



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Control interno Percibido y la satisfacción laboral del  
personal de la municipalidad de Monsefú – Chiclayo 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Ángel Alberto Agapito Salazar

**ASESOR:**

Mgtr. Miluska Vega Guevara

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control Administrativo

**PERÚ – 2017**

Página de jurados

---

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

---

Dr. Jorge Díaz Dumont

Secretario

---

Mgtr. Miluska Vaga Guevara

Vocal

**Dedicatoria**

A Dios todopoderoso porque de Él viene la inteligencia y sabiduría para plasmar metas propuestas dándome fortaleza para lograr mis objetivos.

A mis padres, por su apoyo incondicional. A mi esposa Maricela, por ese optimismo que me impulsa a seguir adelante.

A mi hijo Victor Andres, que es fuente de inspiración y empuje.

Ángel

### **Agradecimiento**

A mis Padres por brindarme siempre su apoyo moral para seguir estudiando y lograr escalones de objetivos que uno se traza para un futuro mejor y ser orgullo para ellos y de toda la familia en todos los momentos de mi vida.

A mis queridos formadores de esta prestigiosa Universidad César Vallejo en especial a mi asesora Mg. Miluska Vega Guevara, por su disponibilidad, por sus ideas y recomendaciones respecto a esta investigación.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Angel Alberto Agapito Salazar, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Control interno Percibido y la satisfacción laboral del personal de la municipalidad de Monsefú – Chiclayo 2015” presentada, en 81 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de abril del 2016.

---

Firma  
Angel Alberto Agapito Salazar  
DNI N° 80353362

## **Presentación**

Distinguidos miembros del Jurado examinador, en anuencia con los lineamientos de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, exhibo a vuestra consideración y elevado criterio profesional el informe de tesis denominado: “Control interno percibido y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de Monsefú – Chiclayo 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

El trabajo de investigación consistió en evaluar el control interno percibido del personal de la Municipalidad de Monsefú, para identificar como se relaciona con la Satisfacción Laboral y emitir las sugerencias que contribuirán a mejorar el nivel de control interno percibido, en un estudio normalizado de la problemática en estudio, el informe de tesis es organizado de la siguiente manera:

El primer capítulo, está referido al problema de investigación relacionado con la percepción del control interno en relación a la satisfacción laboral tales como desactualización de documentos normativos, limitada capacitación, escaso personal especializado, la supervisión no se lleva acabo permanente, falta de apoyo oportuno en los requerimientos esto permite realizar lo siguiente: realizar un planteamiento del problema, formulación del problema general y específicos para realizar una justificación y realizar hipótesis que nos lleven al objetivo general y específicos, que determinara y guiara el tema de estudio el que estará acompañado de antecedentes, marco teórico y marco conceptual que proporciona la perspectiva de ideas que oriente al personal de trabajo y fundamenten la investigación.

El Segundo Capítulo, corresponde al marco metodológico que pertenece a un metodo cuantitativo de tipo descriptivo. Se presisa las variable e hipotesis, las que se prueban mediante la aplicación de los instrumentos de medición, los que evaluaron la muestra tomada de la población que corresponde al personal de la municipalidad de Monsefú.

El Tercer Capitulo, se presenta el análisis estadístico como producto de la evaluación de la relación del control percibido con respecto a la satisfacción laboral del personal de la municipalidad de Monsefú – Chiclayo 2015, precisando las deficiencias que demuestran las hipótesis planteadas como resultado de la aplicación de los instrumentos de medición a un grupo de personas con un comportamiento estable y homogéneo integrado por personal directivo, nombrados y contratados. El personal de la municipalidad de Monsefú brindo valiosos aportes que nos permitieron establecer sugerencias, como resultado de haber analizado la relación que existe de control interno con respecto a la satisfacción laboral.

Capitulo cuatro se presenta las discusiones

Capitulo cinco se establecen las conclusiones

Capitulo seis se realiza las recomendaciones o sugerencias producto de la investigación para que se tenga en cuenta en una implementación de control interno de acuerdo a la realidad existente en el personal de la municipalidad de Monsefú.

Finalmente el capítulo siete, se presenta los apéndices donde se mencionan la matriz de consistencia, los instrumentos de medición, los certificados de validez de juicio de expertos y la base de datos de ambas variables.

Señores Miembros del Jurado esperando que el estudio sea evaluado y de mérito a su conformidad.

**El autor**

## Índice

Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Listado de tablas	x
Listado de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	155
1.2 Fundamentos teóricos	21
1.2.1 Teoría de Organización funcional según Taylor	21
1.3 Marco Conceptual	35
1.4 Justificación	38
1.5 Problema de Investigación	39
1.6 Hipótesis	43
1.7 Objetivos	44
II. Marco Metodológico	45
2.1 Variables	46
2.2.1 Variable independiente	46
2.2.2 Variable dependiente	46
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	50
2.4 Tipo de Estudio	50
2.5 Diseño de Investigación	50
2.6 Población, muestra y muestreo	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.7.1 Técnica de recolección de datos	51
2.7.2 Instrumento de recolección de datos	51
2.8 Validación y confiabilidad de los instrumentos	53
2.8.1 Validación de los instrumentos	53

	ix	
2.8.2	Confiabilidad de los instrumentos	54
III.	Resultados	56
3.1.	Análisis descriptivo del control interno percibido	57
3.3.	Prueba de hipótesis	66
3.3.1.	Prueba de hipótesis de las variables del control interno percibido y la satisfacción laboral	66
3.3.2.	Prueba de hipótesis entre el control interno percibido y la satisfacción laboral	67
IV.	Discusión de resultados	68
V.	Conclusiones	72
VI.	Recomendaciones	74
VII.	Referencias bibliográficas	70
	Apéndice	83

### Lista de tablas

Tabla 1	Variable: Control Interno	30
Tabla 2	Variable 2: Satisfacción laboral	32
Tabla 3	Validez del instrumento Control Interno, según expertos	37
Tabla 4	Validez del instrumento nivel de satisfacción laboral, según expertos	37
Tabla 5	Confiabilidad de los instrumentos– Alfa de Cronbach	38
Tabla 6	Distribución de trabajadores según ambiente de control. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015.	40
Tabla 7	Distribución de trabajadores frecuencias según evaluación de riesgos. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015.	41
Tabla 8	Distribución de trabajadores según actividad de control. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015.	42
Tabla 9	Distribución de trabajadores según información y comunicación. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015.	43
Tabla 10	Distribución de trabajadores según supervisión. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015.	44
Tabla 11	Distribución de trabajadores según control interno percibido. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015.	45
Tabla 12	Distribución de trabajadores según satisfacción intrínseca. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015.	46
Tabla 13	Distribución de trabajadores según satisfacción extrínseca. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015.	47
Tabla 14	Distribución de trabajadores según satisfacción laboral. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015.	48
Tabla 15	Correlación entre las dimensiones del control interno percibido y la satisfacción laboral.	49
Tabla 16	Correlación entre el control interno percibido y la satisfacción laboral.	50

## Listado de figuras

- Figura 1. Distribución de trabajadores según ambiente de control. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015. 40
- Figura 2. Distribución de trabajadores según evaluación de riesgos. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015. 41
- Figura 3. Distribución de trabajadores según actividad de control. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015. 42
- Figura 4. Distribución de trabajadores según información y comunicación. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015. 43
- Figura 5. Distribución de trabajadores según supervisión. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015. 44
- Figura 6. Distribución de trabajadores según control interno percibido. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015. 46
- Figura 8 Distribución de trabajadores según satisfacción extrínseca. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015. 47
- Figura 9 Distribución de trabajadores según satisfacción laboral. Municipalidad de Monsefú. Chiclayo, 2015. 48

## Resumen

La presente investigación denominada “Control interno percibido y la satisfacción laboral del personal de la municipalidad de Monsefú – Chiclayo 2015”, tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona el control interno percibido y la satisfacción laboral del personal de la municipalidad distrital de Monsefú – Chiclayo 2015, se trabajó con una muestra de 89 trabajadores funcionarios, Directivos, nombrados y personal contratado. Esta muestra se utilizó para evaluar el control interno como variable independiente y satisfacción laboral como variable dependiente de la investigación, se aplicó un cuestionario a dichos trabajadores durante su permanencia en la institución, la investigación es de tipo descriptivo, el nivel es correlacional y se empleó un diseño de tipo no experimental de corte transversal. La población de tipo censal tomando a la totalidad de trabajadores que alcanzan la suma de 89 encuestados del personal de la municipalidad distrital de Monsefú – Chiclayo 2015. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario como instrumento de medición para cada una de las variables control interno percibido y la satisfacción laboral del personal de la municipalidad de Monsefú – Chiclayo 2015.

El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 21). Realizado el análisis descriptivo y la correlación o grado de asociación entre las variables control interno y la satisfacción laboral a través del coeficiente de correlación de Pearson, con un valor = 0,663 asociado a un nivel de significación de 0,000 menor al sig. (Bilateral), por lo que se concluye que existe suficiente evidencias estadísticas al 0,01 de significación para afirmar que existe correlación entre estas dos variables, con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo que cabe señalar que el valor de coeficiente de correlación evidencia una buena correlación entre el control interno percibido y la satisfacción laboral del personal de la municipalidad de Monsefú – Chiclayo 2015 y al ser positivo, nos indica que a mejor percepción del control interno, la satisfacción se incrementa.

**Palabras claves:** Control interno percibido, satisfacción laboral

### **Abstract**

The present investigation called " internal perceived Control and the labor satisfaction of the personnel of the municipality of Monsefú - Chiclayo 2015 ", had as aim determine how there is related the internal perceived control and the labor satisfaction of the personnel of the municipality distrital of Monsefú - Chiclayo 2015, one worked with a sample of 89 hard-working civil servants, directivos, named and contracted personnel. This sample was in use for evaluating the internal control as independent variable and labor as variable satisfaction dependent on the investigation, a questionnaire was applied to the above mentioned workers during his permanency in the institution, the investigation is of descriptive type, the level is correlacional and there was used a design of not experimental type of transverse court. The population of sensual type taking to the workers' totality that they reach the sum of 89 polled ones of the personnel of the municipality distrital of Monsefú - Chiclayo 2015. For the compilation of information the questionnaire was in use as instrument of measurement for each of the variables internal perceived control and the labor satisfaction of the personnel of the municipality of Monsefú - Chiclayo 2015.

The processing of information realized with the software SPSS (version 21). Realized the descriptive analysis and the correlation or degree of association between the variables internal control and the labor satisfaction across the coefficient of Pearson's correlation, with a value = 0,663 associated with a level of significance of 0,000 minor to the sig. (Bilateral), it indicates what one concludes that it exists sufficiently statistical evidences to 0,01 of significance to affirm that correlation exists between these two variables, with which the void hypothesis is rejected for what it is necessary to indicate that the value of coefficient of correlation demonstrates a good correlation between the internal perceived control and the labor satisfaction of the personnel of the municipality of Monsefú - Chiclayo 2015 and to the positive being, us that to better perception of the internal control, the satisfaction increases.

**Key words:** internal perceived Control, labor satisfaction