nacionales

Layme (2015) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público denominado “Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus Efectos en la Gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014” (Moquegua), Concluye: La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en correlación al nivel de estimación de las reglas de control interno y a los niveles de observancia de los componentes de control interno, se deduce que el resultado del estudio inferencial logra crear significancia estadística; significa que el nivel de apreciación de las normas de control interno, está coligado a los niveles de cumplimiento por los componentes del gobierno de control interno en la comisión de las acciones de la SPBS-MPMN, en donde el nivel de ejecución de las normas son 9.5%, el progreso de la perspicacia de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15.10% y los rendimientos identificados van del orden de 30.6%, por ello el desempeño general de normas no son eficaces, por ende sus acciones no son efectivas. La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en dependencia al estado de ejecución de normas internas de control interno, cuyo resultado de 60 normas, se ha determinado que la implementación de las mismas son del orden de 22 (37.0%) y las normas no implementadas se encuentran por los 38 (63.0%), el

resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística, lo cual demuestra y concluye que el nivel de ejecución de las reglas de control interno que reglamentan la gestión de la SPBS, son insuficientes. La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, sobre la percepción de sus funcionarios y servidores sobre el progreso de las normas de control interno e instrucciones, alcanzó una media general de 2.64 lo que califica de grado “INSATISFACTORIO”, y el resultado del análisis inferencial no logra constituir significancia estadística, ello quiere decir, respecto del nivel alcanzado por el cumplimiento de los componentes de control interno en la percepción de funcionarios y servidores de la SPBS – MPMN, se concluyen insatisfactorios, en el marco del Sistema de Control Interno.

Gago (2013) en su tesis para optar el grado de Magister en Contabilidad y Finanzas con Mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial denominado “La Implementación de Auditoría Interna y su Impacto en la Gestión de las Cooperativas y Servicios Múltiples de Lima Metropolitana, 2013” (Lima), Concluye: La implementación de un área de auditoría interna influye en las consecuencias de la misión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana; ya que, en este momento estas organizaciones muestran graves problemas en casi todos sus procesos y procedimientos que traen como resultado la no continuación y sostenibilidad de estas instituciones. El planeamiento de la auditoría interna incide en el acatamiento de metas y objetivos organizacionales de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana; pues el planeamiento comienza con la clasificación de la entidad a ser inspeccionada, para esta evaluación, se refiere a la cooperativa de servicios múltiples y, dentro de ella, el área objeto de examen. El planeamiento suministra una maniobra tentativa para colocar los esfuerzos de auditoría. La aplicación de técnicas de auditoría interna, incurren en la enunciación de políticas e instrucciones institucionales en las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana. Los métodos y procedimientos que utiliza el auditor para conseguir la evidencia suficiente que sustente sus opiniones y conclusiones, además, le permite expresar un juicio de dictamen según las circunstancias, por ende sus encargos contribuyen a la mejora de la gestión. La evaluación, demostración y exámenes de los hechos por la auditoría interna, inciden en los resultados de gestión en los

servicios brindados por las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana, pues la investigación de los hechos es sustancial para determinar cuáles son las faltas que se vienen cometiendo en las cooperativas de servicios múltiples en Lima Metropolitana. Se determinó que los procedimientos de auditoría interna inciden en la toma de decisiones en las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana, pues estos se convierten en el conjunto de técnicas de investigación, y pueden aplicarse a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias referentes a los estados financieros.

Samaniego (2013) en su tesis para optar el grado de Magister en Auditoria y Control de Gestión Empresarial denominado “Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo, 2013” (Lima), Concluye: Respecto del ambiente de control se puede decir que influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, debido que muchas Pymes no lo tienen documentados ni definidos, por ello, no logran optimizar sus resultados, varias veces logran las metas pero como no las conocen, no logran evaluar ni confrontar periodo a periodo. La evaluación de riesgos incide en los resultados de la empresa, tomando en consideración dicha evaluación se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Las actividades de control influyen en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor tolerancia de error, y se obtienen mejores resultados. La información y comunicación repercuten en la definición de estrategias, toda micro empresa debe tener una sólida estructura de comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda suceder. La supervisión o monitoreo no influyen en las mejoras de los procesos, de acuerdo al resultado de las encuestas realizadas. El seguimiento incide en la elaboración de productos de calidad, además, corrige errores, es necesario hacer un rastreo para comprobar que se efectúen las medidas establecidas, de esta manera dar por cumplido que el método funciona en forma efectiva.

Zapata (2015) en su tesis para optar el grado de Magister en Educación con Mención en Gestión Educativa denominado “Satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la urbanización Santa Rosa de Sullana” (Piura),

Concluye: Sobre la variable realización profesional que los indicadores que obtuvieron un mayor grado de satisfacción, están relacionados a las oportunidades que le ofrece el cargo de director para ser creativo e independiente y tener posibilidad de ejecutar iniciativas y desplegar sus capacidades y tener independencia y soberanía para tomar decisiones. En la variable interacción director- estudiantes, se obtuvo que los índices de mayor grado de satisfacción fueron el nivel de participación y colaboración de los estudiantes al interior del colegio, el nivel de aprobación por parte de los estudiantes, la dedicación de los alumnos para realizar con compromiso las labores encargadas. Con relación a la variable relación con los docentes, los índices que representaron un mayor nivel de satisfacción, están representados por la colaboración y participación de los docentes en la elaboración del MOF, ROF, etc, así como, la eficacia y eficiencia de los docentes para la discusión y toma de decisiones respecto de situaciones o temas profesionales del trabajo.

Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) en su tesis para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas denominado "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades" (Lima), Concluye: Respecto al impacto de cada uno de los componentes en la satisfacción laboral por cada municipalidad analizada, los trabajadores de las tres municipalidades obtuvieron el mayor porcentaje para los componentes de significación de la tarea y beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que hace suponer, que los trabajadores cuentan con una buena disposición a su labor y se encuentran conformes con la remuneración asignada. Asimismo, los trabajadores de la municipalidad registran un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social, ello podría ser debido a que en dicha municipalidad, los trabajadores no vienen recibiendo el reconocimiento de sus jefes. Ello sería una posible área de mejora. Al realizar un análisis comparativo de los resultados de las tres municipalidades, se visualiza que el factor significación de la tarea fue el más importante; esto demostraría que los trabajadores tienen una buena actitud frente a sus labores y sus retribuciones intrínsecas. De otro lado, el factor beneficios económicos (una retribución extrínseca) se sitúa como el de menor importancia, sin embargo, obtiene uno de

los mayores porcentajes respecto al nivel de satisfacción laboral. Esto implicaría que el nivel de satisfacción con los beneficios económicos por parte de los trabajadores, serían adecuados, sin esperar grandes cambios en el corto plazo. Se concluyó que por cada municipalidad el nivel de satisfacción varía según la situación laboral. Al realizar una comparación de las tres municipalidades, se observó que el personal con condición laboral empleado, resultó con la menor puntuación, y con un nivel de satisfacción laboral como promedio, asimismo, los funcionarios obtuvieron la mayor puntuación de satisfacción. Ello se sustenta en que un funcionario tiene condiciones más favorables para sentirse satisfecho en comparación a un empleado.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Bases Teóricas de la variable 1 – Control Interno

Conceptualización del Control Interno

La idea de control interno ha sufrido reformas en la medida que han evolucionado las estructuras organizacionales, para ello, toma como base la forma que avanza la auditoría, se demuestran tres concepciones de control interno: “Primera generación: esta época de control interno se apoyó en labores empíricas, a partir de instrucciones de reconocimiento y error. Esta generación, si bien es obsoleta aún tiene una fuerte aplicación trascendida. La primordial causa de su insistente aplicación se debió en buena parte a la falta de profesionalización de quienes poseen a su cargo el sistema de control interno. Dicho período estuvo forzosamente afín con los controles contables y administrativos. Segunda generación: Esta época se halla marcada por el sesgo legal. Se logran imputar estructuras y prácticas de control interno, fundamentalmente en el sector público, pero desgraciadamente dio un conocimiento distorsionado de este, al hacerlo aplicar muy junto de la línea de cumplimiento (formal) y lejos de los niveles de eficacia (técnicos). Se da como centro de cuidado la valoración del control interno como el mecanismo para definir la importancia y alcance de las pruebas de auditoría. Por ende, el control interno alcanza el plan de organización y el conjunto de metodologías y ordenamientos que afirmen que los activos están

apropiadamente protegidos, que los registros contables son fehacientes y que las diligencias de la entidad se desarrollan competentemente según las líneas señaladas por la dirección. Tercera generación: Actualmente concentra energías en la calidad procedida del posicionamiento en los más altos niveles trascendentales y directores, como obligación que avala la eficiencia del control interno. Es aquí donde se reconoce el fruto de las energías motivados por COSO hacia los años 90's, los mismos, que han sido complementados por los nuevos direccionamientos estratégicos, el aumento en la escala organizacional y, fortificados por las trascendencias de la ley Sarbanes-Oxley Act de 2002. En la actual década los controles internos han tomado una ubicación dirigida de manera primordial a promover la eficiencia, reduciendo el riesgo en el logro de los objetivos, ayudan a afirmar la confidencialidad de la información financiera y la de gestión, a resguardar los patrimonios, y a cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones contractuales aplicables.

Evolución de control interno según Coopers & Lybrand (1997:04), define al control interno desde el punto de vista del modelo COSO así: "Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad en la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. "Con base a esta definición entonces, el control interno es una serie de acciones concatenadas y realizadas por todos los miembros de la entidad, por otra parte, se tiene la definición de control interno mostrada en el modelo COCO (Criteria of Control) de Canadá, fue publicado tres años más tarde que COSO; éste simplifica los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad en cualquier nivel de la organización empleando un lenguaje accesible para todos los empleados. Estupiñán, (2006:09) al respecto expone, "El modelo COCO es producto de una profunda revisión del comité de criterios de control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito es hacer el planteamiento de un modelo mas sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el cual describe y define al

control casi de forma idéntica a como lo hace el modelo COSO” Lazcano, citado por Quevedo y Ramírez (2006:47) define el control interno desde el punto de vista de este modelo así: “El control incluye aquellos elementos de una organización (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas) que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la entidad. Estos objetivos pueden referirse a una o más de las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes internos o para el exterior; cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables, así como, con las políticas internas”. Tropicalizando un poco la concepción se control interno, se encuentra la definición mostrada en el llamado modelo MICIL que surge como una respuesta a la necesidad de establecer un enfoque apropiado a la realidad de Latinoamérica, por esto el Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica procura establecer un marco de referencia para las necesidades y las expectativas de los directores de las empresas privadas, de las instituciones públicas, de las organizaciones de la sociedad civil y de otros interesados, este modelo define al control interno así MICIL (2004:01): “El control interno es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones, ejecutado por los funcionarios y servidores que laboran en las organizaciones, debe aportar un grado de seguridad razonable y debe orientarse a facilitar la consecución de los objetivos institucionales: eficiencia y eficacia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera y operativa; protección de los activos; cumplimiento de las leyes, regulaciones y contratos. El concepto de control interno que muestra este marco, es presentado con palabras sencillas que son de amplia utilización y conocimiento en las actividades de los sectores privado y público. En resumen, existen diferentes estructuras conceptuales, pero en el mercado de capitales de los estados unidos la que se reconoce como criterio de control es el COSO. Este se consolida como el punto de partida para importantes desarrollos en las áreas del control interno de los nuevos instrumentos financieros, gubernamental y sistemas de información, y anuncia una nueva orientación a la dirección de una organización que es la administración de sus riesgo e implica una comprensión de la organización en términos de sistemas, que por ende orienta a entender el significado de los diferentes elementos que la conforman y su relación en función a los objetivos que esta persigue.

Dimensiones del Control Interno

Primera dimensión (D1): Entorno de Control

IAI España (2014) lo define como “La forma en la que una organización opera, e influye en la forma de actuar de las personas; es el pilar básico del control interno, y proporciona disciplina y estructura.” (p. 6). En otras palabras, el entorno de control es una responsabilidad de la alta dirección y se requiere el compromiso constante de todos los colaboradores de la organización en todos los niveles.

Segunda dimensión (D2): Evaluación de Riesgos.

Según Lyon y Popov (2016) lo define como “Un arte que requiere habilidad e imaginación. Es el corazón del proceso de gestión de riesgos y un componente crítico de un sistema de gestión de riesgo operacional.” (p.41). En otras palabras, la evaluación de riesgos es fundamental en las organizaciones, el hecho de poder medir la probabilidad y el impacto del riesgo, puede ayudar significativamente a la alta dirección de poder cumplir con sus objetivos.

Tercera dimensión (D3): Actividades de Control.

Para González (2016):

Lo define como: “Las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.” (p.17). Es la capacidad que tienen los trabajadores en cumplir en forma diligente sus actividades de control encomendadas dentro del proceso donde participan y que han sido asignadas bajo su responsabilidad.

Cuarta dimensión (D4): Información y Comunicación

Leyva y Soto (2015) Lo define como “Asegurar que el registro, procesamiento,

integración y flujo de información se dé en todas las direcciones, con calidad y oportunidad a través de métodos, procesos, canales, medios y acciones con un enfoque sistémico y regular. Esto permitirá que se cumplan las responsabilidades individuales y grupales.” (p.47). Es la capacidad que pueda tener la organización para efecto de tener un mecanismo adecuado y eficiente para comunicar a todos los niveles de la empresa, los aspectos relevantes que se deben informar en forma oportuna.

Quinta dimensión (D5): Actividades de Supervisión.

Para la Secretaria de la Función Pública (2014):

Se refiere a que “La alta dirección establece actividades para una gestión ordenada de supervisión en el control interno y evaluar sus resultados, en cada una de las áreas administrativas de la organización, de acuerdo, a las mejores prácticas en la materia, las actividades de supervisión permite al área de auditoría interna una adecuada gestión y así reportar resultados a los órganos de gobierno” (p.12).

1.2.2 Bases Teóricas de la variable 2 – Satisfacción Laboral

Conceptualización de Satisfacción Laboral

En la colectividad científica, está el consentimiento en señalar que la satisfacción laboral es la manera que toma la persona ante su labor y que se manifiesta en actitudes, emociones, estados de ánimo y conductas en correspondencia a su actividad laboral. Si el individuo está satisfecho con su labor responderá convenientemente a los pedidos de este; si, por el contrario, se encuentra descontenta no estará preparado en realizar su trabajo con eficiencia y calidad. También, la insatisfacción laboral se manifiesta en todas las esferas de la existencia del colaborador. El beneficio para el realizar el estudio de la satisfacción de los trabajadores en el trabajo que desempeñan se encuadra en los principios de la Psicología de las Organizaciones como método científico.

Los estudios ejecutados por Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los

primeros que pensaron, en cierta medida, el artículo de esta variable organizacional y sus resultados demostraron una similitud entre el ejemplo de inspección y las condiciones de los trabajadores. A partir del estudio de un conjunto de preguntas, consiguieron identificar los aspectos que representaban los principios de satisfacción e insatisfacción y usaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas.

Evolución de la satisfacción laboral. En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador. La satisfacción es un fenómeno en el que median múltiples variables; las mismas se pueden establecer en tres dimensiones esenciales: las tipologías del sujeto, las características de la acción laboral y el balance realizado, entre lo que obtiene como consecuencia de su trabajo y lo que espera tomar a cambio de su energía física y mental. Las tipologías personales juegan un rol decisivo en la determinación de los niveles particulares de satisfacción. La persona es única e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán específicos. Los niveles de satisfacción estarán establecidos por la leyenda personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se despliega el sujeto. Estas especialidades desplegarán un conjunto de posibilidades, necesidades y deseos en correlación a las áreas tanto en lo personal como laboral, que establecerán los niveles antes mencionados. Locke (1976), conceptualizó que la satisfacción laboral es un "período emocional positivo o satisfactorio de la percepción subjetiva de las prácticas laborales del sujeto", considera que es una contestación afectiva y emocional de la persona ante determinados aspectos de su responsabilidad. Es la disposición en la que la persona obtiene placer de sus labores. En estas dos enunciaciones se aprecia la predisposición a reducir la satisfacción laboral a una contestación afectuosa o etapa emocional, sin tener en cuenta que esto, es un fenómeno psicosocial constante, con una establecida intensidad, con la capacidad

de orientar el comportamiento del sujeto de forma permanente a favor o contra de su actividad laboral. Herzberg (1959) consideró la presencia de dos variedades de funcionarios laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los extrínsecos describen a las situaciones de trabajo en el mayor sentido y contienen aspectos como: el sueldo, las políticas y la seguridad en el trabajo. Los empleados intrínsecos se describen a los elementos que personifican la particularidad misma de la actividad laboral y contienen resúmenes como: el contenido del trabajo, el compromiso y el beneficio. Esta teoría indica que los elementos extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de advertir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está colocada, pero no son capacitados para producir satisfacción. Esta capacidad queda restringida a los elementos intrínsecos o motivadores. En tal sentido, la satisfacción sólo será el fruto de los elementos intrínsecos mientras que la insatisfacción quedaría establecida por elementos extrínsecos, perjudiciales para el sujeto. Robbins (1998), la conceptualiza como el conjunto de cualidades frecuentes del individuo hacia su labor. Quien está muy orgulloso con su cargo y tiene actitudes afectivas hacia éste; quien está descontento, muestra una predisposición negativa. Cuando la gente menciona sobre las actitudes de los trabajadores, casi siempre se representa a la satisfacción laboral; de hecho, es usual manejar una u otra expresión sin distinción. Esta definición tiene la ventaja de meditar la satisfacción como un proceso asimilado, que se despliega a partir de la interrelación lógica entre las características personales del colaborador y las características de la actividad y del ambiente profesional en general. Es decir, examina que la satisfacción no es algo inherente y la descifra desde un enfoque psicosocial. Otro factor que ha sido origen de debates científicos, en correlación con la satisfacción laboral, ha sido el de las hipótesis o enfoques que intentan exponer este fenómeno psicosocial. Estas hipótesis han sido obtenidas a partir de puntos de vista hipotéticos no siempre compatibles pero, en conclusión, han aportado un conjunto de comentarios e instrucciones que han utilizado de soporte teórico a las investigaciones e intervenciones prácticas.

Dimensiones de Satisfacción Laboral

Primera dimensión (Y1): Compromiso Afectivo

Sánchez (2014, p. 93) Aquí se aprecia la disposición a esforzarse por la empresa, y que los problemas de la empresa también perturban al empleado y son apreciados como propios, la preocupación por la empresa, y sentirse parte de la organización, más allá de ser un lugar donde laborar, conlleva que el colaborador se sienta comprometido por una cuestión emocional.

Segunda dimensión (Y2): Compromiso Continuo

Para Sánchez (2014, p. 94), En este caso el colaborador siente un compromiso por la organización y está relacionado a las ganas de continuar laborando allí. En este caso, los colaboradores pueden aceptar cualquier tipo de labores, encargos o tareas, con la finalidad de mantenerse en el tiempo, tienen la convicción que su organización es el mejor sitio para trabajar, y están dispuestos a pasar el resto de su trayectoria profesional en la organización actual.

Tercera dimensión (Y3): Compromiso Normativo

Sánchez (2014, p. 94) Este tipo de compromiso se refiere a que no se puede ir cambiando de empresa, por tanto, sienten que deben permanecer dentro de la organización, por cuestiones éticas, morales y normativas.

1.3 Justificación

El presente proyecto de investigación se realizó con la finalidad de conocer el nivel de relación que pueda existir entre el Control Interno y la satisfacción laboral de los colaboradores del Indecopi, 2017. Con la presente investigación se podrá beneficiar a aquellas personas que realicen estudios posteriores y que necesiten información relacionadas a ambas variables sujetas de estudio.

El presente trabajo se convertirá en un antecedente importante para aquellas

personas que investiguen sobre el control interno en las organizaciones públicas y también privadas, el presente estudio beneficiara a los colaboradores de la entidad reguladora, quienes podrán hacer uso histórico de la información proporcionada, los resultados podrán ayudar como una fuente de información al poder visualizar y resaltar aquellos puntos de vista percibidos en forma negativa por lo colaboradores de la organización sujeta de estudio y colaborar con el desarrollo permanente de la organización, y así, mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores.

En consecuencia, el Control Interno se convierte en un tema de suma importancia para las organizaciones quienes mediante esta investigación realizada puede observar los resultados del control interno como de la satisfacción laboral de los colaboradores del Indecopi. Está demostrado que, teniendo una satisfacción laboral buena, puede ayudar más fácilmente con el cumplimiento de los objetivos organizacionales soportándose en un buen sistema de control interno. Ello genera confianza para los usuarios e inversionistas externos de la organización.

Teórica

Para la presente investigación se pudo recopilar un sin número de conceptos y teorías que nos ayudo a comprender la importancia de las relaciones humanas contando con las variables de control interno y de satisfacción laboral, la misma que en los últimos años, las empresas han dado una mayor importancia a las teorías sugeridas por los autores y ponerlas a la práctica, con la finalidad de cumplir con los objetivos.

Cabe señalar, que las áreas administrativas y resolutivas de la organización en estudio, han percibido un ambiente laboral no muy grato en algunos aspectos, asimismo, notamos que algunos colaboradores no perciben un ambiente de control interno optimo, por ciertas circunstancias que pueden permitir desarrollar colaboradores insatisfechos con las labores que ejercen día a día, así mismo, estos no cuentan con la información oportuna y pertinente, de un adecuado sistema de control interno, los colaboradores de las diversas áreas y órganos

resolutivos han presentado una baja disposición para colaborar con temas extraordinarios o que requieren un mayor énfasis u tiempo de sus labores funcionales.

1.4 Problema

En la actualidad el control interno es uno de los factores de éxito de las empresas, un adecuada gestión conlleva a cumplir con los objetivos organizacionales, sin embargo, muchas empresas no le toman la importancia debida y no logran comprometer al personal con los lineamientos y políticas establecidas por la alta dirección para el logro de los objetivos, ni con las propuestas de mejora del sistema de control que gobierna a toda institución. Por el contrario, el personal suele rehusarse a cumplir en forma diligente con las actividades de control que se les puede encomendar. Ello puede deberse a muchos factores, uno de ellos puede estar relacionado a que el trabajador no se sienta cómodo dentro de su centro laboral y tenga una falta de satisfacción laboral y de esta forma realizar su trabajo en forma diligente y proactiva para ayudar con el cumplimiento de los objetivos desde su posición.

Para la presente investigación, se ha tomado en cuenta el sistema de control interno que actualmente se despliega en el Indecopi y se aborda la problemática relacionada al cumplimiento de los objetivos y la posible relación entre gestionar en forma diligente el control interno y la satisfacción laboral de los trabajadores, de tal forma, que se busca encontrar una posible causa del incumplimiento de los objetivos de la organización.

Como parte del estudio realizado se ha tomado en consideración cada uno de los cinco componentes del marco integrado de control interno – COSO y estos se han relacionado con las dimensiones establecidas para la satisfacción laboral de los trabajadores del Indecopi, de esta manera se busca una solución y posibles recomendaciones para la solución de los problemas que se puedan presentar como parte de la correlación identificada.

Problema general

¿Qué relación existe entre el control interno percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el entorno de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017?

¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017?

¿Qué relación existe entre las actividades de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017?

¿Qué relación existe entre la información y comunicación percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017?

¿Qué relación existe entre las actividades de supervisión percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017?

1.5 Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el control interno percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el entorno de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Existe relación significativa entre las actividades de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Existe relación significativa entre la información y comunicación percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Existe relación significativa entre las actividades de supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el control interno percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre el entorno de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Establecer la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Establecer la relación que existe entre las actividades de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Establecer la relación que existe entre la información y comunicación percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Establecer la relación que existe entre las actividades de supervisión percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Variable 01

La primera variable de la investigación es Control Interno.

Variable 02

La segunda variable de la investigación es Satisfacción Laboral.

Variable 01: Control Interno:

El Sistema de Control Interno puede advertir riesgos, anomalías y sucesos de corrupción en las identidades públicas. Es el conjunto de factores de la organización conectados e interdependientes, que buscan una asociación y así poder lograr los objetivos y políticas de la entidad de forma armónica. En ese sentido, podemos decir que es un proceso multidireccional, mediante la cual cada elemento influye sobre los demás y todos componen un método integrado que puede reaccionar activamente a las situaciones cambiantes. (Contraloría General de La Republica, 2016, p.2)

Variable 02: Satisfacción Laboral.

Sánchez-Alcaraz (2012) menciona lo siguiente: Al contar con personas motivadas y satisfechas con sus labores, ello, aumenta enormemente su rendimiento y la calidad del servicio que brindan a los usuarios internos o externos y disminuyen el absentismo o la probabilidad de cambio y abandono de la organización (p.1)

Robbins (2013) resalta lo siguiente:

Se define como el sentimiento positivo acerca de un espacio de trabajo, y es el resultado de la evaluación de las tipologías de los individuos. Los factores que ayudan a la satisfacción en el trabajo son múltiples e independientes de los elementos que suelen provocar insatisfacción. Se presume, que estos sentimientos no son

opuestos entre sí, según estudios sobre la satisfacción o insatisfacción en el campo laboral, los factores a considerar son completamente diferentes. (como se citó en Palomo, 2012, p. 47)

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Control Interno

Se menciona que es la capacidad que tiene la empresa para poder gestionar en forma eficiente los recursos de la organización, y de esa forma, poder inculcar a todos los empleados en general, que el cumplimiento de los objetivos, está relacionado a la eficiencia del control interno. El control interno es responsabilidad de la alta dirección.

Tabla 3

Operacionalización de la variable

VARIABLES E INDICADORES				
Variable 1: CONTROL INTERNO				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
1.Entorno de Control	Alineación con los objetivos	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	1, Nunca;	
2.Evaluación de Riesgos	Identificación de riesgos	11,12,13,14,15	2, Casi Nunca;	Eficiente [132; 180]
3.Actividades de Control	Implementación de actividades de control	16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27	3, A veces;	Regular [84; 132>
4.Información y Comunicación	Mecanismos de comunicación e información	28,29,30,31,32	4, Casi Siempre;	Deficiente [36; 84>
5.Actividades de Supervisión	Supervisión de actividades de control	33,34,35,36	5, Siempre	
Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
1.Compromiso Afectivo.	Familiaridad Empatía Institucional	1,2,3,4,5,6,7	1, Nunca;	Eficiente [55; 75]
2.Compromiso Continuo.	Sentido de pertenencia Gratitud	8,9,10,11,12,13	2, Casi Nunca;	Regular [35; 55>
3. Compromiso Normativo.	Compromiso con los demás	14,15	3, A veces;	
			4, Casi Siempre;	Deficiente [15; 35>
			5, Siempre	

Tabla 4

Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (X) Control Interno

Dimensiones	Ítems	Numero de Ítems
Entorno de Control.	1-10	10
Evaluación de Riesgos.	11-15	5
Actividades de Control.	16-27	12
Información y Comunicación.	28-32	5
Actividades de Supervisión.	33-36	4
Total de Ítems		36

Fuente: Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) - El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público (2015).

El cuestionario aplicado a los colaboradores de las áreas administrativas, para recoger información respecto de la relación existente entre el control interno y la satisfacción laboral, utilizados con colaboradores del Indecopi, 2017; tiene la siguiente escala de medición, según la tabla 5.

Tabla 5

Escala de medición: Variable (X) Control Interno

Nivel	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

El cuestionario aplicado a los colaboradores del Indecopi de las áreas administrativas, para recoger información respecto al Control Interno utilizado en

dicha organización, 2017, tienen las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores, según muestra la tabla 6.

Tabla 6

Variables, dimensiones e indicadores: Variable (X) Control Interno

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable (1): Control Interno	I. Entorno de Control.	1. Alineación con los Objetivos
	II. Evaluación de Riesgos.	2. Identificación de los Riesgos
	III. Actividades de Control.	3. Implementación de actividades de control
	IV. Información y Comunicación.	4. Mecanismos de comunicación e información
	V. Actividades de Supervisión.	5. Supervisión de actividades de control interno

Variable (Y): Satisfacción Laboral

Para el recojo de información de la segunda variable se utilizó un cuestionario de preguntas dirigida a colaboradores de las áreas administrativas de la organización, dicho instrumento consta de 15 ítems, que facilitarán la obtención de datos que permitan conocer la relación entre la *Satisfacción Laboral* y el *Control Interno* de los colaboradores del Indecopi, 2017, según la tabla 7.

Tabla 7

Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (Y) Satisfacción Laboral

Dimensiones	Ítems	Número de Ítems
1. Comportamiento Afectivo.	1-7	7
2. Compromiso Continuo.	8-13	6
3. Compromiso Normativo.	14-15	2
Total de Ítems		15

El cuestionario aplicado a los colaboradores de las áreas administrativas, para recoger información respecto de la relación existente entre la satisfacción laboral y el control interno, utilizados con colaboradores del Indecopi, 2017; tiene la siguiente escala de medición, según la tabla 8.

Tabla 8

Escala de medición: Variable (Y) Satisfacción Laboral

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

El cuestionario aplicado a los colaboradores del Indecopi de las áreas administrativas, para recoger información respecto a la Satisfacción Laboral utilizado en dicha organización, 2017, tienen las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores, según muestra la tabla 9.

Tabla 9

Variables, dimensiones e indicadores: Variable (Y) Satisfacción Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable (2): Satisfacción Laboral	I. Compromiso Afectivo	1. Familiaridad 2. Empatía Institucional
	II. Com promi so Conti nuo	3. Sentido de Pertenencia 4. Gratitud
	III. Compromiso Normativo	5. Compromiso con los Demás

2.3 Método de la investigación

La investigación se realizó bajo el esquema del método hipotético deductivo. Según Soto (2015), nos aprueba experimentar las hipótesis a través de un esquema estructurado, asimismo, indaga la objetividad y evalúa la variable del ente de estudio. El método hipotético deductivo nos conllevara a probar la veracidad o falsedad de las hipótesis que no se pueden demostrar en forma directa, por su carácter de enunciado general (p.49).

2.4 Tipo de Investigación

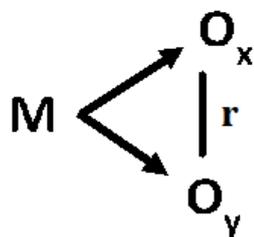
El tipo de estudio en el presente trabajo fue sobre investigación básica. Según Valderrama (2013), señalo que se le conoce como investigación teórica, pura, sirve para dar aportes con conocimientos científicos, sin embargo, no produce resultados inmediatos de naturaleza práctica. Se centra en recoger información de la realidad y de esa manera se orienta al descubrimiento de principios y leyes (p.164)

Según el alcance, la presente investigación es de tipo correlacional, Soto (2015) manifestó que el propósito es encontrar la relación existente de las

variables sujetos de estudio, asimismo, las medidas o la unidad de análisis deben corresponder al mismo sujeto de estudio, el resultado va a medir el grado de relacionarse entre las variables, así también, se analiza la vinculación de las mismas (p.54,55).

2.5 Diseño de la Investigación

La presente investigación está enmarcada según el diseño NO experimental de forma descriptiva. Soto (2015) indica que en las investigaciones no experimentales, no se realiza experimento alguno, asimismo, tampoco se utilizó tratamiento o programa, en otras palabras, no existe manipulación de las variables objeto de estudio, se observan de manera natural los hechos o fenómenos, en su contexto o forma natural (p.67). El alcance de la investigación es descriptiva debido que el propósito es poder describir características, tanto cuantitativas o cualitativas de los sujetos investigados, es decir, se detalla cómo es la variable de estudio en la presentación de los resultados, utilizando estadística descriptiva. Según muestra la figura xx.



Donde:

M : Muestra donde se realiza el estudio.

O_x : Observaciones - Variable (X): Control Interno

O_y : Observaciones - Variable (Y): Satisfacción Laboral

r : Relación existentes entre variables.

Figura 1. Esquema del diseño de Investigación

Fuente: Soto (2015) / Adaptado por el investigador

2.6 Población de estudio

La población de estudio correspondiente a la presente investigación, está conformada por 201 colaboradores de las diversas áreas y órganos resolutorios del Indecopi, dichos colaboradores son empleados entre los 23 a 65 años de edad de acuerdo a lo seleccionado, Lima, mayo, 2017, según muestra la tabla 10.

Tabla 10

Población de Estudio

Años	Total colaboradores
De 23 a 30	55
De 31 a 40	46
De 41 a 50	19
De 51 a más	12
Total	132

Muestra

La muestra de estudio es del tipo no probabilístico y estuvo compuesto por 132 colaboradores de las diversas áreas y organos resolutivos, para recoger información respecto de las diferentes divisiones del organismo sujeto de estudio, Lima, Mayo 2017. En la tabla 11, se muestra el proceso de cálculo del tamaño de la muestra mediante la ecuación estadística, obteniéndose una muestra de 132 colaboradores.

Tabla 11

La presente investigación obtuvo el tamaño de la muestra luego de aplicar la siguiente formula estadística de población conocida:

$$\bullet \quad n = \frac{\frac{Z_{\alpha}^2 pqN}{2}}{e^2(N-1) + \frac{Z_{\alpha}^2 pqN}{2}}$$

Dónde:

N = Total de la población

p = Proporción de una de las variables importantes del estudio (obtenido de los antecedentes o encuesta piloto, caso contrario asignarle 0.5).

q = 1 - p (complemento de p).

Z α /2 = Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 - α).

E = Error de tolerancia (Error máximo tolerado en la estimación del parámetro)

N =	201
p =	0.50
q =	0.05
$Z_{\alpha/2}$ =	1.96
e =	0.05

Reemplazando y redondeando se obtiene $n = 132$

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable (X) Control Interno y de la variable (Y) Satisfacción laboral, se utilizó la técnica del cuestionario de preguntas, de esa forma, se recopiló los datos de la organización.

Instrumentos

El instrumento utilizado para recoger datos de la variable (X): Control Interno y de la variable (Y) Satisfacción laboral, fue un cuestionario de preguntas para recoger los datos de ambas variables.

Instrumento - Variable (X): Control Interno.

Nombre : Cuestionario de Control Interno.

Autor : Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) (2015).

Objetivo : Evaluar el Control Interno

Lugar : Indecopi, Lima, Mayo 2017

Forma : Directa

Duración : 20 minutos

Descripción : Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual para colaboradores de las diversas áreas y órganos resolutivos del Indecopi, que consta de 36 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 12.

Tabla 12

Escala de medición: Variable (X) Control Interno

Índices	Puntaje
a) Siempre	5
b) Casi siempre	4
c) A veces	3
d) Casi nunca	2
e) Nunca	1

Proceso de Baremación

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable (X) Control Interno que consta de 36 ítems, según muestra la tabla 13.

Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Máximo puntaje= (5 x 36) = 180

Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Mínimo puntaje= (1 x 36) = 36

Rango R = 180 - 36 = 144

Amplitud A = (144 / 3) = 48

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

Primer Intervalo [36; 84 >

Segundo Intervalo [84; 132>

Tercer intervalo [132;180>

Tabla 13

Niveles de Estilos Parentales

Nivel	Rango
a) EFICIENTE	[132 ; 180]
b) REGULAR	[84 ; 132>
c) DEFICIENTE	[36 ; 84>

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones de la variable (X), según muestra la tabla 14.

Tabla 14

Niveles de las dimensiones de la variable (X) Control Interno

	Dimensión 1 (X1)	Dimensión 2 (X2)	Dimensión 3 (X3)	Dimensión 3 (X4)	Dimensión 5 (X5)
Cantidad de Ítems	10	5	12	5	4
Puntaje Máximo	50	25	60	25	20
Puntaje Mínimo	10	5	12	5	4
Rango	40	20	48	20	16
Amplitud (A)	13	7	16	7	5

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable (X) Control Interno, se muestra en la tabla 15.

Tabla 15

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (X) Control Interno

Índices	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión
	1	2	3	4	5
	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	(X5)
a) Eficiente	[36 ; 49]	[19 ; 26]	[44 ; 60]	[19 ; 26]	[14 ; 19]
b) Regular	[23; 36>	[12; 19>	[28; 44>	[12; 19>	[9; 14>
c) Deficiente	[10 ; 23>	[5 ; 12>	[12 ; 28>	[5 ; 12>	[4; 9>

Instrumento - Variable (Y): Satisfacción laboral.

- Nombre : Cuestionario de Satisfacción laboral.
- Autor : Sánchez, I. (2014). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. *Pecunia*, (16/17), 85.
- Objetivo : Evaluar e identificar el grado de Satisfacción laboral en los colaboradores de las áreas administrativas y resolutivas del Indecopi.
- Lugar : Instalaciones del Indecopi, Mayo 2017
- Forma : Directa
- Duración : 20 minutos
- Descripción :El instrumento es un cuestionario de preguntas de aplicación individual al colaborador que, consta de 15 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 16.

Tabla 16

Escala de medición y rangos: Variable (Y) Satisfacción laboral

Índices	Puntaje
a) Siempre	5
b) Casi Siempre	4
c) A veces	3
d) Casi Nunca	2
e) Nunca	1

Proceso de Baremación

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable (Y) Satisfacción laboral, que consta de 15 ítems, según muestra la tabla 17.

Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Máximo puntaje = $(5 \times 15) = 75$

Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Mínimo puntaje = $(1 \times 15) = 15$

Rango $R = 75 - 15 = 60$

Amplitud $A = (60 / 3) = 20$

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

Primer Intervalo [15; 35>

Segundo Intervalo [35; 55>

Tercer Intervalo [55; 75]

Tabla 17

Niveles de Satisfacción laboral

Nivel	Rango
a) Eficiente	[55; 75]
b) Regular	[35; 55>
c) Deficiente	[15; 35>

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones, de la variable (Y) según muestra la tabla 18.

Tabla 18

Niveles de las dimensiones de la Variable (Y) Satisfacción Laboral

	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
	(X1)	(X2)	(X3)
Cantidad de Ítems	7	6	2
Puntaje Máximo	35	30	10
Puntaje Mínimo	7	6	2
Rango	28	24	8

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable (Y) *Satisfacción laboral*, se muestra en la tabla 19.

Tabla 19

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable Y: Satisfacción laboral

Índices	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
	(X1)	(X2)	(X3)
d) Eficiente	[25 ; 34]	[22 ; 30]	[8 ; 11]
e) Regular	[16 ; 25>	[14 ; 22>	[5 ; 8>
f) Deficiente	[7 ; 16>	[6 ; 14>	[2 ; 5>

Validación a través de juicio de expertos

La validez del instrumento para la Variable X: Control Interno está dado por OLACEFS, y para la Variable Y: *Satisfacción laboral* está dado por Hernández, ambos instrumentos fueron adaptados por el investigador (2017), dicha adaptación fue validado a través de 3 expertos, según se detalla en la tabla 20.

Tabla 20

Expertos validadores de los instrumentos

Experto	Especialidad
Mgtr. Willian Sebastián Flores Sotelo	Gestión Económica Empresarial
Mgtr. Santiago Gallarday Morales	Docencia e Investigación universitaria
Mgtr. Samuel Rivera Castilla	Administración

Fuente: Elaboración propia del investigador

Para la validez de los instrumentos, se utilizaron criterios, según se muestra en la tabla 21. La validez del instrumento, se conceptúa como: mide lo que debe medir, es decir, debe estar orientada a la variable o tema de investigación

Tabla 21

Criterios de evaluación por expertos

Criterios de Evaluación							
Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Confiabilidad de los datos de los Instrumentos

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable (X): Control Interno, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach” para cada uno de sus estilos, siendo el valor de 0.927 para los 10 ítems relacionados con el Entorno de Control; 0.889 para los 5 ítems relacionados con la Evaluación de Riesgos, 0.950 para los 12 ítems correspondientes a las Actividades de Control, 0.894 para los 5 ítems relacionados con la Información y Comunicación, siendo el valor de 0.934 para los 4 ítems relacionados con las Actividades de Supervisión, lo cual representa una confiabilidad alta, según muestra la tabla 22.

Tabla 22

Alfa de Cronbach: Variable (X) Control Interno.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Entorno de Control	0.927	10
Evaluación de Riesgos	0.889	5
Actividades de Control	0.950	12
Información y	0.894	5
Comunicación	0.934	4
Actividades de Supervisión		

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Indecopi 2017

La consistencia interna de los datos del cuestionario de preguntas aplicada para medir la variable (Y): Satisfacción Laboral, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyo valor es de 0.940, lo cual representa una confiabilidad alta, según muestra la tabla 23.

Tabla 23

Alfa de Cronbach: Variable (Y) Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.940	15

Fuente: Elaboración propia del investigador

2.8 Métodos de análisis de datos

El método para el análisis de datos está basado en la aplicación de los instrumentos de medición, los instrumentos fueron filtrados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Luego se elaboró la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010.

De la misma forma, la base de estos datos, sirvió para efectuar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), cuyos resultados nos ubicó en la estadística paramétrica o no paramétrica.

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se realizó de acuerdo a la estadística paramétrica. Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos, marco teórico y la contrastación de las hipótesis, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas en dicho estudio.

2.9 Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido que se trabajó con colaboradores; por lo tanto, la organización fue consultada para iniciar el estudio. Asimismo, se mantiene el anonimato de cada encuestado y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

3.1.1 Descripción de la Variable X: Control Interno

Tabla 24

Descripción de los niveles del Control Interno dimensiones agrupadas.

Niveles	Entorno de Control		Evaluación de Riesgos		Actividades de Control		Información y Comunicación		Actividades de Supervisión	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente (36-84)	24	18	30	23	24	18	30	23	30	23
Regular (84-132)	60	46	60	45	60	45	48	36	42	32
Eficiente (132-180)	48	36	42	32	48	36	54	41	60	45
Total	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100

Fuente: Elaborado por el Investigador

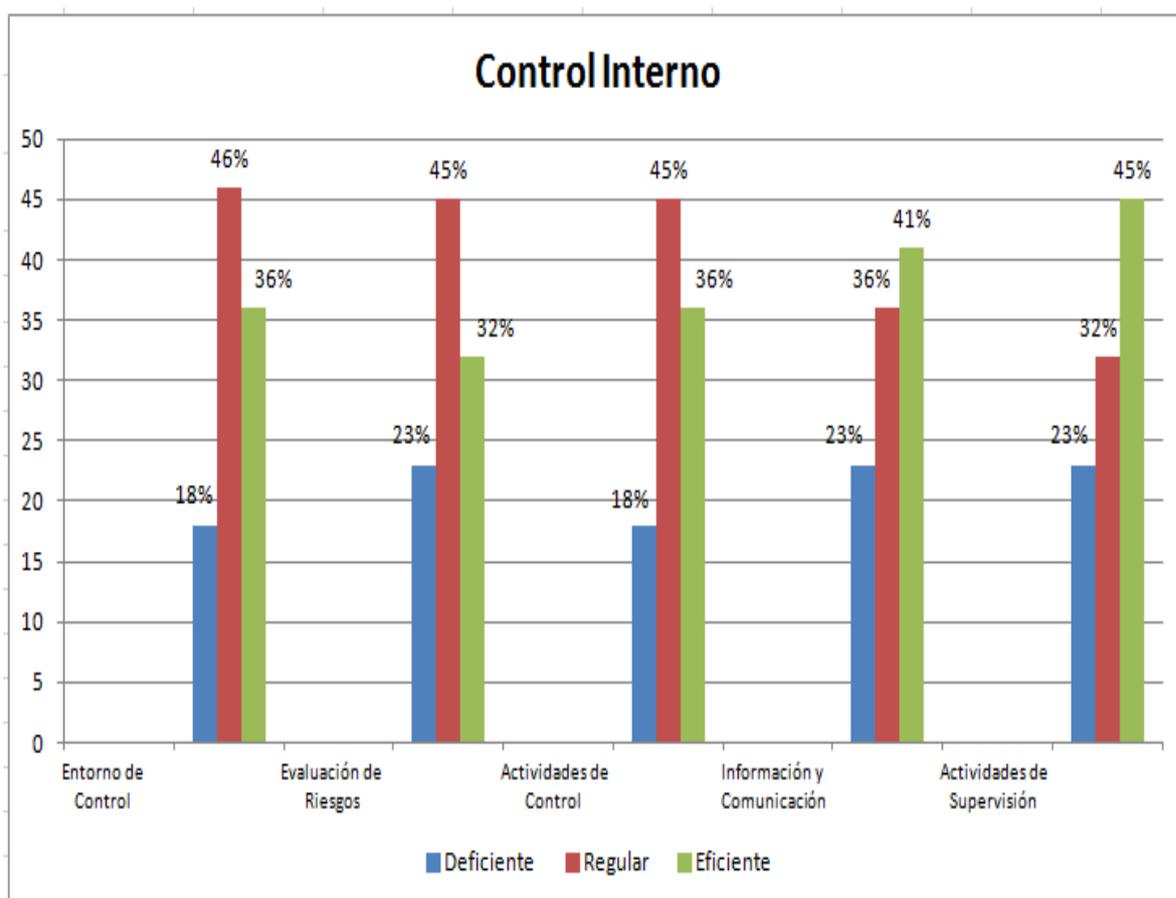


Figura 2. Niveles del control interno percibido

Fuente: Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 24 y figura 2 relacionados con los niveles de control interno percibido se observa que en la dimensión Entorno de Control la gran mayoría de los colaboradores (60) de ellos, representa un nivel “Regular” (46%). En las dimensiones sobre Evaluación de Riesgos y Actividades de Control, la gran mayoría de los colaboradores (60) de cada una de las citadas dimensiones, estos presentan un nivel “Regular” (45%). Con relación a la dimensión sobre “Información y Comunicación” se tiene que la gran mayoría de colaboradores (54) representan un nivel “Eficiente” (41%), al igual que la dimensión sobre “Actividades de Supervisión” la gran mayoría de los colaboradores (60) de ellos, presenta un nivel “Eficiente” (45%). Esto es un indicador que del análisis del Control Interno percibido, lo que predomina de la muestra es la Interpretación.

3.1.2 Descripción de resultados de la Variable Y: Satisfacción Laboral.

Tabla 25

Descripción de los Niveles de la Satisfacción Laboral.

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Deficiente (15-35)	0	0
Regular (35-55)	54	41
Eficiente (55-75)	78	59
Total	132	100

Fuente: Elaborado por el Investigador

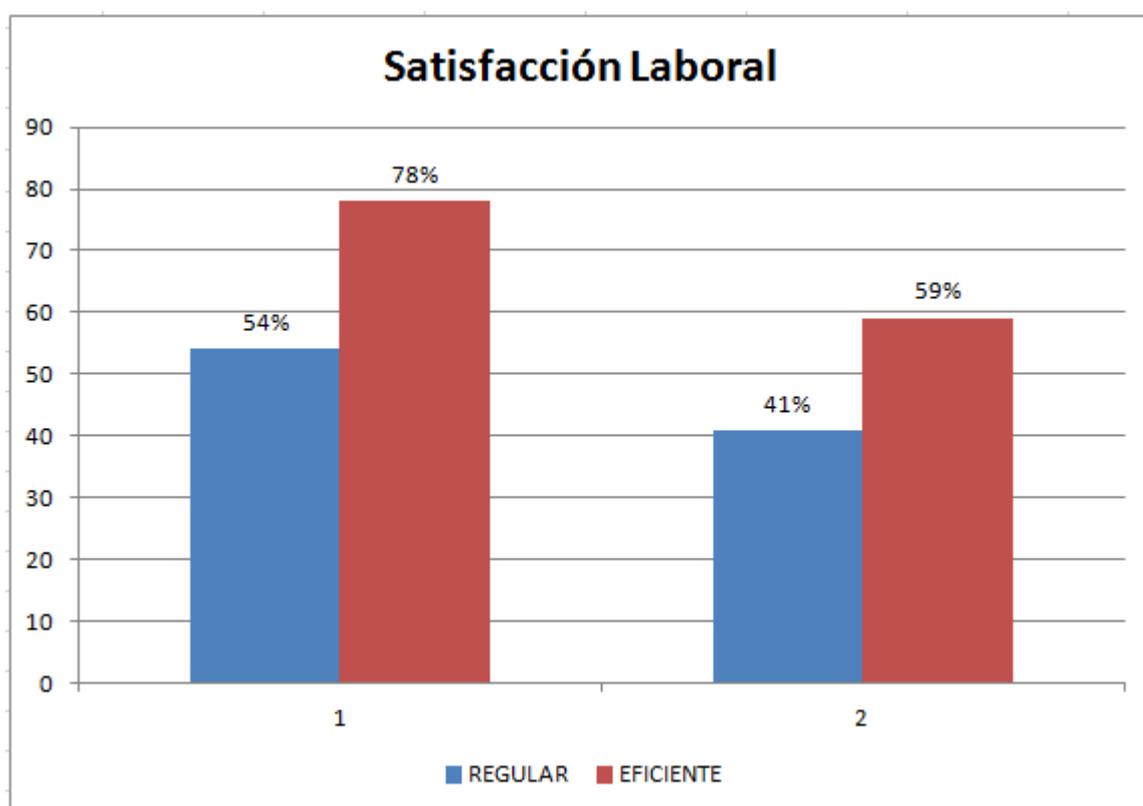


Figura 3. Niveles de la Satisfacción Laboral.

Fuente: Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 25 y figura 3 relacionadas con los niveles de satisfacción laboral se observa que de una muestra de 132 colaboradores de las áreas administrativas y resolutivas del Indecopi, se observa que el 59% tienen un nivel "Eficiente" en la satisfacción laboral, y el 41% mantienen un nivel "Regular" y de "Deficiente" (0%)

de los colaboradores identificados en la muestra del Indecopi en su satisfacción laboral, asimismo, se concluye que el nivel predominante de la satisfacción laboral, en la muestra es el “Eficiente”.

3.2 Prueba de hipótesis

Para la demostración de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$), y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (Rho de Spearman).

3.2.1 Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el control interno percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el control interno percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Tabla 26

Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Control Interno y Satisfacción Laboral.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	<i>Control</i>	Coeficiente de correlación	0,439
	<i>Interno</i>	Sig. (bilateral)	,000
		N	132

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 26 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman de característica moderadamente buena entre las dos variables Control Interno y la Satisfacción Laboral, estadísticamente significativa (Rho= 0,439); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre el Control Interno percibido y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Indecopi, Lima, 2017, y se rechaza la hipótesis nula. Es decir,

la relación es directa, y se afirma: a mayor grado de cumplimiento de Control Interno, conlleva a mejorar el desarrollo de la satisfacción laboral.

3.2.2 Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

HE₀₁: No existe relación significativa entre el entorno de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

HE₁: Existe relación significativa entre el entorno de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Tabla 27

Coeficiente de correlación de Spearman entre el Entorno de Control y la Satisfacción laboral.

		<i>Satisfacción laboral</i>	
		Coeficiente de correlación	,554
Rho de	Entorno de	Sig. (bilateral)	,000
Spearman	Control	N	132

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 27 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman moderadamente buena entre la dimensión Entorno de Control percibido y la Satisfacción laboral estadísticamente significativa ($Rho = 0,554$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0,05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre el entorno de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es moderada, y se afirma: a mayor cumplimiento del entorno de control percibido, será mayor el desarrollo de satisfacción laboral.

Segunda hipótesis específica

HE₀₂: No existe relación significativa entre la evaluación de riesgos percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

HE₂: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Tabla 28

Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión de Evaluación de Riesgos y la Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Rho de	Evaluación de	0,341
Spearman	Riesgos	,000
		N
		132

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 28 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la dimensión de Evaluación de Riesgos percibido y la Satisfacción Laboral, es estadísticamente moderada ($Rho = 0,341$); siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es baja, y se afirma: si bien existe una correlación entre la dimensión de Evaluación de Riesgos y la Satisfacción Laboral, pueden existir otros factores de la dimensión que puedan influir en el desarrollo de la satisfacción laboral.

Tercera hipótesis específica

HE₀₃: No existe relación significativa entre las actividades de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

HE₀₃: Existe relación significativa entre las actividades de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Tabla 29

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Actividades de Control y la Satisfacción Laboral.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Actividades de Control	Coeficiente de correlación	,259
		Sig. (bilateral)	,003
		N	132

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 29 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la dimensión Actividades de Control percibido y la Satisfacción Laboral es estadísticamente baja (Rho = 0,259); siendo el valor de $p = 0,03 < 0.05$; se confirma la hipótesis alterna el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es baja, y se afirma: si bien existe una correlación entre la dimensión de Actividades de Control y la Satisfacción Laboral, pueden existir otros factores de la dimensión que puedan influir en el desarrollo de la satisfacción laboral.

Cuarta hipótesis específica

HE₀₄: No existe relación significativa entre la información y comunicación percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi,

por el año 2017.

HEo4: Existe relación significativa entre la información y comunicación percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Tabla 30

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Información y Comunicación y la satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral	
Rho de	Información y	Coeficiente de correlación	,548
Spearman	Comunicación	Sig. (bilateral)	,000
		N	132

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 30 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión Información y Comunicación percibido y la Satisfacción Laboral, es estadísticamente significativa ($Rho = 0,548$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0,05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la Información y Comunicación percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es moderada, y se afirma: a mayor cumplimiento de la Información y Comunicación percibido, será mayor el desarrollo de satisfacción laboral.

Quinta hipótesis específica

HEo5: No existe relación significativa entre las actividades de supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

HEo5: Existe relación significativa entre las actividades de supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017.

Tabla 31

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Actividades de Supervisión y la Satisfacción laboral.

		Satisfacción Laboral	
		Coeficiente de correlación	,435
Rho de Spearman	Actividades de Supervisión	Sig. (bilateral)	,000
		N	132

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 31 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión Actividades de Supervisión percibido y la Satisfacción Laboral, es estadísticamente significativa ($Rho = 0,435$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre las Actividades de Supervisión percibido y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es moderada, y se afirma: a mayor cumplimiento de las Actividades de Supervisión percibido, será mayor el desarrollo de satisfacción laboral.

IV. Discusión

Después del análisis cuantitativo, en lo que respecta a la primera variable denominada Control Interno, que involucra las dimensiones sobre: Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, así como, Actividades de Supervisión, se presenta los siguientes resultados: sobre el Control Interno percibido solo 12 (9%) de los colaboradores del Indecopi tiene un nivel *“Deficiente”*, *asimismo*, 72 colaboradores (55%) del total de encuestados perciben un nivel *“Regular”*, y por último, 48 colaboradores (36%) perciben un nivel *“Eficiente”* del Control Interno.

Con relación al Entorno de Control se observa que 24 (18%) de los colaboradores del Indecopi perciben un nivel *“Deficiente”*, *asimismo*, 60 colaboradores (46%) perciben un nivel *“Regular”* y 48 colaboradores (36%) del total de encuestados, perciben un nivel como *“Eficiente”* del Control Interno.

En relación a la Evaluación de Riesgos se observa que del total de encuestados, 30 colaboradores (23%) del Indecopi, perciben un nivel *“Deficiente”*, *asimismo*, 60 colaboradores (45%) perciben un nivel como *“Regular”*, y 42 colaboradores (32%) perciben un nivel como *“Eficiente”* del Control Interno.

Las Actividades de Control arrojaron que del total de encuestados, 24 colaboradores (18%) del Indecopi, perciben un nivel *“Deficiente”*, *asimismo*, 60 colaboradores (45%) perciben un nivel como *“Regular”*, y 48 colaboradores (36%) perciben un nivel como *“Eficiente”* del Control Interno.

En relación a la Información y Comunicación arroja que del total de encuestados, 30 colaboradores (23%) del Indecopi, perciben un nivel *“Deficiente”*, *asimismo*, 48 colaboradores (36%) perciben un nivel como *“Regular”*, y 54 colaboradores (41%) perciben un nivel como *“Eficiente”* del Control Interno.

Por último, las Actividades de Supervisión arroja que del total de encuestados, 30 colaboradores (23%) del Indecopi, perciben un nivel *“Deficiente”*, *asimismo*, 42 colaboradores (32%) perciben un nivel como *“Regular”*, y 60 colaboradores (45%) perciben un nivel como *“Eficiente”* del Control Interno.

Los resultados hacen notar que el Control Interno percibido en el Indecopi, el nivel que predomina es el resultado como “Regular” y seguido del “Eficiente” por parte de los colaboradores de la institución.

En lo que respecta a los resultados de la segunda variable, denominada Satisfacción Laboral: de los 132 colaboradores del área administrativa y órganos resolutiveos del Indecopi, se puede apreciar que 54 (41.0%) presentan un nivel “Regular” en satisfacción laboral; asimismo, 78 (59.0%) presentan un nivel como “Eficiente”, y ningún caso, arroja el nivel como “Deficiente”, estos resultados concluyen una valoración como “Eficiente”.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman moderadamente buena entre las dimensiones de Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Supervisión y estadísticamente significativa ($Rho = 0.439$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre el Control Interno percibido y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Indecopi, Lima, 2017, y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa podemos afirmar lo siguiente: a mayor grado del cumplimiento de Control Interno, esto, conlleva a mejorar el desarrollo de la satisfacción laboral.

Esto coincide con la investigación de la OLACEFS (2015), mediante la cual concluyen en que los estados demócratas tienen la obligación de ser transparentes en la totalidad de su gestión, ello mediante un sistema eficaz de control interno, así como, una oportuna rendición de cuentas.

En tal sentido, concluye que la viabilidad del desarrollo de un sistema de control interno, es de suma importancia para que contribuya con la transparencia de la gestión de las organizaciones, asimismo, favorezca la rendición de cuentas. Igualmente, una buena herramienta de gestión debe ser promovida hacia los usuarios externos, y tomar en consideración las leyes y reglamentaciones.

Como se puede apreciar los resultados de la presente investigación son similares a los resultados de las investigaciones citados en los antecedentes, es decir, que el control interno percibido de los colaboradores del Indecopi, así como, de la satisfacción laboral, están correlacionados de forma positiva.

Con respecto a la relación entre la dimensión de Entorno de Control percibido y la Satisfacción laboral, estadísticamente significativa ($Rho = 0,554$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre el entorno de control percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es moderada, y se afirma: a mayor cumplimiento del entorno de control percibido, será mayor el desarrollo de satisfacción laboral.

Esto coincide con la investigación realizada por la OLACEFS (2015) mediante la cual concluye en la medición de la atracción, retención y desarrollo del personal competente, la planificación y una adecuada línea de sucesión. Asimismo, la medición del desempeño, programa de incentivos y recompensas a favor del personal, ello originaría una adecuada satisfacción laboral.

Con respecto a la relación entre la dimensión de la Evaluación de Riesgos y la Satisfacción Laboral, que arrojó una correlación positiva baja y estadísticamente significativa ($Rho = 0,341$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0.05$); se confirma la hipótesis alterna el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es baja, y se afirma: si bien existe una correlación entre la dimensión de Evaluación de Riesgos y la Satisfacción Laboral, pueden existir otros factores de la dimensión que puedan influir en el desarrollo de la satisfacción laboral.

Esto coincide con la investigación realizada por la OLACEFS (2015) mediante la cual concluye que en la identificación y análisis de los riesgos se debe incluir los

factores internos y externos, determinar una respuesta adecuada a los riesgos identificados, asimismo, en la evaluación del potencial riesgos fraudulento se debe evaluar el entorno de presiones y posibles incentivos al personal, las posibilidades en la oportunidad, y la consideración del análisis de varios tipos de fraude.

Con respecto al Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la dimensión Actividades de Control percibido y la Satisfacción Laboral es estadísticamente baja ($Rho = 0,259$); siendo el valor de $p = 0,03 < 0,05$); se confirma la hipótesis alterna el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es baja, y se afirma: si bien existe una correlación entre la dimensión de Actividades de Control y la Satisfacción Laboral, pueden existir otros factores de la dimensión que puedan influir en el desarrollo de la satisfacción laboral.

Con respecto al Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión Información y Comunicación percibido y la Satisfacción Laboral, es estadísticamente significativa ($Rho = 0,548$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0,05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la Información y Comunicación percibido y la satisfacción laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es moderada, y se afirma: a mayor cumplimiento de la Información y Comunicación percibido, será mayor el desarrollo de satisfacción laboral.

Respecto al Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión Actividades de Supervisión percibido y la Satisfacción Laboral, es estadísticamente significativa ($Rho = 0,435$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0,05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre las Actividades de Supervisión percibido y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Indecopi, por el año 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es moderada, y se afirma: a mayor

cumplimiento de las Actividades de Supervisión percibido, será mayor el desarrollo de satisfacción laboral.

Esto coincide con la investigación realizada por la “Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores” mediante la cual concluye que las evaluaciones continuas considera personal experto y se integra con todos los procesos del negocio y existe una comprensión básica, de otro lado, en la comunicación de las deficiencias del control interno se monitorean en forma efectiva las acciones correctivas.

V. Conclusiones

- Primera:** Se ha demostrado un Rho de 0.439 que determino y se confirmo la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre el Control Interno percibido y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Indecopi, Lima, 2017. Es decir, confirma que la relación es positiva y directa, podemos afirmar lo siguiente: a mayor grado del cumplimiento de Control Interno, esto, conlleva a mejorar el desarrollo de la satisfacción laboral.
- Segunda:** Se ha demostrado un Rho de 0,554 con respecto a la relación entre la dimensión de Entorno de Control percibido y la Satisfacción laboral, en los trabajadores del Indecopi, 2017. Siendo el índice de correlación positiva y moderada. Confirma una relación significativa moderada, y se afirma: a mayor cumplimiento del entorno de control percibido, será mayor el desarrollo de satisfacción laboral.
- Tercera:** Se ha demostrado un Rho de 0,341 con respecto a la relación entre la dimensión de la Evaluación de Riesgos y la Satisfacción Laboral, en los trabajadores del Indecopi, 2017. Siendo el índice de correlación baja. Confirma una relación positiva baja y se afirma: si bien existe una correlación entre la dimensión de Evaluación de Riesgos y la Satisfacción Laboral, pueden existir otros factores de la dimensión que puedan influir en el desarrollo de la satisfacción laboral.
- Cuarta:** Se ha demostrado un Rho de 0,259 con respecto a la relación entre la dimensión de Actividades de Control percibido y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Indecopi, 2017. Siendo el índice de correlación baja. Se confirma una relación positiva baja y se afirma: si bien existe una correlación entre la dimensión de Actividades de Control y la Satisfacción Laboral, pueden existir otros factores de la dimensión que puedan influir en el desarrollo de la satisfacción laboral.

- Quinta:** Se ha demostrado un Rho de 0,548 con respecto a la relación entre la dimensión de Información y Comunicación percibido y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Indecopi, 2017. Siendo el índice de correlación moderada. Se confirma una relación significativa positiva y moderada, y se afirma: a mayor cumplimiento de la Información y Comunicación percibido, será mayor el desarrollo de satisfacción laboral.
- Sexta:** Se ha demostrado un Rho de 0,435 con respecto a la relación entre la dimensión de Actividades de Supervisión percibido y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Indecopi, 2017. Siendo el índice de correlación moderada. Se confirma una relación significativa positiva y moderada, y se afirma: a mayor cumplimiento de las Actividades de Supervisión percibido, será mayor el desarrollo de satisfacción laboral.

VI. Recomendaciones

- Primera:** El Control Interno tiene como finalidad contribuir en el cumplimiento de los objetivos de la organización, en tal sentido, se debe establecer mecanismos para que en forma directa puedan impactar en la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores realizando encuestas periódicas que ayuden a la organización para que puedan identificar los puntos en los cuales los colaboradores sientan un compromiso mayor con los objetivos y estos conlleven a un mayor grado de satisfacción laboral.
- Segunda:** Crear una política institucional donde se incluya el código de ética que regirá a la organización en dichos aspectos y que sean de fiel cumplimiento, adicionalmente, que incluya mecanismos para prevenir, detectar y corregir desviaciones al código. Asimismo, establecer un programa de capacitación anual en beneficio de los colaboradores y que exista una medición del clima organizacional por lo menos una vez al año.
- Tercera:** Se debe implementar procedimientos formalizados que permitan identificar y administrar los cambios que se presenten en el entorno, así como, del modelo de negocios que podrían impactar en el sistema de control interno. Implementar una metodología documentada y formalizada de la evaluación de riesgos en la organización. Con dichas acciones correctivas, se podrá minimizar el riesgo que surjan factores que influyan en los colaboradores en una inadecuada satisfacción laboral.
- Cuarta:** Proponer un área responsable de actualizar y mantener documentados los manuales de organización y funciones, y que exista un mecanismo, mediante el cual los colaboradores sepan perfectamente los pasos a seguir, en caso necesiten actualizar o proponer nuevas actividades que se deban incluir en los citados manuales, asimismo, capacitar sobre la importancia de la relación existente entre el cumplimiento de las actividades descritas en los

manuales con los objetivos organizacionales.

Quinta: Establecer un método de información financiera y que está integre todo el proceso contable de la organización, y que esta permita enlazar actividades como el presupuesto, planificación o ventas, y puedan ser utilizadas en forma confiable y sea de fácil acceso para el personal de la institución, de esta forma, se podrá mejorar la correlación existente de 0,548 y se pueda llegar a un nivel superior.

Sexta: Se debe implementar un sistema de autoevaluación de la efectividad del sistema de control interno, asimismo, debe existir un plan de mejoras sobre los resultados que se obtenga en un futuro sobre la citada autoevaluación, que pueda ser medible y tangible, tanto, los resultados como las acciones correctivas, el personal debe estar actualizado sobre dicha implementación, de esa forma, se podrá mejorar la satisfacción laboral, con lo relacionado a las actividades de supervisión que debe ejercer la organización.

VII.Referencias bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima. Perú.
- Auditoria superior de la federación (2014). Marco integrado de control interno. Recuperado de: www.asf.gob.mx. México.
- Contraloría General de la Republica (2016). Control Interno. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf. 2
- Crespo, B. y Suarez, M. (2014). Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013. (Tesis de maestría). Universidad Laica “Vicente Rocafuerte”, Guayaquil. Ecuador.
- Dugarte, J. (2012). Estándares de Control Interno Administrativo en la Ejecución de Obras Civiles de los órganos de la administración pública Municipal. (Tesis de maestría). Universidad de los Andes, Mérida. Venezuela.
- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago. Chile.
- Gago, R. (2013). La implementación de auditoría interna y su impacto en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima metropolitana. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima. Perú.
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de: www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm.
- González, R. (2016). Marco integrado de control interno. Modelo COSO III.

Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>.
México.

Illescas, C. (2015). Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito. (Tesis de maestría). Universidad San Francisco De Quito, Quito. Ecuador.

Instituto de Auditores Internos de España (2014). Recuperado de: www.global.theiia.org. <https://global.theiia.org/translations/PublicDocuments/Entorno-de-Control-Siete-Preguntas-que-cualquier-Consejero-debe-plantearse-Mayo-2014.pdf>. España.

Leyva, D. y Soto, H. (2015). Control interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades. Recuperado de: www.cies.org.pe. Perú.

Lyon, B. y Popov, G. (2016). El arte de evaluar riesgos. Recuperado de: www.asse.org. <https://dokumen.tips/documents/el-arte-de-evaluar-riesgos-por-bruce-k-lyon-y-georgi-popov.html>. USA.

Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2010). El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO – su aplicación y evaluación en el sector público. Recuperado de: <http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>

Posso, J. y Barrios, M. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros ecoturísticos nativos activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. (Tesis de maestría). Universidad de Cartagena, Cartagena. Colombia.

Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 4, núm. 8, julio-

diciembre, 2011, pp. 115-136. Universidad de Carabobo, Valencia. Venezuela.

Samaniego, C. (2013). Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima. Perú.

Sánchez, I. (2014). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. Pecunia, núms. 16/17 (enero-diciembre 2013), 85-100. 93, 94.

Sánchez-Alcaraz, J. (2012). Nivel de satisfacción laboral de los socorristas de playa. EmasF, Revista Digital de Educación Física. Año 4, Num. 19 (noviembre-diciembre de 2012). 1.

Soto, R. (2015). La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos, Lima – Perú, Editorial Diograf.

Zapata-Alburquerque, G. (2015). Satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la urbanización “Santa Rosa” de Sullana. (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Piura. Perú.

Anexo A: Instrumento de recolección de datos

Control interno y satisfacción laboral de los trabajadores del Indecopi en el año 2017

I. Datos Generales

Edad
Sexo
Estado Civil

II. Control Interno

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente de laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº	Preguntas	Respuestas				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Se ha formulado, ejecutado y evaluado una estrategia para incorporar la ética en la cultura organizacional y para prevenir el fraude y la corrupción?					
2	¿La institución ha promulgado o adoptado un código de ética u otro documento que reúna los compromisos éticos de la institución y sus funcionarios?					
3	¿La institución ha establecido mecanismos para prevenir, detectar y corregir situaciones contrarias a la ética?					
4	¿El superior jerárquico institucional analiza periódicamente los riesgos asociados al entorno operativo de la entidad (o es informado de los análisis respectivos) e instruye a la administración para que emprenda medidas para gestionarlos?					
5	¿La institución cuenta con un manual de puestos o similar, debidamente oficializado y actualizado, que identifique las responsabilidades de los funcionarios, así como las líneas de autoridad y reporte correspondientes?					
6	¿Se cuenta con políticas u otra normativa institucional, de conocimiento general, para el reclutamiento, la selección y promoción del personal?					
7	¿Se formula y ejecuta un programa anual de capacitación y desarrollo del personal?					
8	¿La entidad aplica algún instrumento para medir el clima organizacional al menos una vez al año?					
9	¿La institución ejecuta un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad?					
10	¿Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del desempeño de los funcionarios?					
11	¿La declaración institucional de misión, visión y valores han sido promulgadas formalmente por máximo superior jerárquico institucional, y se han divulgado y promovido entre los funcionarios de todos los niveles?					
12	¿La institución cuenta con una metodología oficializada para el proceso de evaluación de riesgos?					
13	¿Con base en la valoración de riesgos, la entidad determinó y estableció las medidas de administración de riesgos frente a la					

	dinámica institucional?					
14	¿La organización cuenta con procedimientos formalizados para analizar y administrar los riesgos de fraude, considerando los incentivos, las presiones, las oportunidades y las racionalizaciones asociados a la eventual ocurrencia de esos fraudes?					
15	¿La organización cuenta con procedimientos formalizados para identificar, analizar y administrar los cambios del entorno, del modelo de negocios y de liderazgo que podrían impactar en el sistema de control interno?					
16	¿La institución cuenta con un manual de funciones oficializado y actualizado?					
17	¿La institución ha establecido una estructura formal del departamento de TI (o similar), que contemple el establecimiento de los roles y las responsabilidades de sus funcionarios?					
18	¿La institución cuenta con un plan estratégico de tecnologías de información vigente?					
19	¿La institución cuenta con un modelo de plataforma tecnológica que defina los estándares, regulaciones y políticas para la adquisición, operación y administración de la capacidad tanto de hardware como de software?					
20	¿La institución ha oficializado lineamientos o políticas para la seguridad (tanto física como electrónica) de la información, así como procesos de administración y operación asociados a ellos?					
21	¿La institución ha definido, oficializado y comunicado políticas y procedimientos de seguridad lógica?					
22	¿Se han definido e implementado procedimientos para otorgar, limitar y revocar el acceso físico al centro de cómputo y a otras instalaciones que mantienen equipos e información sensibles?					
23	¿Se aplican medidas de prevención, detección y corrección para proteger los sistemas contra software malicioso (virus, gusanos, spyware, correo basura, software fraudulento, etc.)?					
24	¿Existe un plan formal que asegure la continuidad de los servicios de tecnologías de información en la organización?					
25	¿Las políticas de TI se comunican a todos los usuarios internos y externos relevantes?					
26	¿Se cuenta con un plan contable (compendio de políticas o similar) formalmente aprobado por las autoridades institucionales pertinentes?					
27	¿Existe un manual de procedimientos que regule cada fase del proceso presupuestario, los plazos y los roles de los participantes?					
28	¿La información institucional está sistematizada de manera que integre los procesos de la entidad (planificación, presupuesto y evaluación)?					
29	¿Se tiene implementado un sistema de información financiera que integre todo el proceso contable?					
30	¿Se ha oficializado en la institución un marco de gestión para la calidad de la información?					
31	¿La entidad utiliza medios electrónicos (cuando corresponda) que generen información que la ciudadanía pueda acceder, en relación con las actividades y proyectos institucionales?					
32	¿La institución ha identificado, definido y comunicado los mecanismos por los que los ciudadanos pueden comunicar sus quejas, recomendaciones y otras manifestaciones, y los ha publicado o colocado en lugares visibles?					
33	¿La institución realiza cada año una autoevaluación del sistema de control interno?					
34	¿Se formuló e implementó un plan de mejoras con base en los resultados de la autoevaluación del sistema de control interno ejecutada?					
35	¿La entidad realiza una evaluación anual de la gestión institucional que considere el cumplimiento de metas y los resultados de los indicadores incorporados en el plan anual operativo?					
36	¿Se elabora y ejecuta un plan de mejora a partir de la evaluación anual de la gestión institucional?					

Anexo A: Instrumento de recolección de datos

Control interno y satisfacción laboral de los trabajadores del Indecopi en el año 2017

I. Datos Generales

Edad
Sexo
Estado Civil

II. Satisfacción Laboral

A continuación, encontrara proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente de laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº	Preguntas	Respuestas				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de Mi?					
2	¿Siento que los problemas de esta organización son mis problemas?					
3	¿Realmente me preocupo por el destino de esta entidad?					
4	¿Me siento como parte de "la familia" en esta organización?					
5	¿Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización?					
6	¿Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con Otras?					
7	¿Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo?					
8	¿Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad?					
9	¿Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar?					
10	¿Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar?					
11	¿Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización?					
12	¿Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares?					
13	¿Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad?					
14	¿Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético?					
15	¿Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad?					

Anexo B: BASE DE DATOS

VARIABLE 1 TRES NIVELES V2.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 71 de 71 variables

	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11
1	4	2	3	2	1	1	1	1	1	1	5
2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3
3	4	4	4	5	4	3	2	2	2	2	2
4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	3	3	2	4	2	2	1	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
9	2	4	2	2	3	3	5	1	1	1	3
10	3	2	3	2	4	4	3	2	1	2	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	4	1	1	1	3	3
13	3	3	2	3	4	5	2	4	2	2	4
14	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5
15	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
16	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	3	5	5	5	3	2	5	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
20	5	5	4	4	4	4	2	5	4	3	5
21	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	2
22	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5
23	4	2	3	2	1	1	1	1	1	1	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 10:56 p.m.
LAA 02/07/2017

VARIABLE 1 TRES NIVELES V2.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 71 de 71 variables

	V1P32	V1P33	V1P34	V1P35	V1P36	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6
1	1	3	2	3	3	4	5	5	5	4	5
2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5
5	3	2	2	3	2	4	5	5	5	5	3
6	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4
7	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3
8	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
9	1	1	1	2	1	4	4	4	3	4	3
10	1	3	4	2	2	4	3	3	2	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	5
13	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5
15	1	1	1	1	1	5	4	5	2	3	3
16	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
19	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4
20	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	.
22	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
23	1	3	2	3	3	4	5	5	5	4	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ESP 10:57 p.m.
LAA 02/07/2017

VARIABLE 1 TRES NIVELES V2.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 71 de 71 variables

	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	VAR1
1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	73
2	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	139
3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	95
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	123
5	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	95
6	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	85
7	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	87
8	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	151
9	3	4	2	2	3	4	2	3	5	3	87
10	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	97
11	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	144
12	5	2	1	2	3	3	3	3	2	1	111
13	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	110
14	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	158
15	3	3	2	2	3	1	1	1	2	1	56
16	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	143
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
18	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	130
19	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	160
20	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	152
21	.	5	3	5	5	5	5	5	1	4	98
22	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	163
23	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	73

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ESP 10:57 p.m.
LAA 02/07/2017

ANEXO C: TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=380c-85768049580u=10551956108lang=es&no=2>

feedback studio | Tesis_RAMOS GARCIA RENZO ANTONIO.docx | /0 | 14 de 18 | ?



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Control Interno y Satisfacción Laboral de los trabajadores
del Indecopi por el año 2017

105
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Renzo Antonio Elmer Ramos García

ASESOR:
Mgtr. Flores Sotelo, Willian Sebastián

Resumen de coincidencias

23 %

1	dspace.uvencia.edu.ec	1 %
2	myalide.es	1 %
3	repositorio.ucspg.edu.ec	1 %
4	dokumen.tips	1 %
5	rues.edu.sv	1 %
6	alicia.concytec.gob.pe	1 %
7	www.dspace.uvce.edu.ec	1 %
8	theiftr.com	1 %
9	www.wisis.ufg.edu.sv	<1 %
10	repositorio.flacsoand...	<1 %
11	dspace.utpl.edu.ec	<1 %
12	www.clubensayos.com	<1 %
13	repositorio.laen.edu.ec	<1 %
14	repositorio.uasb.edu.ec	<1 %
15	libadm.lucia.edu.ve	<1 %

Página: 1 de 87 | Número de palabras: 17619

ESP 10:25 p.m.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Willian Sebastian Flores Sotelo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-I, aula 220B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Control interno y Compromiso Laboral de los trabajadores del Indecopi por el año 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Ramos Garcia Ruzo

D.N.I: 10137716

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Control Interno [Arturo Lara, 2013, p. 7]

Los marcos de referencia tienen una gran influencia en la comunidad de negocios y en las entidades reguladoras. Estos modelos han tenido estrategias de posicionamiento muy sencillas, incluir socios que aporten para su desarrollo no solo conocimiento y experiencia, sino también el prestigio de líderes intelectuales, profesionales o de negocios, como lo observamos en capítulos anteriores cuando señalamos los socios y dueños de los marcos de referencia. El uso de los marcos de referencia permite a los consultores y a otros expertos generar modelos de diagnóstico, planeación, implementación y monitoreo sobre el control de riesgos. La auditoría interna depende en gran medida de que exista un formal y buen manejo de la administración de riesgos.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Entorno de control (COSO, 2013, P. 14 y 15)

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el sistema de control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el "Tone at the top" con respecto a la importancia del control interno y las normas de conducta esperables.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos (COSO, 2013, P. 15)

La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que determinar cómo se deben gestionar dichos riesgos. La dirección considera los posibles cambios que se puedan producir en el entorno externo así como aquellos dentro de su propio modelo de negocio y que puedan impedir su capacidad para lograr los objetivos.

Dimensión 3: Actividades de control (COSO, 2013, P. 15)

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efecto a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico.

Dimensión 4: Información y comunicación (COSO, 2013, P. 16)

La información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y proporciona a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día. La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de control interno y su importancia con respecto a la consecución de los objetivos.

Dimensión 5: Actividades de supervisión (COSO, 2013, P. 16)

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los componentes del sistema de control interno – incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente – están presentes y funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Control Interno

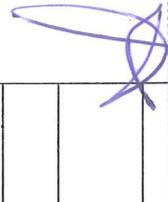
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Entorno de Control	Alineación con los objetivos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre 1= Deficiente 2 = Regular 3 = Eficiente
Evaluación de riesgos	Se Identifican los riesgos	11, 12, 13, 14, 15	
Actividades de control	Se implementan actividades de control	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	
Información y comunicación	Mecanismos de comunicación e información	28, 29, 30, 31, 32	
Actividades de supervisión	Supervisión de actividades de control interno	33, 34, 35, 36	

Fuente: Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) - El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público (2015).

Adaptado por el investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 ¿Se ha formulado, ejecutado y evaluado una estrategia para incorporar la ética en la cultura organizacional y para prevenir el fraude y la corrupción?	X		X		X		
2	¿La institución ha promulgado o adoptado un código de ética u otro documento que reúna los compromisos éticos de la institución y sus funcionarios?	X		X		X		
3	¿La institución ha establecido mecanismos para prevenir, detectar y corregir situaciones contrarias a la ética?	X		X		X		
4	¿El superior jerárquico institucional analiza periódicamente los riesgos asociados al entorno operativo de la entidad (o es informado de los análisis respectivos) e instruye a la administración para que emprenda medidas para gestionarlos?	X		X		X		
5	¿La institución cuenta con un manual de puestos o similar, debidamente oficializado y actualizado, que identifique las responsabilidades de los funcionarios, así como las líneas de autoridad y reporte correspondientes?	X		X		X		
6	¿Se cuenta con políticas u otra normativa institucional, de conocimiento general, para el reclutamiento, la selección y promoción del personal?	X		X		X		
7	¿Se formula y ejecuta un programa anual de capacitación y desarrollo del personal?	X		X		X		
8	¿La entidad aplica algún instrumento para medir el clima organizacional al menos una vez al año?	X		X		X		
9	¿La institución ejecuta un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad?	X		X		X		
10	¿Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del desempeño de los funcionarios?	X		X		X		
11	DIMENSIÓN 2 ¿La declaración institucional de misión, visión y valores han sido promulgadas formalmente por máximo superior jerárquico institucional, y se han divulgado y promovido entre los funcionarios de todos los niveles?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La institución cuenta con una metodología oficializada para el proceso de evaluación de riesgos?	X		X		X		
13	¿Con base en la valoración de riesgos, la entidad determinó y estableció las medidas de administración de riesgos frente a la dinámica institucional?	X		X		X		
14	¿La organización cuenta con procedimientos formalizados para analizar y administrar los riesgos de fraude, considerando los incentivos, las presiones, las oportunidades y las racionalizaciones	X		X		X		



32	¿La institución ha identificado, definido y comunicado los mecanismos por los que los ciudadanos pueden comunicar sus quejas, recomendaciones y otras manifestaciones, y los ha publicado o colocado en lugares visibles?	X			X				
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
33	¿La institución realiza cada año una autoevaluación del sistema de control interno?	X		X		X		X	
34	¿Se formuló e implementó un plan de mejoras con base en los resultados de la autoevaluación del sistema de control interno ejecutada?	X		X		X		X	
35	¿La entidad realiza una evaluación anual de la gestión institucional que considere el cumplimiento de metas y los resultados de los indicadores incorporados en el plan anual operativo?	X		X		X		X	
36	¿Se elabora y ejecuta un plan de mejora a partir de la evaluación anual de la gestión institucional?	X		X		X		X	

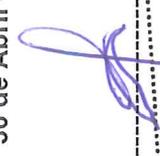
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Flores Sotelo Willyan Sebastian* DNI: *00175729*

Especialidad del validador: *Gestión económica superior / Economía.*

30 de Abril del 2017


 Firma: **MEXICANOS EN MOVIMIENTO** Flores Sotelo
UCV Docente Post Grado

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Willian Sebastian Flores Sotelo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-I, aula 220 B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Control interno y Compromiso Laboral de los trabajadores del Indecopi por el año 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

Ei expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Romeo Garcia Penzo

D.N.I.: 10 13 7716

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I.:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Compromiso Organizacional [Meyer y Allen, 1991]

Definen el compromiso organizacional como un "... estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización", donde las expectativas de ambas partes son muy propias, únicas, muy particulares y psicológicas, no se puede determinar en términos absolutos un compromiso o relación permanente en el tiempo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Compromiso Afectivo: (Meyer y Allen, 1991)

Se refiere a que los trabajadores tienen un compromiso identificado con las metas y valores de la organización, y estarían dispuestos a aceptar las metas y objetivos de la empresa, haciendo esfuerzos extras.

Dimensión 2: Compromiso de continuidad (Meyer y Allen, 1991)

Se refiere a la conciencia de la persona en la búsqueda de otro empleo, tomando en consideración inversiones en tiempo y esfuerzo que se ha realizado en el trabajo y se perderían en caso de dejar la empresa, así como la oportunidad de poder encontrar un empleo similar o mejor que el actual, por tanto, ese escenario conlleva a un compromiso.

Dimensión 3: Compromiso normativo (Meyer y Allen, 1991)

Relacionado a la lealtad del trabajador (sentido moral) es probable que ciertos beneficios como capacitaciones, bonificaciones, tiempos de esparcimiento etc, conducen al deber de reciprocidad del trabajador frente al empleador.


 **Mag. William S. Flores Sotelo**
UCV Docente Post Grado

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Compromiso Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Compromiso Afectivo	Familiaridad Empatía institucional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre 1= Deficiente 2 = Regular 3 = Eficiente
Compromiso Continuo	Sentido de pertenencia Gratitud	8, 9, 10, 11, 12, 13	
Compromiso Normativo	Compromiso con los demás	14, 15	

Fuente: Hernández, M. I. S. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. Pecunia, (16/17), 85.

Adaptado por el investigador




 Mag. Willian S. Flores Sotelo
 Docente Post Grado



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 ¿Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí?	X		X		X		
2	¿Siento que los problemas de esta organización son mis problemas?	X		X		X		
3	¿Realmente me preocupo por el destino de esta entidad?	X		X		X		
4	¿Me siento como parte de "la familia" en esta organización?	X		X		X		
5	¿Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización?	X		X		X		
6	¿Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con Otras?	X		X		X		
7	¿Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad?	X		X		X		
9	¿Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar?	X		X		X		
10	¿Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar?	X		X		X		
11	¿Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización?	X		X		X		
12	¿Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares?	X		X		X		
13	¿Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético?	X		X		X		
15	¿Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Flores Setelo William Sebastián DNI: 06175729

Especialidad del validador: Contador, Economista, Ingeniero de Economía

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

30 de abril del 2017


 Mag. William S. Flores Setelo
 UCV - Docente Post Grado

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): *Santiago Gallarday Morales*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-I, aula 220B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

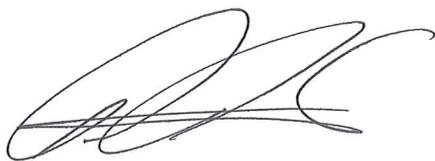
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Control interno y Compromiso Laboral de los trabajadores del Indecopi por el año 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Ramon Garcia Renzo

D.N.I: *10137716*

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Control Interno [Arturo Lara, 2013, p. 7]

Los marcos de referencia tienen una gran influencia en la comunidad de negocios y en las entidades reguladoras. Estos modelos han tenido estrategias de posicionamiento muy sencillas, incluir socios que aporten para su desarrollo no solo conocimiento y experiencia, sino también el prestigio de líderes intelectuales, profesionales o de negocios, como lo observamos en capítulos anteriores cuando señalamos los socios y dueños de los marcos de referencia. El uso de los marcos de referencia permite a los consultores y a otros expertos generar modelos de diagnóstico, planeación, implementación y monitoreo sobre el control de riesgos. La auditoría interna depende en gran medida de que exista un formal y buen manejo de la administración de riesgos.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Entorno de control (COSO, 2013, P. 14 y 15)

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el sistema de control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el "Tone at the top" con respecto a la importancia del control interno y las normas de conducta esperables.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos (COSO, 2013, P. 15)

La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que determinar cómo se deben gestionar dichos riesgos. La dirección considera los posibles cambios que se puedan producir en el entorno externo así como aquellos dentro de su propio modelo de negocio y que puedan impedir su capacidad para lograr los objetivos.

Dimensión 3: Actividades de control (COSO, 2013, P. 15)

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efecto a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico.

Dimensión 4: Información y comunicación (COSO, 2013, P. 16)

La información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y proporciona a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día. La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de control interno y su importancia con respecto a la consecución de los objetivos.

Dimensión 5: Actividades de supervisión (COSO, 2013, P. 16)

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los componentes del sistema de control interno – incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente – están presentes y funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Control Interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Entorno de Control	Alineación con los objetivos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre 1= Deficiente 2 = Regular 3 = Eficiente
Evaluación de riesgos	Se Identifican los riesgos	11, 12, 13, 14, 15	
Actividades de control	Se implementan actividades de control	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	
Información y comunicación	Mecanismos de comunicación e información	28, 29, 30, 31, 32	
Actividades de supervisión	Supervisión de actividades de control interno	33, 34, 35, 36	

Fuente: Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) - El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público (2015).

Adaptado por el investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 ¿Se ha formulado, ejecutado y evaluado una estrategia para incorporar la ética en la cultura organizacional y para prevenir el fraude y la corrupción?	X		X		X		
2	¿La institución ha promulgado o adoptado un código de ética u otro documento que reúna los compromisos éticos de la institución y sus funcionarios?	X		X		X		
3	¿La institución ha establecido mecanismos para prevenir, detectar y corregir situaciones contrarias a la ética?	X		X		X		
4	¿El superior jerárquico institucional analiza periódicamente los riesgos asociados al entorno operativo de la entidad (o es informado de los análisis respectivos) e instruye a la administración para que emprenda medidas para gestionarlos?	X		X		X		
5	¿La institución cuenta con un manual de puestos o similar, debidamente oficializado y actualizado, que identifique las responsabilidades de los funcionarios, así como las líneas de autoridad y reporte correspondientes?	X		X		X		
6	¿Se cuenta con políticas u otra normativa institucional, de conocimiento general, para el reclutamiento, la selección y promoción del personal?	X		X		X		
7	¿Se formula y ejecuta un programa anual de capacitación y desarrollo del personal?	X		X		X		
8	¿La entidad aplica algún instrumento para medir el clima organizacional al menos una vez al año?	X		X		X		
9	¿La institución ejecuta un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad?	X		X		X		
10	¿Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del desempeño de los funcionarios?	X		X		X		
11	DIMENSIÓN 2 ¿La declaración institucional de misión, visión y valores han sido promulgadas formalmente por máximo superior jerárquico institucional, y se han divulgado y promovido entre los funcionarios de todos los niveles?	X		X		X		
12	¿La institución cuenta con una metodología oficializada para el proceso de evaluación de riesgos?	X		X		X		
13	¿Con base en la valoración de riesgos, la entidad determinó y estableció las medidas de administración de riesgos frente a la dinámica institucional?	X		X		X		
14	¿La organización cuenta con procedimientos formalizados para analizar y administrar los riesgos de fraude, considerando los incentivos, las presiones, las oportunidades y las racionalizaciones	X		X		X		

32	¿La institución ha identificado, definido y comunicado los mecanismos por los que los ciudadanos pueden comunicar sus quejas, recomendaciones y otras manifestaciones, y los ha publicado o colocado en lugares visibles?	X							
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No		
33	¿La institución realiza cada año una autoevaluación del sistema de control interno?	X		X		X			
34	¿Se formuló e implementó un plan de mejoras con base en los resultados de la autoevaluación del sistema de control interno ejecutada?	X		X		X			
35	¿La entidad realiza una evaluación anual de la gestión institucional que considere el cumplimiento de metas y los resultados de los indicadores incorporados en el plan anual operativo?	X		X		X			
36	¿Se elabora y ejecuta un plan de mejora a partir de la evaluación anual de la gestión institucional?	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cathy Moral Sotayo DNI: 25844959

Especialidad del validador: Mg. Jaramila e Investigación Universitaria

31 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): *Santiago Gallarday Morales*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-I, aula 220 B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Control interno y Compromiso Laboral de los trabajadores del Indecopi por el año 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Ramon Garcia Renzo

D.N.I: *10137716*

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Compromiso Organizacional [Meyer y Allen, 1991]

Definen el compromiso organizacional como un "... estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización", donde las expectativas de ambas partes son muy propias, únicas, muy particulares y psicológicas, no se puede determinar en términos absolutos un compromiso o relación permanente en el tiempo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Compromiso Afectivo: (Meyer y Allen, 1991)

Se refiere a que los trabajadores tienen un compromiso identificado con las metas y valores de la organización, y estarían dispuestos a aceptar las metas y objetivos de la empresa, haciendo esfuerzos extras.

Dimensión 2: Compromiso de continuidad (Meyer y Allen, 1991)

Se refiere a la conciencia de la persona en la búsqueda de otro empleo, tomando en consideración inversiones en tiempo y esfuerzo que se ha realizado en el trabajo y se perderían en caso de dejar la empresa, así como la oportunidad de poder encontrar un empleo similar o mejor que el actual, por tanto, ese escenario conlleva a un compromiso.

Dimensión 3: Compromiso normativo (Meyer y Allen, 1991)

Relacionado a la lealtad del trabajador (sentido moral) es probable que ciertos beneficios como capacitaciones, bonificaciones, tiempos de esparcimiento etc, conducen al deber de reciprocidad del trabajador frente al empleador.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Compromiso Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Compromiso Afectivo	Familiaridad Empatía institucional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Compromiso Continuo	Sentido de pertenencia Gratitud	8, 9, 10, 11, 12, 13	1= Deficiente 2 = Regular 3 = Eficiente
Compromiso Normativo	Compromiso con los demás	14, 15	

Fuente: Hernández, M. I. S. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. Pecunia, (16/17), 85.

Adaptado por el investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de Mi?	X		X		X		
2	¿Siento que los problemas de esta organización son mis problemas?	X		X		X		
3	¿Realmente me preocupo por el destino de esta entidad?	X		X		X		
4	¿Me siento como parte de "la familia" en esta organización?	X		X		X		
5	¿Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización?	X		X		X		
6	¿Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con Otras?	X		X		X		
7	¿Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo?	X		X		X		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad?	X		X		X		
9	¿Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar?	X		X		X		
10	¿Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar?	X		X		X		
11	¿Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización?	X		X		X		
12	¿Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares?	X		X		X		
13	¿Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad?	X		X		X		
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético?	X		X		X		
15	¿Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Geoffrey Paula Espinoza DNI: 2554954

Especialidad del validador: Mg. en Docencia e Investigación M. V. Montoya

31 de mayo del 2017



 Firma del Experto Informante.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): *Samuel Rivera Costilla*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-I, aula 220B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Control interno y Compromiso Laboral de los trabajadores del Indecopi por el año 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Ramon Garcia Renzo

D.N.I: *40137716*

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Control Interno [Arturo Lara, 2013, p. 7]

Los marcos de referencia tienen una gran influencia en la comunidad de negocios y en las entidades reguladoras. Estos modelos han tenido estrategias de posicionamiento muy sencillas, incluir socios que aporten para su desarrollo no solo conocimiento y experiencia, sino también el prestigio de líderes intelectuales, profesionales o de negocios, como lo observamos en capítulos anteriores cuando señalamos los socios y dueños de los marcos de referencia. El uso de los marcos de referencia permite a los consultores y a otros expertos generar modelos de diagnóstico, planeación, implementación y monitoreo sobre el control de riesgos. La auditoría interna depende en gran medida de que exista un formal y buen manejo de la administración de riesgos.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Entorno de control (COSO, 2013, P. 14 y 15)

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el sistema de control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el "Tone at the top" con respecto a la importancia del control interno y las normas de conducta esperables.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos (COSO, 2013, P. 15)

La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que determinar cómo se deben gestionar dichos riesgos. La dirección considera los posibles cambios que se puedan producir en el entorno externo así como aquellos dentro de su propio modelo de negocio y que puedan impedir su capacidad para lograr los objetivos.

Dimensión 3: Actividades de control (COSO, 2013, P. 15)

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efecto a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico.

Dimensión 4: Información y comunicación (COSO, 2013, P. 16)

La información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y proporciona a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día. La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de control interno y su importancia con respecto a la consecución de los objetivos.

Dimensión 5: Actividades de supervisión (COSO, 2013, P. 16)

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los componentes del sistema de control interno – incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente – están presentes y funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Control Interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Entorno de Control	Alineación con los objetivos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre 1= Deficiente 2 = Regular 3 = Eficiente
Evaluación de riesgos	Se Identifican los riesgos	11, 12, 13, 14, 15	
Actividades de control	Se implementan actividades de control	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	
Información y comunicación	Mecanismos de comunicación e información	28, 29, 30, 31, 32	
Actividades de supervisión	Supervisión de actividades de control interno	33, 34, 35, 36	

Fuente: Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) - El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público (2015).

Adaptado por el investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se ha formulado, ejecutado y evaluado una estrategia para incorporar la ética en la cultura organizacional y para prevenir el fraude y la corrupción?	X		X		X		
2	¿La institución ha promulgado o adoptado un código de ética u otro documento que reúna los compromisos éticos de la institución y sus funcionarios?	X		X		X		
3	¿La institución ha establecido mecanismos para prevenir, detectar y corregir situaciones contrarias a la ética?	X		X		X		
4	¿El superior jerárquico institucional analiza periódicamente los riesgos asociados al entorno operativo de la entidad (o es informado de los análisis respectivos) e instruye a la administración para que emprenda medidas para gestionarlos?	X		X		X		
5	¿La institución cuenta con un manual de puestos o similar, debidamente oficializado y actualizado, que identifique las responsabilidades de los funcionarios, así como las líneas de autoridad y reporte correspondientes?	X		X		X		
6	¿Se cuenta con políticas u otra normativa institucional, de conocimiento general, para el reclutamiento, la selección y promoción del personal?	X		X		X		
7	¿Se formula y ejecuta un programa anual de capacitación y desarrollo del personal?	X		X		X		
8	¿La entidad aplica algún instrumento para medir el clima organizacional al menos una vez al año?	X		X		X		
9	¿La institución ejecuta un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad?	X		X		X		
10	¿Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del desempeño de los funcionarios?	X		X		X		
11	DIMENSIÓN 2 ¿La declaración institucional de misión, visión y valores han sido promulgadas formalmente por máximo superior jerárquico institucional, y se han divulgado y promovido entre los funcionarios de todos los niveles?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La institución cuenta con una metodología oficializada para el proceso de evaluación de riesgos?	X		X		X		
13	¿Con base en la valoración de riesgos, la entidad determinó y estableció las medidas de administración de riesgos frente a la dinámica institucional?	X		X		X		
14	¿La organización cuenta con procedimientos formalizados para analizar y administrar los riesgos de fraude, considerando los incentivos, las presiones, las oportunidades y las racionalizaciones	X		X		X		

32	¿La institución ha identificado, definido y comunicado los mecanismos por los que los ciudadanos pueden comunicar sus quejas, recomendaciones y otras manifestaciones, y los ha publicado o colocado en lugares visibles?	X			X		X	
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
33	¿La institución realiza cada año una autoevaluación del sistema de control interno?	X		X		X		
34	¿Se formuló e implementó un plan de mejoras con base en los resultados de la autoevaluación del sistema de control interno ejecutada?	X		X		X		
35	¿La entidad realiza una evaluación anual de la gestión institucional que considere el cumplimiento de metas y los resultados de los indicadores incorporados en el plan anual operativo?	X		X		X		
36	¿Se elabora y ejecuta un plan de mejora a partir de la evaluación anual de la gestión institucional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Rivera Castilla Samuel DNI: 07722877

Especialidad del validador: Mg. Administración

31 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): *Samuel Rivera Costilla*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-I, aula 220 B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Control interno y Compromiso Laboral de los trabajadores del Indecopi por el año 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Ramon Garcia Rizzo

D.N.I: *50137716*

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Compromiso Organizacional [Meyer y Allen, 1991]

Definen el compromiso organizacional como un "... estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización", donde las expectativas de ambas partes son muy propias, únicas, muy particulares y psicológicas, no se puede determinar en términos absolutos un compromiso o relación permanente en el tiempo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Compromiso Afectivo: (Meyer y Allen, 1991)

Se refiere a que los trabajadores tienen un compromiso identificado con las metas y valores de la organización, y estarían dispuestos a aceptar las metas y objetivos de la empresa, haciendo esfuerzos extras.

Dimensión 2: Compromiso de continuidad (Meyer y Allen, 1991)

Se refiere a la conciencia de la persona en la búsqueda de otro empleo, tomando en consideración inversiones en tiempo y esfuerzo que se ha realizado en el trabajo y se perderían en caso de dejar la empresa, así como la oportunidad de poder encontrar un empleo similar o mejor que el actual, por tanto, ese escenario conlleva a un compromiso.

Dimensión 3: Compromiso normativo (Meyer y Allen, 1991)

Relacionado a la lealtad del trabajador (sentido moral) es probable que ciertos beneficios como capacitaciones, bonificaciones, tiempos de esparcimiento etc, conducen al deber de reciprocidad del trabajador frente al empleador.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Compromiso Laboral

Dimensiones	Indicadores	ítems	Niveles o rangos
Compromiso Afectivo	Familiaridad Empatía institucional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre 1= Deficiente 2 = Regular 3 = Eficiente
Compromiso Continuo	Sentido de pertenencia Gratitud	8, 9, 10, 11, 12, 13	
Compromiso Normativo	Compromiso con los demás	14, 15	

Fuente: Hernández, M. I. S. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. Pecunia, (16/17), 85.

Adaptado por el investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 ¿Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí?	X		X		X		
2	¿Siento que los problemas de esta organización son mis problemas?	X		X		X		
3	¿Realmente me preocupo por el destino de esta entidad?	X		X		X		
4	¿Me siento como parte de "la familia" en esta organización?	X		X		X		
5	¿Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización?	X		X		X		
6	¿Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con Otras?	X		X		X		
7	¿Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo?	X		X		X		
8	DIMENSIÓN 2 ¿Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar?	X		X		X		
10	¿Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar?	X		X		X		
11	¿Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización?	X		X		X		
12	¿Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares?	X		X		X		
13	¿Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad?	X		X		X		
14	DIMENSIÓN 3 ¿Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético?	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rivera Castiella Samuel DNI: 97722877

Especialidad del validador: Mg. Administración

31 de mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flores Sotelo Willian Sebastian, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Control Interno y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Indecopi por el año 2017" del estudiante **Renzo Antonio Elmer Ramos García**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de junio del 2017



Willian Sebastian Flores Sotelo

DNI: 06175729



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza) Ramos Garcia Renzo Antonio Elmer
D.N.I. : 10137716
Domicilio : Jr. Otavualpa 592 - Los Olivos
Teléfono : Fijo : Móvil : 989284198
E-mail : RENZORAMOSG@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[X] Tesis de Posgrado
[X] Maestría [] Doctorado
Grado : Maestro
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Ramos Garcia Renzo Antonio Elmer
Título de la tesis:
Control interno y satisfacción laboral de los trabajadores del Indesopi por el año 2017

Año de publicación :

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

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 2/2/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ramos Garcia Renzo Antonio Elmer

INFORME TITULADO:

Control Interno y satisfacción laboral de los
Trabajadores del Indecopi por el año 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA:

7 noviembre de 2017

NOTA O MENCIÓN:



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN