



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control interno, transparencia y estrés laboral.
Dirección General de Control y Supervisión de
Comunicaciones. (DGCSC). Lima. 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mgtr. Marcelo Julián Miranda Ortiz

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mis seres queridos, que me apoyaron en todo momento en la culminación de una de mis etapas académicas más resaltantes.

Agradecimiento

A mis padres y familiares con los cuales me ayudaron a afrontar las diversas adversidades de la vida. Así mismo, a mis profesores quienes me guiaron por la senda académica y a cumplir uno de mis principales objetivos.

Declaración Jurada

Yo, Marcelo Julián Miranda Ortiz, estudiante del Programa Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07673116, con la tesis titulada "Control interno, transparencia y estrés laboral. Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones. (DGCSC). Lima. 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; 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), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de octubre de 2016

Firma.....

Gutiérrez Villacorta Mario Isaac

DNI: 07673116

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Control interno, transparencia y estrés laboral. Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones. (DGCSC). Lima. 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los Apéndices correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Somario	xiv
I INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	25
1.2.1 Variable 1: Control Interno	25
1.2.2 Variable 2: Transparencia	38
1.2.3 Variable 3: Estrés laboral	49
1.2.4 Marco conceptual	63
1.3 Justificación	64
1.4. Problema	68
1.5 Hipótesis	76
1.6 Objetivos	77

II	MARCO METODOLÓGICO	
2.1	Variables	80
2.2	Operacionalización de variables	81
2.3	Metodología	82
2.4	Tipo de estudio	82
2.5	Diseño	84
2.6	Población, muestra, muestreo	85
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	86
2.8	Métodos de análisis de datos	90
2.9	Consideraciones éticas	96
III	RESULTADOS	98
IV	DISCUSIÓN	113
V	CONCLUSIONES	120
VI	RECOMENDACIONES	123
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	125
 APÉNDICE		
	Apéndice 1. Matriz de Consistencia	132
	Apéndice 2. Instrumentos	134
	Apéndice 3. Validez del instrumento	140
	Apéndice 4. Base de datos	152
	Apéndice 5. Autorización	160
	Apéndice 6. Artículo Científico	161

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Control Interno	81
Tabla 2	Operacionalización de la Variable transparencia	81
Tabla 3	Operacionalización de la variable Estrés laboral	82
Tabla 4	Relación de Validadores	92
Tabla 5	Confiabilidad Cuestionario Control Interno	93
Tabla 6	Confiabilidad Cuestionario de Transparencia	95
Tabla 7	Confiabilidad cuestionario de Estrés Laboral	96
Tabla 8	Distribución de trabajadores administrativo según control interno	98
Tabla 9	Distribución de trabajadores administrativos según transparencia	99
Tabla 10	Distribución de trabajadores administrativos según estrés laboral	100
Tabla 11	Trabajadores administrativos según agotamiento emocional	101
Tabla 12	Trabajadores administrativos según falta de realización personal	102
Tabla 13	Trabajadores administrativos según despersonalización	103
Tabla 14	Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	104
Tabla 15	Resumen del modelo	105
Tabla 16	Variables en la ecuación	105
Tabla 17	Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	106
Tabla 18	Resumen del modelo	107
Tabla 19	Variables en la ecuación	107
Tabla 20	Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	108
Tabla 21	Resumen del modelo	108
Tabla 22	Variables en la ecuación	109
Tabla 23	Resumen del modelo	110

Tabla 24	Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	110
Tabla 25	Variables en la ecuación	111

Lista de Figuras

Figura	1	Distribución de trabajadores administrativo según control interno	98
Figura	2	Distribución de trabajadores administrativos según transparencia	99
Figura	3	Distribución de trabajadores administrativos según estrés laboral	100
Figura	4	Trabajadores administrativos según agotamiento emocional	101
Figura	5	Trabajadores administrativos según falta de realización personal	102
Figura	6	Trabajadores administrativos según despersonalización	103

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la influencia del Control Interno y la Transparencia en el Estrés Laboral según los trabajadores administrativos en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones. (DGCSC), del MTC. Lima. 2016; la población constituida por 122 trabajadores administrativos, la muestra no probabilística consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Control Interno, Transparencia y Estrés Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel causal, de tipo básico que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos cuestionarios de: Control Interno de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), Transparencia en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y Estrés Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) que brindaron información acerca de las Control Interno, Transparencia y Estrés Laboral en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que El Control Interno y la Transparencia influyen significativamente en el Estrés Laboral según los trabajadores administrativos en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones. (DGCSC), del MTC. Lima. 2016.

Palabras claves: Control Interno, Transparencia y Estrés Laboral.

Abstract

This research was general objective to determine the influence of Internal Control and Transparency in the Workplace Stress by administrative workers in the Directorate General of Control and Supervision of Communications. (DGCSC) of MTC. Lima. 2016; the population consisting of 122 administrative workers, the nonrandom sample considered the entire population, in which has been used variables: Internal Control, Transparency and job stress.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for purpose non-experimental design causal level, basic type who collected information in a specific period, which was developed by applying the questionnaires instruments: Internal Control Likert (always, often, sometimes, rarely, never), Transparency in the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never) and Work Stress in the Likert scale (always, almost always, sometimes, rarely, never) that provided information about the Internal Control, Transparency and Job Stress in size, the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to assert that internal control and transparency significantly influence the work stress as administrative workers in the Directorate General of Control and Supervision of Communications. (DGCSC) of MTC. Lima. 2016.

Keywords: Internal Control, Transparency and job stress.

Sommario

Questa ricerca è stata obiettivo generale di determinare l'influenza di Controllo Interno e la trasparenza nello stress sul posto di lavoro da parte dei lavoratori amministrativi presso la Direzione Generale di Controllo e Vigilanza sulle Comunicazioni. (DGCSC) di MTC. Lima. 2016; la popolazione composta di 122 lavoratori amministrativi, il campione non casuale considerato l'intera popolazione, in cui è stato utilizzato variabili: controllo interno, la trasparenza e lo stress del lavoro.

Il metodo utilizzato nella ricerca è stato l'ipotetico deduttiva, questa ricerca usato per il livello di scopo non sperimentale disegno causale, tipo di base che ha raccolto informazioni in un determinato periodo, che è stato sviluppato applicando gli strumenti di questionari: il controllo interno Likert (sempre, spesso, a volte, raramente, mai), la trasparenza nella scala Likert (sempre, spesso, a volte, raramente, mai) e lavoro stress nella scala Likert (sempre, quasi sempre, a volte, raramente, mai) che hanno fornito informazioni circa il controllo interno, Trasparenza e Job stress in termini di dimensioni, i risultati sono presentati graficamente e testualmente.

La ricerca conclude che non vi sono prove significative per affermare che il controllo interno e la trasparenza influenzano in modo significativo lo stress lavoro come lavoratori amministrativi della Direzione Generale di Controllo e Vigilanza sulle Comunicazioni. (DGCSC) di MTC. Lima. 2016.

Parole chiave: controllo interno, la trasparenza e lo stress del lavoro.