



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Control interno y el estrés laboral en Konecta Bto, S.L. Sucursal en Perú,  
Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Sanchez Sanchez, Xiomara Nathalie (ORCID: 0000-0003-1399-7236)

**ASESOR:**

Dr. Alva Arce, Rosel César (ORCID: 0000-0002-4210-3046)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

2019

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi madre Francisca Sánchez que siempre me apoyo incondicionalmente para poder ser una gran profesional.

A mis abuelos Rafael Sánchez y Juana Zuñiga por brindarme motivación constante para alcanzar mis metas a pesar de las adversidades.

A mi Papá Neil Sánchez porque siempre tuve su apoyo a pesar de la distancia.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la gran familia que tengo, quienes creen en mí siempre, brindándome ejemplos de humildad, esfuerzo y superación, enseñándome a valorar todo lo que hoy tengo, porque fomentaron en mí el deseo de superación.

A mi asesor, por el tiempo dedicado y la paciencia en la elaboración de la presente investigación.

## **Página del Jurado**

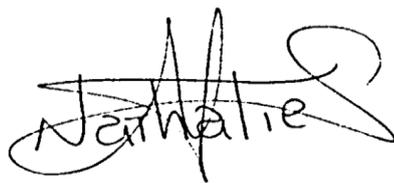
## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Xiomara Nathalie Sanchez Sanchez, con DNI 70502547, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada: “Control interno y el estrés laboral en Konecta Bto, S.L. Sucursal en Perú, Lima 2019” y toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que yodos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada en la investigación, por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nathalie', with a large, stylized flourish extending from the end of the name.

---

Xiomara Nathalie Sanchez Sanchez

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	4
1.4 Formulación del problema	7
1.5 Justificación del estudio	7
1.6 Objetivos	8
1.7 Hipótesis	8
<b>II. MÉTODO</b>	<b>9</b>
2.1. Diseño de investigación	9
2.2. Variables, Operacionalización	10
2.3. Población y muestra	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Métodos de análisis de datos	18
2.6 Aspectos éticos	18
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>20</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>31</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>34</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>35</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 1: Matriz de operacionalización de la Variable Control Interno	<b>14</b>
TABLA 2: Matriz de operacionalización de la Variable Estrés Laboral	<b>15</b>
TABLA 3: Resultados de la validación de instrumentos	<b>17</b>
TABLA 4: Confiabilidad de Instrumentos	<b>17</b>
TABLA 5: Escala de correlación	<b>18</b>
TABLA 6: Dimensión Información y Comunicación	<b>20</b>
TABLA 7: Dimensión Evaluación de Riesgos	<b>21</b>
TABLA 8: Dimensión Supervisión	<b>22</b>
TABLA 9: Estrés del Ambiente Físico	<b>23</b>
TABLA 10: Causas del Estrés	<b>24</b>
TABLA 11: Tipos de Estrés	<b>25</b>
TABLA 12: Nivel de Correlación Rho de Spearman	<b>26</b>
TABLA 13: Correlación de Variables	<b>27</b>
TABLA 14: Correlación de hipótesis específica 1	<b>28</b>
TABLA 15: Correlación de hipótesis específica 2	<b>29</b>
TABLA 16: Correlación de hipótesis específica 3	<b>30</b>

## **RESUMEN**

La presente investigación lleva por título “Control Interno Y El Estrés Laboral En Konecta Bto, S.L. Sucursal En Perú, Lima 2019”. El objetivo principal fue demostrar la relación del control interno y el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. La muestra estuvo representada por 50 gestores. El muestreo fue censal puesto que se tomó a toda la población para realizar el estudio. La metodología utilizada fue hipotético-deductivo, tipo de investigación aplicada con diseño no experimental-transversal; además el nivel de investigación que se utilizó fue el Descriptivo Correlacional, ya que se trabajó con variables independientes y dependientes. Se usó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y se aplicó como técnica la encuesta con 20 preguntas por cada variable sobre la muestra. Los datos fueron procesados utilizando el programa del SPSS Statistics v.24 y analizados por el método estadístico descriptivo e inferencial, se obtuvo como resultado que El control interno tiene relación con el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

**Palabras claves:** Control interno, estrés laboral, administración

## **Abstract**

This research is entitled “Internal Control and Labor Stress in Konecta Bto, S.L. Branch in Peru, Lima 2019”. The main objective was to demonstrate the relationship of internal control and work stress in Konecta BTO, s.l. Branch in Peru, Lima 2019. The sample was represented by 50 managers. The sampling was census since the entire population was lost to carry out the study. The methodology used was hypothetical-deductive, type of research applied with non-experimental-transversal design; In addition, the level of research found was the Correlational Descriptive, since it meets independent and dependent variables. The questionnaire was used as a data collection instrument and the survey was applied as a technique with 20 questions for each variable on the sample. The data were processed using the SPSS Statistics v.24 program and analyzed by the descriptive and inferential statistical method, it was obtained that the internal control is related to work stress in Konecta BTO, s.l. Branch in Peru, Lima 2019.

**Keywords:** Internal control, work stress, management

## I. INTRODUCCIÓN

El universo ha ido cambiando causando disturbio en el estado de salud. La rutina que uno tiene en el trabajo, las exigencias que se tiene en el día a día y la presión provocan el estrés en el instituto. Así mismo, el control interno es un procedimiento para tener seguridad al logro de objetivos que ayudara a los trabajadores a tener un control interno sin que afecte su salud reduciendo el estrés de una forma eficaz.

A nivel internacional hace un año, la Fundación Más Humano indica en su informe "Empresas Humanas y Saludables"(2018) indica, que el 60% de las renuncias en Europa han sido por estrés laboral. El último estudio realizado por Cigna, el 60% de españoles encuestados indica que siempre debe estar disponible para los requerimientos laborales. Una afirmación que se lleva a cabo en las empresas internacionales (70%) y puestos responsables (77%) y las edades de 25 a 34 años (66%). La aseguradora de salud informa que la desconexión dentro del trabajo trae consecuencias para los colaboradores. Cigna revelo los resultados más valorados por los profesionales, siendo una mayor flexibilidad horaria (34%), así como más tiempo libre para sus intereses personales (24%), asimismo, pasar de cinco días laborables a cuatro (21%), o mayor seguridad laboral (20%) y poder trabajar desde casa (18%).

A nivel nacional según Perspectiva EY PERÚ publicado por Iván Frías (2016) indica que, Existe preocupación en la gerencia ya que no existe capacidad para evaluar la capacidad del trabajador y poder evitar los fraudes en la organización. Un buen control interno será el código el líder de la institución. Frías menciona que, para tener un éxito dentro de la organización, se debe tener un control interno confiable ya que, es fundamental dentro de la estructura organizativa para transacciones y reportes financieros que se lleve dentro de la organización. Sin embargo, sin un control adecuado dentro de la organización no asegura que los resultados sean confiables y puede debilitar la toma de decisiones.

Se determino cinco componentes:

1. Fundamento para contribuir conocimiento del control del empleado. Es el principal componente del control interno para tener instrucción y orden.
2. La evaluación de riesgo es indispensable para definir como se administra los peligros dentro de la organización.

3. Método de información y comunicación es una forma para que los empleados de la organización cumplan con las responsabilidades e intercambie información en un periodo de tiempo para trazar los objetivos.

4. Las actividades de control es el procedimiento en el que se debe seguir para poder tener en cuenta que las instrucciones deben tener la organización.

5. El seguimiento es un proceso para validar la excelencia capacidad que se está llevando dentro de la organización a través del tiempo.

Es fundamental conocer el control interno de una organización para poder visualizar si tiene algún riesgo de negocio o riesgo generado por las operaciones.

A nivel local, Se escogió la cuenta Pacifico Seguros se ha visto en los últimos años afectada por un fuerte estrés laboral que causa renuncias constantes a raíz de eso tener un incremento de llamadas por la falta de personal. El control que se pueda tener en la cuenta es escasa, el líder no brinda interés en saber cómo la persona se encuentra, si tendrá problemas o no se sienten bien en la cuenta para poder brindarle un apoyo constante y brindarle capacitaciones para que lleve a cabo una buena gestión dentro de la empresa y no aumentar las renuncias. Se ha visualizado muchas veces que hay despidos constantes por la mala atención que un gestor brinda al momento de la llamada por la carga de estrés que puede causar atender más de 50 llamadas al día. Muchas veces el estrés influye por la falta de comunicación que pueda tener el coordinador con el gestor, también por los cambios constantes que se dan dentro de la cuenta como procedimientos, uso de nuevos aplicativos y la presión de poder brindar una buena atención al asegurado. El trabajo de investigación se enfocará en la cuenta Pacifico Salud, ya que se ve afectada por el estrés laboral ya que las llamadas constantes que se visualiza en esta área son por asegurados que desean saber sus estados de pólizas, confirmar si le cubre algún medicamento e informar el mal trato que a veces tienen las clínicas ocasionando reclamos y constante estrés por la falta de herramientas para poder ayudar en la llamada al cliente, cuando en muchas oportunidades piden ayuda de parte de gestor, y la escasas herramientas impide poder brindarle una ayuda eficaz al cliente, ocasionando en el asegurado poder anular el seguro por la falta de ayuda que se le puede brindar por el área de la central de informes y consultas.

Navarro Stefanell, F., y L.M. Ramos Barrios (2016) en el artículo de investigación “Internal Control in the Production Process of the Lithographic Industry in Barranquilla”, Su objetivo era diagnosticar el estado de las empresas, en el área de la producción, para poder promover el desarrollo del grupo económico a partir de ello se busca la transformación.

Aguar Jaramillo, H. (2001) en su artículo denominado “Control interno y revisoría fiscal Contaduría” tiene como proyecta a la revisoría fiscal desde el criterio del control interno para que los individuos administren el triunfo de los motivos institucionales. Además, requiere de una disposición activa y crítica, por ello, su labor de control agrupa un conjunto de actividades para el autor.

Tapia y Vega (2018) en su artículo titulado Contribution to the implantation of internal control through its active variables in a hospital entity, tuvo como objetivo para los autores desarrollar acciones para la precisión, divulgación y control del cumplimiento del objeto social para una mejora en la eficiencia en los servicios de la Salud Pública Cubana.

Gómez y Sarsosa (2011) en la investigación “Characteristics of the organizational culture and internal communication in a dairy marketer in Cali” opina sobre características de los comunicados, otorgada a la instrucción organizacional del proyecto familiar, comercializadora en lácteos. Asimismo, tiene falencias en la comunicación interna, ya que no tienen una organización centrada.

García, J. (2016) El autor menciona que la Universidad no cuenta con información sobre la problemática de salud laboral dentro de la organización, por ende, en su trabajo de investigación es saber el nivel de estrés en función al dominio dentro de la institución. El objetivo del trabajo de investigación es estudiar la variable en los integrantes representativos de la Universidad de Cuenca, para convertir una promesa de cuidado y desarrollo en el 2015. La tesis es de modelo descriptiva, transversal, correlacional. La investigación estaba comprendida por 607 trabajadores, 219 empleados y 388 administrativos de la Universidad. De acuerdo con los resultados que obtuvo, se muestra que los empleados administrativos presentan mucho estrés (67.50%). Indican que el trabajo de investigación menciona que, En la relación laboral, el personal son hombres, y en el personal administrativos trabajan más mujeres, con un 0 puesto ( $p = 0.00$ ) el tipo y el sistema profesional; las edades corresponden a la categoría de adultos. Se recomienda implementar un plan para reducir el estrés dentro de la organización.

Gonzales, M. (2014). La investigación el autor menciona que, Existe una mayor influencia de estrés en el área de mecánicos, ya que esta área debe cumplir con metas mensuales por ende se genera estrés al no lograr los resultados que se requiere, ya que también se ven afectado en sus salarios teniendo la organización la mayor parte de colaboradores dentro del área. El objetivo general que tienen es, comprobar la semejanza que tiene el cumplimiento laboral con el estrés de los colaboradores. Se utilizó la elección forzada, ya que se calcula la relación en los trabajadores mediante frases descriptivas según las necesidades de la institución. Se utilizó un diseño de exploración explicativo. Establecida por 50 trabajadores entre 25 a 50 años, divididas en tres departamentos, mecánica, administración y ventas. Una conclusión mencionada es, de acuerdo a la investigación que se realizó en la organización se visualiza un alto estrés ya que se realizó una prueba que dio como resultado que el área administrativa sufría un alto estrés con un 21.1 y en los estándares normales debe ser de 16.3 y 14.7, dando por conclusión que el resultado que estén por encima se concentra como un alto estrés laboral y los resultados menores se consideran bajos en la organización. Se recomendó a la institución, brindar capacitaciones constantes y actividades recreativas con el personal, además, realizar constantes pruebas de estrés para analizar y poder disminuir el estrés dentro de la institución.

Ubillús, Tamayo y Zambrano (2016) *Internal Control as an efficient tool in SMEs in the city of Portoviejo*, menciona haber realizado un estudio de campo dentro de las microempresas, se verifico que se cumple la premisa que sobresale el hecho de que este MIPyME de empresas son de tipo familiar.

Álvarez, H (2015). El problema en esta investigación mencionada por el autor indica que, los trabajadores están expuestos a la falta de comunicación, participación dentro de la empresa y un riesgo inminente que puede originar consecuencias dañinas en la salud. El objetivo es, puntualizar la conexión del estrés laboral y la práctica del empleado para el refuerzo de la fabricación de la institución. Su metodología es de modelo correlacional de predio, no experimental, conformada por 41 trabajadores administrativos. Una conclusión de la tesis es que, deben proporcionar una información clara y concreta, mencionando las funciones, competencias y responsabilidades. Sin embargo, existen niveles inapropiados. Estos niveles son situaciones de riesgo para la salud del individuo.

Vega y Gonzales (2017) en su artículo titulado “Statistical diagnosis of internal control in a hospital institution”, se determinó como un problema el limitado uso de herramientas estadísticas que limitan el acertado diagnóstico del control interno y favorece las decisiones en hospitales. Asimismo, en el área hospitalaria se demostró una fuerte dependencia de la evaluación de desempeño identificándose un conjunto de acciones estratégicas por áreas homogéneas que contribuyen al control interno.

Agurto, F. (2017) El inconveniente es, el estrés laboral en el que se hallan expuestos el departamento administrativo en la Clínica de Lima – Callao, ya que internamente en su jornada laboral existen perspectiva psicosocial a pesar de que no se demuestra físicamente. En su objetivo general, desea Establecer los niveles de estrés en el lugar administrativo de una clínica de Lima-Callao. Está constituida por 65 emprendedoras del campo administrativo de una Clínica de Lima- Callao, divididas por 27 admisionistas y 38 secretarias. Se concluyo que las trabajadoras del área se encuentran en un grado alto de estrés con un 32%, por ende, se recomienda planear un bosquejo de mediación que favorezca reducir los niveles de estrés y además ofrecer pautas de dialogo asertiva, premisa y talleres que puedan ayudar a las trabajadoras de la clínica. En esta alternativa debe ser involucrada la organización y los trabajadores y que al unirse será más viable reducir el inconveniente.

Atalaya (2001) en su artículo titulado “Work Stress and its influence on work” menciona que el artículo se menciona los estudios hipotéticos acerca del estrés en el trabajo, indicando como se incrementa el suceso de la presión. Se menciona la susceptibilidad de varios puestos de trabajo anverso al estrés. Se busca resultados que participen tanto a la sociedad como a la presión laboral.

Ponce, Bulnes y Huertas (2005) en el artículo titulado “El síndrome del "quemado" por estrés laboral presencial en agrupaciones de profesores académicos, manifiesta que, un objetivo sería describir el síntoma en los espacios de características.

Osorio y Niño (2017) en su artículo “Estrés laboral: Estudio realizado de revisión”, menciona que, el objetivo de esta investigación es el concepto del estrés laboral, analizando 62 artículos, de los cuales 29 aclaran el estrés de diferente forma.

Ramón Ruffner, J. (2014) en su artículo “El Control Interno en la Empresas Privadas” manifiesta que las organizaciones no se permite observar la eficiencia y eficacia de los

convenios. Asimismo, el control Interno es de fuerte magnitud porque se evita que se vulneren los reglamentos y los inicios contables.

Obispo (2013) en el artículo titulado *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú* hacen mención del objetivo que era identificar y describir, asimismo, el control interno permite estimar la eficiencia, eficacia, economía y rendimiento en todas las organizaciones mercantiles.

Plasencia (2010) menciona en su artículo denominado “The Internal Control System: guarantee of the achievement of the objectives” orienta sobre los métodos del Control Interno son vitales porque funcionaria en una empresa bien organizada. Asimismo, menciona que se puede realizar las anotaciones confiables y efectos de la caja.

García (2011) en su artículo titulado *El control judicial interno de convencionalidad*, menciona que planea opciones para el control judicial. Además, sirve a la armonización de la jurisprudencia nacional.

Castellón, C. (2015) La problemática de esta empresa es que posee incompleta información para tomar decisiones y crea inseguridad en los estados financieros, por lo que aumenta el riesgo de la información y disminuye la respuesta a los objetivos. En esta investigación aplico técnicas, procedimientos y métodos científicos y genero resultados importantes. Se le recomienda brindar aptas de custodia, ejecutar adquisición para la efectividad de control interno. Realizar balances de cada trabajador y brindar soporte de la documentación de los expedientes. Se concluyo que, dentro de la empresa, las funciones son brindados de forma verbal a cada trabajador con los que se va a laboral, las compras y gastos en el monto que se necesitan. Las dificultades que cuentan son la inexistencia de manuales, los estados financieros se entregan cada semestre y afecta directamente a la empresa por la demora. Sé le recomendó a la empresa que implemente un departamento donde pueda controlar de acuerdo con evaluaciones, elaborar un programa de entrenamiento y capacitación, adicional a ello, realizar evaluaciones de cada colaborador y actualizar fichas ocupacionales.

Un transcurso realizado en el dictamen de administración, la dirección y el resto de los empleados de la sociedad, proyectado para la finalidad en suministrar un valor de convicción moderada en cuanto a la adquisición del propósito (Coso, 1997, p.16)

La teoría del estrés crónico como ejemplo científico en neurociencia cognitiva:

Moscoso, M., & Delgado, E. (2016) indica que el estrés presenta varias limitaciones que influyen obstáculos ideales vinculadas con el antiguo principio de homeostasis como noción central del proceso de adaptación.

Estrés laboral y Síndrome Burnout:

El burnout pertenece a un prototipo de estrés por el perímetro de prestación de conjuntos, siendo público y privado, con sus prodigiosas visiones propias de la naturaleza de la organización (Aranda,2006)

Bastidas, J. (2015) El inconveniente es que la mayoría manifestó tener estrés laboral en un grado del 60% del total. El principal motivo sería la inestabilidad laboral y sobrecarga del trabajo con un 80%, sin embargo, también presenta un desgaste físico con un 56% del total de encuestados. El Objetivo de la tesis es, especificar los resultados del estrés laboral en los emprendedores. Y uno de los objetivos específicos es, establecer las características laborales de los profesionales. El diseño fue transversal durante el periodo de un año. Explorativo ya que se desarrolló cada aspecto que incide en el estrés laboral. Descriptivo: Permite especificar la prevalencia. Bibliográfico: Se baso él logro y estudio de antecedentes. Finalmente, de Campo: Obtener resultados de la investigación se acudió al Hospital General Francisco de Orellana donde se realizó la investigación al personal de enfermería que labora en dicha organización. Una de las conclusiones se indica que hay una inestabilidad en el ámbito laboral y también la sobrecarga que afectan al empleado en su función laboral teniendo angustia y cansancio corporal e intelectual en dicha institución. Se recomienda a la institución se realice talleres y capacitaciones de relaciones humanas, evaluación de autoestima y promover estímulos para el personal de salud. Se indica que el modo de prevenir el estrés es brindando constante capacitación e incentivar a los trabajadores mediante reuniones y actividades recreativas.

PG: ¿Cómo se relaciona el control interno y el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019? PE1. ¿Cómo relaciona el control interno y el estrés del ambiente físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019? PE2. ¿Cómo se relaciona el control interno y las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019? PE3. ¿Cómo se relaciona el control interno y los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019?

En la posterior investigación, se enseñará las variables de control interno y el estrés laboral, comenzando cómo se debe manipular el control interno dentro de la institución, teniendo en cuenta las herramientas con lo que se cuenta, en muchas ocasiones el coordinador, no puede ejecutar operaciones que van en contra de los superiores para poder llevar un buen clima laboral que falta mucho en la cuenta de Pacifico Seguros. También en los resultados que se obtenga podrán ayudar a los trabajadores a poder tener una mayor supervisión y vigilancia, brindando capacitaciones que es lo que se requiere adentro de la cuenta, y reducir el estrés que se obtiene adentro de la institución por las constantes llamadas de diferentes casos a veces sin una solución al momento de la llamada por las pocas herramientas que se obtiene dentro de la organización.

Objetivo General ha sido demostrar la relación del control interno y el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. OE 1. Describir el control interno y el estrés del ambiente físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. OE 2. Describir el control interno y las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. OE 3. Describir el control interno y los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

La Hipótesis General que se planteo fue que el control interno se relaciona con el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. HE 1. El control interno se relaciona con el estrés del ambiente físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. HE 2. El control interno se relaciona con las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. HE 3. El control interno se relaciona con los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de Investigación**

#### **2.1.1 Enfoque de investigación: Cuantitativo**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que la averiguación cuantitativa observa la razón debe ser justo, así como este se comienza a partir de un procedimiento lógico en el que, a través de un tratamiento numérico y el estudio estadístico deductivo, se experimentan hipótesis anticipadamente enunciadas.

#### **2.1.2 Método de investigación: Hipotético deductivo**

Behar (2008) alude que el método hipotético-deductivo sustenta en descubrir la verdad o falsedad de la expresión básica para inferir la verdad o la falsedad de la hipótesis que colocamos a demostración. Requiere el trabajo de lo más exigentes contra ejemplos y distinguir si se cumplen o no. Discutir estos contraejemplos significa ratificar la autenticidad de la hipótesis.

#### **2.1.3 Nivel de investigación: Descriptivo Correlacional**

Según Ramos, N. (2003) “Es el nivel de hondura con la que se examina a unos fenómenos o hechos en la efectividad común”.

#### **2.1.4 Diseño de investigación: No experimental de corte transaccional o transversal**

Es un diseño no experimental de corte transversal, porque las variables de esta investigación no se maniobrarán, y solo se elaborará una vez.

Miriam Balestrini nos establece que: Un bosquejo de Información se especifica como el proyecto general de indagación que constituye de una condición coherente y adecuadamente conforme, técnicas recogidas de datos a adoptar, artículo previstos y objetivos (p. 131).

#### **2.1.5 Tipo de investigación: Aplicada**

La muestra de la actual investigación es aplicada, ya que buscará optimizar el control adentro de la institución, de igual forma reducir el estrés laboral en la institución donde se realiza la investigación.

## **2.2 Operacionalización de variables**

Por lo tanto, se enseñará las variables a investigar del presente trabajo

**X:** Control Interno      **Y:** Estrés Laboral

### **2.2.1 Variable X: Control Interno**

Según Mantilla (2005) indica que, elaborar un control interno en la institución, podría alcanzarse un mando económico y eficaz de los bienes.

Perdomo (2004) señala que, el control interno autoriza a la empresa encontrar posibles errores, contables y financieros.

#### Dimensión 1: Información y Comunicación

Según Ricardo, M (2005) menciona que la información y comunicación es percibir y cambiar el testimonio en una empresa y poder cumplir con las obligaciones. Cada organización debe evolucionar sistemas interrelacionados que permita al individuo intercambiar información para guiar, dirigir e inspeccionar las operaciones

Indicador: Informes

El informe refiere a una exclamación, escrita u oral, que explica las propiedades y el entorno de algún hecho. Se trata de una realización sistematizada basada en la percepción y la comparación.

#### Dimensión 2: Evaluación de Riesgos

Para Orellana, L (2002) depende de la caracterización, cifras y autorización de potenciales eventos que den impactos significativos para la organización y la obtención de los objetivos fijados en la organización.

Indicador: Evaluaciones

Ander, E. (2000) precisa a la evaluación como un aspecto de búsqueda social cuidadosa, organizada, proyectada y guiada; para alcanzar y suministrar de forma válida y confiable,

referencias e instrucción en que reclinar una opinión acerca del derecho y el costo de los diversos constituyentes de un proyecto unido de trabajos detallados.

### Dimensión 3: Supervisión y Plan de trabajo

Mantilla, B (2015) indica que, la supervisión incluye actividades regulares de administración y supervisión realizadas para el cumplimiento de las obligaciones.

#### Indicador 1: Seguimiento

Para Daniel Urzúa (2004) define el seguimiento como una acción fija a lo largo de un procedimiento de proyectos, permitiendo una revisión periódica del trabajo. Es muy importante que el seguimiento como una parte fundamental del proyecto.

#### Indicador 2: Plan de Trabajo

Según Merino M. (2009) indica que el plan de trabajo es un instrumento que admite distribuir y estructurar instrucción esencial para ejecutar un cargo. Este tipo de orientación plantea una figura de intercambiar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos utilizables.

### **Variable Y: Estrés Laboral**

Para Martínez Selva (2004) menciona que las personas que sufren de estrés necesitan información y asesoramiento, asimismo, una prevención psiquiátrica.

Stavroula, Griffiths y Cox (2004) El estrés laboral es cuando el trabajador reacciona ante diferentes requerimientos e influencias al momento que se evalúa sus capacidades y conocimientos poniéndolo a prueba en diferentes escenarios. Esto se da cuando el trabajador no siente el apoyo suficiente de sus jefes inmediatos o de sus compañeros de trabajo, limitándose en su desempeño frente a las exigencias y/o presiones laborales”.

#### Dimensión 1: Estrés del ambiente físico

El ambiente físico que rodea a las personas genera un cargo de estrés ya que la cantidad de sonido y la falta de puesto genera un alto estrés (p.180)

#### Indicador 1: La Iluminación

En el trabajo es muy importante la iluminación ya que no solo afecta nuestra visión si no también el estado de ánimo que se pueda tener en el trabajo. Una correcta iluminación es esencial para prevenir muchas enfermedades. Y evitar accidentes dentro de la organización.

#### Indicador 2: El Ruido

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) indica que los jóvenes actualmente podían sufrir de pérdida de audición debido a prácticas auditivas perjudiciales. La exposición a sonidos fuertes provoca cansancio en las células sensoriales auditivas, lo que da lugar a una pérdida de audición.

#### Indicador 3: La Temperatura

Se define como el método de carácter que se transfiere debido a una controversia de tiempo. Una interacción de resolución es calor solo si ocurre debido a una diferencia de temperatura. (p. 122)

#### Dimensión 2: Causas del Estrés

Según Lomas (2000) de modo extraño, un solo evento puede originar estrés en el humano, ya que puede manifestar un cumulo de situaciones que han permanecido en latencia y fuera de manifestaciones evidentes.

#### Indicador 1: Exigencias y presiones

En el informe titulado “La organización del trabajo y el estrés” publicado por la OMS (2004) define la exigencia y la presión como una reacción que tiene el individuo que no se ajustan

a los conocimientos y capacidades para poder los conocimientos para poder enfrentar una situación (p.3).

#### Indicador 2: Mala Gestión

Las consecuencias de una mala gestión tienen una final caída de rentabilidad. Puede venir como una caída de facturación, incremento de costes, baja producción y una mala gestión por lo cual produce estrés laboral dentro de la organización.

### 2.2.1 Operacionalización de variables

**Tabla 1: Matriz de operacionalización de la Variable Control Interno**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente: (VI): Control Interno	El control interno es un proceso, para respaldar la organización, y capacitar a los colaboradores para que puedan cumplir con las actividades, objetivos y metas a través de supervisiones, brindando controles de registro operacional de forma clara y razonable (p.68)	Información y comunicación	El control interno es un proceso ejecutado por la administración, esta actividad de control interno es, por lo tanto, la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminarla subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada uno, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones.	Informes	Ordinal
Evaluación de riesgos		Informes			
Supervisión		Evaluaciones			
				Plan de trabajo	

Fuente: Elaboración Propia

### 2.2.1 Matriz de operacionalización de la Variable Estrés Laboral

**Tabla 2: Matriz de operacionalización de la Variable Estrés laboral**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente:  (VI):  Estrés Laboral	Para Martínez Selva (2004) en la mayor parte de los casos, la persona que sufre estrés laboral necesita información y asesoramiento que puede proceder de un psicólogo, del médico de empresa o de los servicios de prevención, o de un psiquiatra.	Estrés del ambiente físico	Es el desequilibrio entre las exigencias y los recursos percibidos por individuos para hacer frente a esa exigencia	La iluminación	Ordinal
		Causas del estrés		El Ruido	
				La temperatura	
				Exigencias y presiones	
				Mala gestión	
		Tipos de Estrés		Eustres	
Distres					

Fuente: Elaboración Propia

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1 Población**

Según Valderrama (2013) los habitantes de estudio es un complejo finito o infinito de orígenes, que tienen características o cualidades comunes para captar ser observados (p.124)

En esta investigación la población estará constituida por los trabajadores de Konecta, siendo un total de 50 personas, lo cual nos ayudará si existe o no correlación entre las dos variables: Control Interno y El estrés laboral

### **2.3.2 Muestra**

Según Arias (2006) Un subconjunto simbólico y acotado que se extrae de los habitantes asequible (p. 83).

El tipo de muestra será censal, ya que se estudió el 100% de colaboradores de la empresa

### **2.3.3 Muestreo**

## **2.4. Técnica e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

El método de recopilación de información puede estimarse como el modo o manera que utiliza el experto para reunir datos necesarios en el boceto de la investigación. Arias (2016) “son las distintas figuras o modos de lograr los datos” (p.53).

La entrevista, según Buendía, Colás y Hernández firmado por González (2009), es “la recopilación de datos a través de un avance de información, en el plazo del cual la entrevistada contesta a cuestiones previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden trabajar planteadas por el encuestador” (p.83).

Para la recopilación de datos se usará la técnica de la encuesta y constará de preguntas con relación a nuestros indicadores, con la finalidad de conocer las opiniones de sistema anónima.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

En este proceso de recolección de datos se utilizó el cuestionario, conformado por 20 preguntas de acuerdo con las dimensiones e indicadores de las variables.

### 2.4.3 Validez

La validación es “constructos” inherentes a la búsqueda, a partir de la oportunidad realista, con el efecto de otorgarle a las herramientas y a la averiguación recabada, fidelidad y consistencia necesarias para verificar las generalizaciones de los hallazgos, derivadas del análisis de las variables en estudio” (Hidalgo, 2005).

Esta herramienta del actual análisis fue validada por los docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad, mediante el estudio del certificado de validez.

**Tabla 3.** *Resultados de la validación de instrumentos*

N°	Nombres y Apellidos	Grado (Dr.)	Resultado
01	Rosel César Alva Arce	Doctor	Validado
02	Abraham Cardenas Saavedra	Doctor	Validado
03	Teodoro Carranza Estela	Doctor	Validado

*Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.*

### 2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Hernández et al (2003:243), menciona que la confiabilidad de una herramienta de medición se apunta al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. Se utilizó el Alfa de Cronbach para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición; se realizó una prueba piloto en base a 50 trabajadores de la empresa Konecta. Asimismo, se analizó mediante el programa estadístico SPSS 22.

**Tabla 4.** *Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	20

El resultado tiene un valor de  $\alpha$ , 880, el cual demuestra una correlación positiva alta, la fiabilidad del instrumento.

**Tabla 5.** *Escala de correlación*

<i>Escala de correlación</i>	
<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
<b>0,9 a 0,99</b>	<b>Correlación positiva muy alta</b>
1	Correlación positiva grande y perfecta

## 2.5 Procedimiento

Primera etapa: preparación de la encuesta, previamente validada por los expertos

Segunda etapa: Solicitar autorización para realizar la encuesta a los gestores de Konecta

Tercera etapa: Ejecución de las encuestas a los colaboradores de Konecta

## 2.6 Método de análisis de datos

Según Bernal (2010) el procedimiento al examinar los documentos en una indagación de grado representativa correlacional refiere al recuento descriptiva que está compuesta por tablas de frecuencia en el que se verifica la postura de las variables, las dimensiones y la estadística inferencial, incluyendo la verificación de orden que nos permite saber el cuadro estadístico que servirá en la compromiso de la hipótesis el cual puede ser Spearman o Pearson en labor a las conclusiones obtenidas del valor en la apreciación de las hipótesis, por la cual se acepta o se rechaza mencionado hecho (p.25)

## 2.7 Aspectos éticos

La actual averiguación se ejecutará en relación con la potestad del responsable mencionando directamente el origen del informe. Además, la indagación no tiene, ni busca desempeñar una función o referencia que infringen un reglamento, la regla pública o el ejercicio de una

comunidad, a recopilar indagación caudalosa que no límite con cualidades e ideas de cualquier asociación o del Estado. De esta manera esta investigación no busca incitar o suscitar la ejecución de valores que puedan impactar directa e indirectamente a la ciudad en absoluto.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis Descriptivo

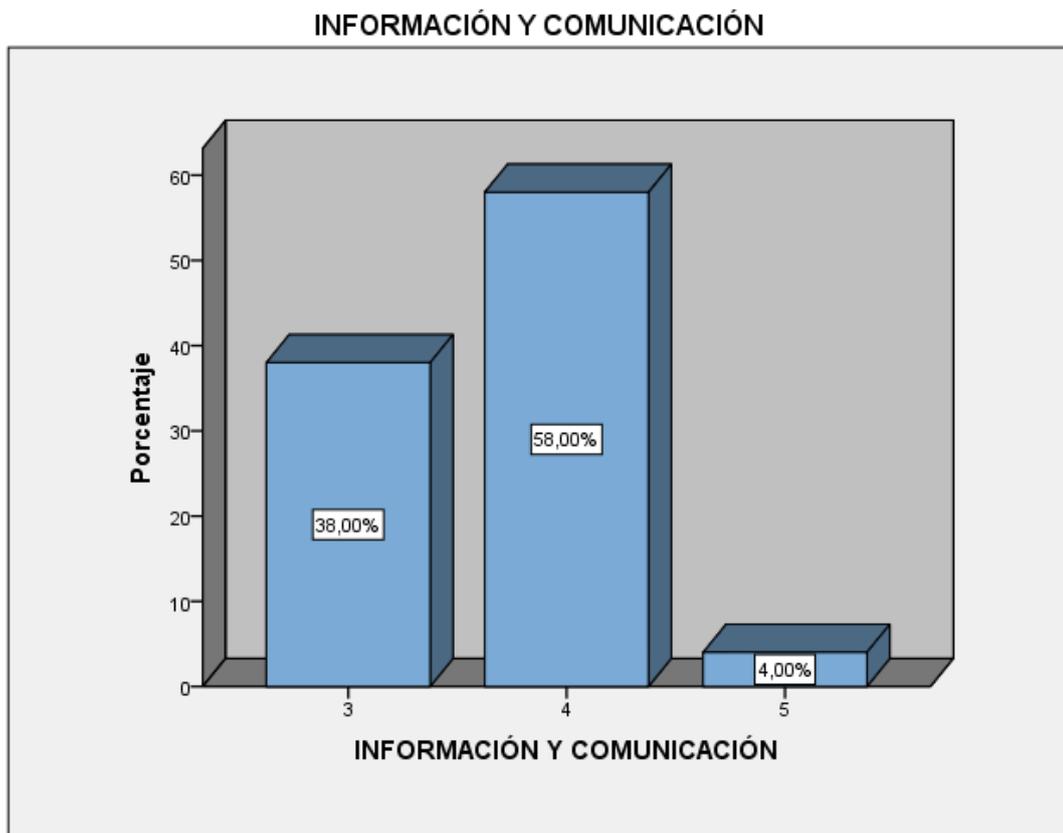
Tabla 6. Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	19	38,0	38,0	38,0
	4	29	58,0	58,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Figura 1. Información y Comunicación

**Interpretación:** Según los resultados se observa que el 38% de la muestra conformada por los asesores de Konecta, respondió que “a veces” la empresa brinda informe sobre las actividades que se desarrollan de manera interna, además se observa que el 58% respondió “casi siempre”, mientras que el 4% respondió que “siempre”.

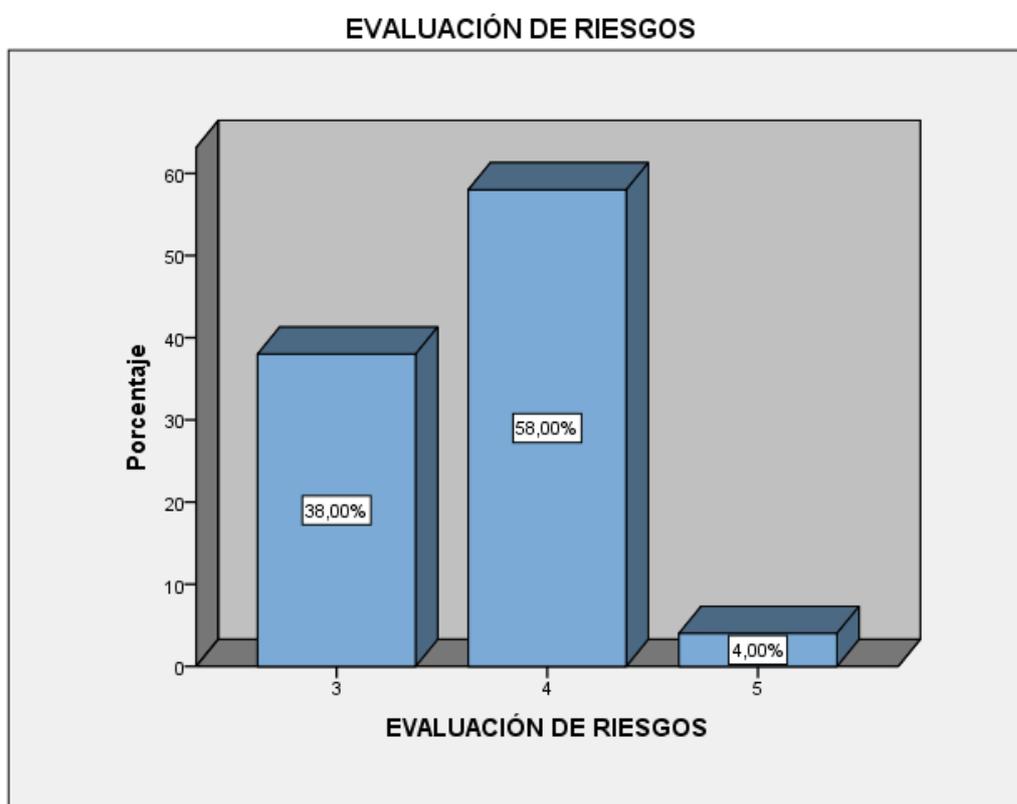


**Tabla 7.** *Evaluación de Riesgos*

EVALUACIÓN DE RIESGOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	19	38,0	38,0	38,0
	4	29	58,0	58,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

**Figura 2.** *Evaluación de Riesgos*



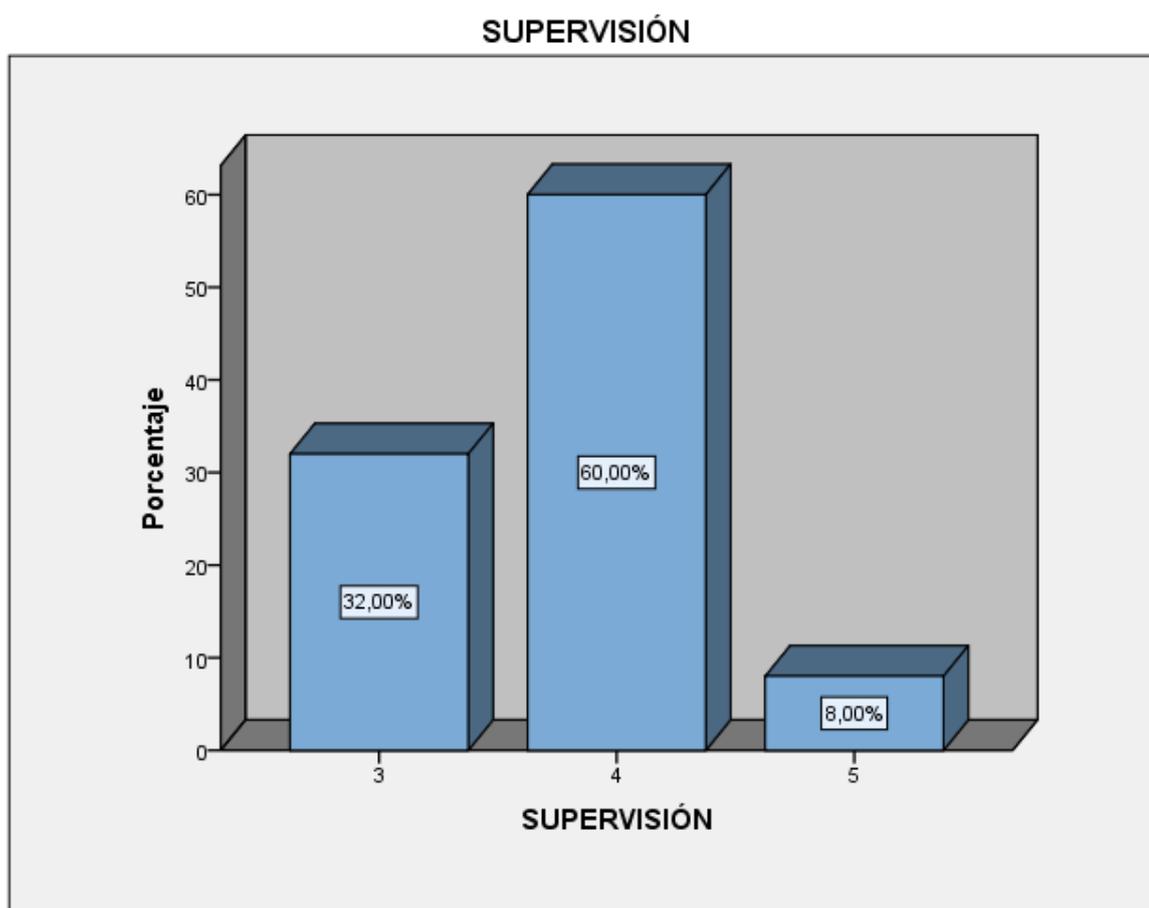
**Interpretación:** Según los resultados se observa que el 38% de la muestra conformada por los asesores de Konecta, respondió que “a veces” la empresa brinda evaluaciones constantes de riesgos, además se observa que el 58% respondió “casi siempre”, mientras que el 4% respondió que “siempre”.

**Tabla 8.** Supervisión

SUPERVISIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	16	32,0	32,0	32,0
	4	30	60,0	60,0	92,0
	5	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

**Figura 3.** Supervisión



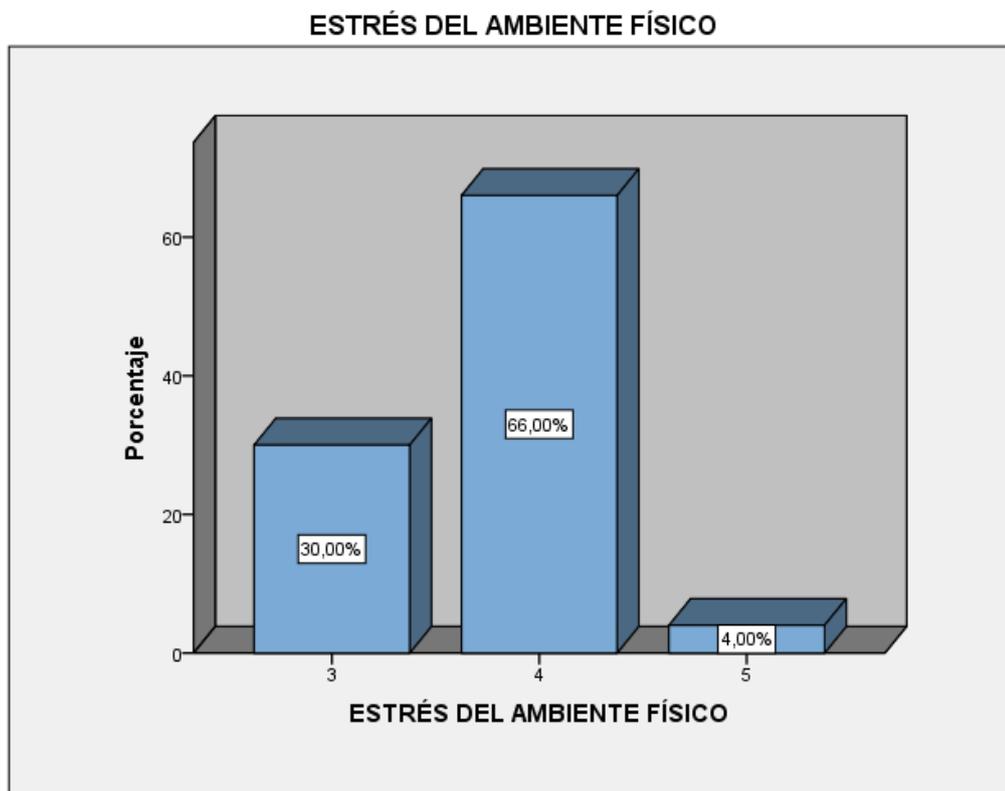
**Interpretación:** Según los resultados se observa que el 32% de la muestra conformada por los asesores de Konecta, respondió que “a veces” supervisión y seguimiento de los indicadores, además se observa que el 60% respondió “casi siempre”, mientras que el 8% respondió que “siempre”.

**Tabla 9:** Estrés del Ambiente Físico

ESTRÉS DEL AMBIENTE FÍSICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	15	30,0	30,0	30,0
	4	33	66,0	66,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

**Figura 4.** Estrés del Ambiente Físico



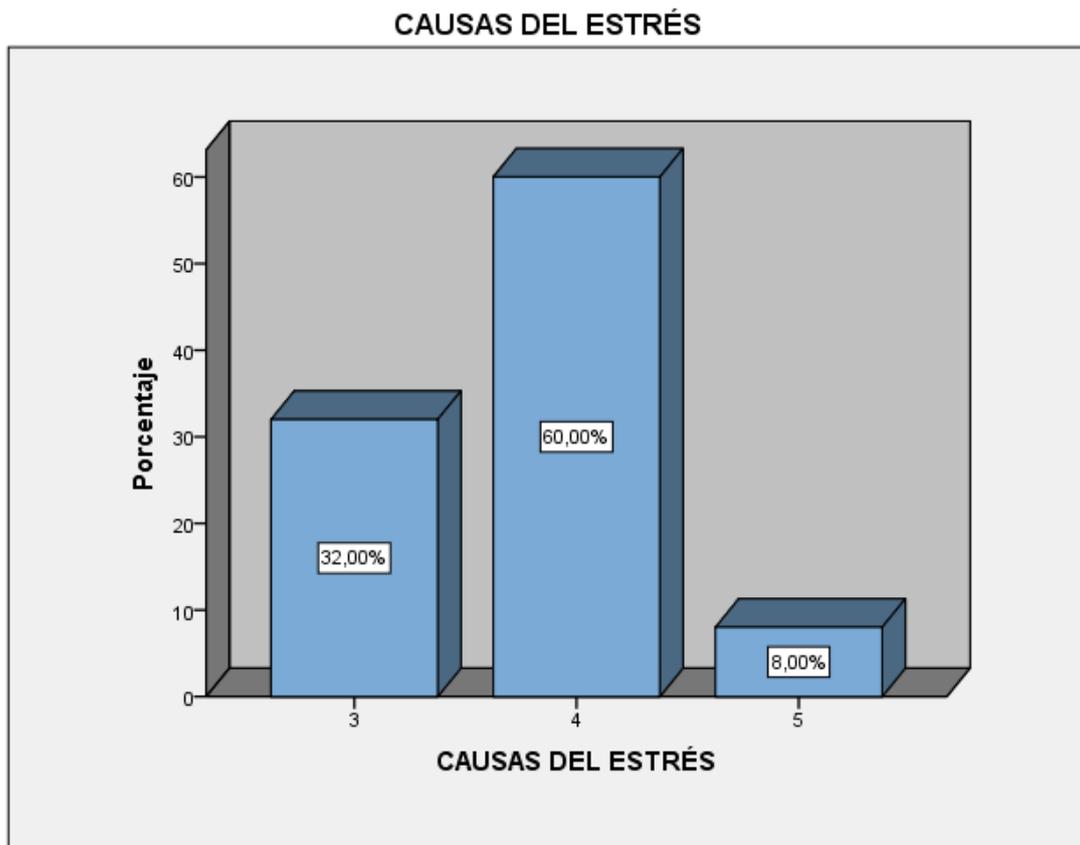
**Interpretación:** Según los resultados se observa que el 30% de la muestra conformada por los asesores de Konecta, respondió que “a veces” se encuentra estrés en el ambiente físico, además se observa que el 66% respondió “casi siempre”, mientras que el 4% respondió que “siempre”.

**Tabla 10.** *Causas del Estrés*

CAUSAS DEL ESTRÉS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	16	32,0	32,0	32,0
	4	30	60,0	60,0	92,0
	5	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V.24*

**Figura 5.** *Causas del estrés*



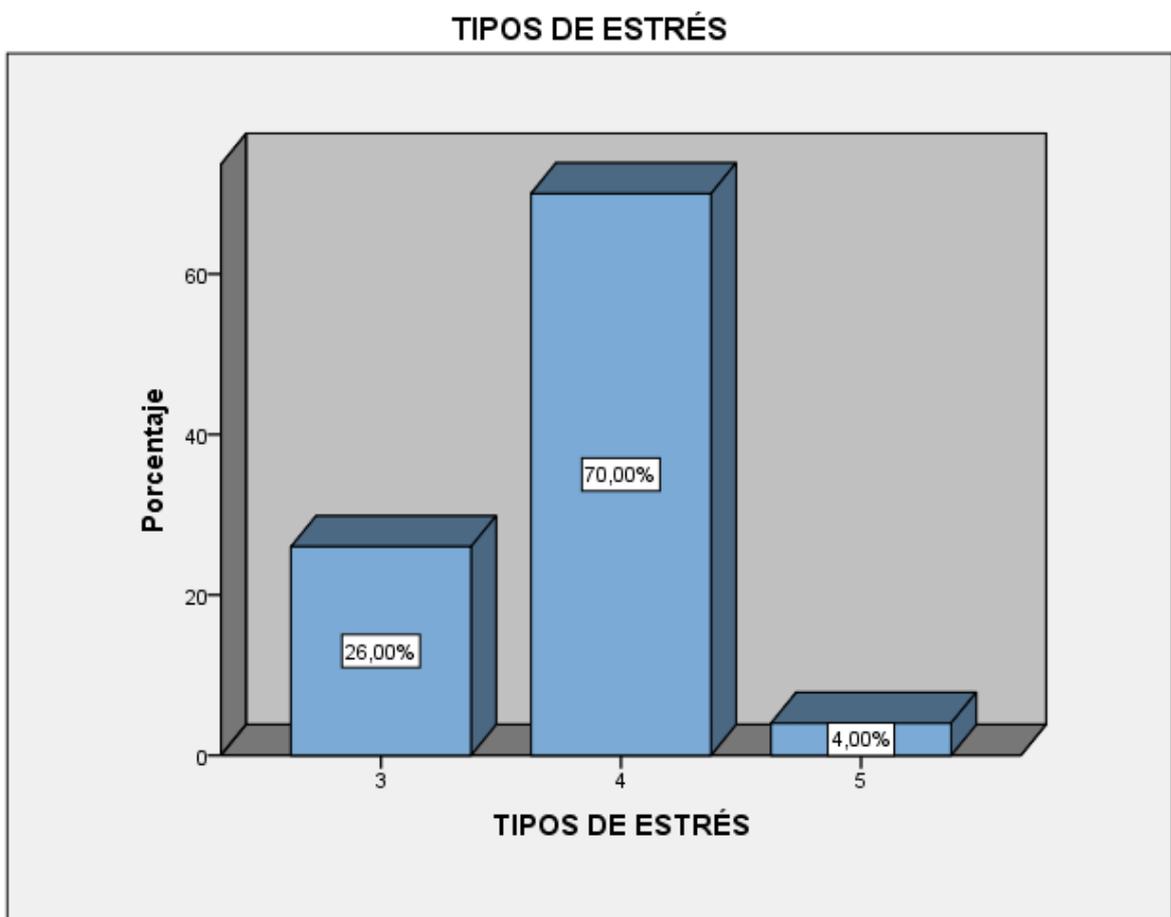
**Interpretación:** Según los resultados se observa que el 32% de la muestra conformada por los asesores de Konecta, respondió que “a veces” cuenta con presión antes la competencia con sus compañeros, además se observa que el 60% respondió “casi siempre”, mientras que el 8% respondió que “siempre”.

**Tabla 11.** *Tipos de Estrés*

TIPOS DE ESTRÉS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	13	26,0	26,0	26,0
	4	35	70,0	70,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

**Figura 6.** *Tipos de Estrés*



**Interpretación:** Según los resultados se observa que el 26% de la muestra conformada por los asesores de Konecta, respondió que “a veces” no se encuentra conforme con los cambios constantes en la empresa, además se observa que el 70% respondió “casi siempre”, mientras que el 4% respondió que “siempre”.

## 3.2 Estadístico Inferencial

### 3.2.1 Rho De Spearman

**Tabla 12.** Nivel de Correlación Rho de Spearman

RANGO	RELACION
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández, Fernandez y Bautista (2014, P305)*

Regla de decisión

- Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).
- Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

#### 3.2.1 Prueba de Hipótesis General

HG: El control interno tiene relación con el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

H0: El control interno no tiene relación con el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

H1: El control interno tiene relación con el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

**Tabla 13. Correlación de Variables**

		<b>Correlaciones</b>		
		CONTROL INTERNO	ESTRÉS LABORAL	
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	50	50
	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la variable control interno y el estrés laboral es de nivel muy fuerte ya que su valor es de ,669; como se aprecia en la tabla N° 13 y a su vez se determina que el nivel de significancia bilateral (sig= .001) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), de acuerdo con la tabla N° 12 de correlación se concluye que El control interno tiene relación con el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

### **Prueba de Hipótesis Específica 1**

He 1: El Control Interno tiene relación con el Estrés del Ambiente Físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

H0: El Control Interno no tiene relación con el Estrés del Ambiente Físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

H1: El Control Interno tiene relación con el Estrés del Ambiente Físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

**Tabla 14. Correlación de hipótesis específica 1**

			<b>Correlaciones</b>	
			CONTROL INTERNO	CAUSAS DEL ESTRÉS
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CAUSAS DEL ESTRÉS	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a ,782; como se aprecia en la tabla N° 14 y a su vez se determina que el nivel de significancia bilateral (sig= .000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), de acuerdo con la tabla N° 12 de correlación se concluye que el control interno tiene relación con el estrés del ambiente físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

### **Prueba de Hipótesis Específica 2**

He 2: El control interno tiene relación con las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

H0: El control interno no tiene relación con las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

H1: El control interno tiene relación con las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

**Tabla 15.** *Correlación de hipótesis específica 2*

			<b>Correlaciones</b>	
			CONTROL INTERNO	CAUSAS DEL ESTRÉS
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CAUSAS DEL ESTRÉS	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a ,871; como se aprecia en la tabla N° 15 y a su vez se determina que el nivel de significancia bilateral (sig= .000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), de acuerdo con la tabla N° 12 de correlación se concluye que el control interno tiene relación con las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

### **Prueba de Hipótesis Específica 3**

He 3: El control interno tiene relación con los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

H0: El control interno no tiene relación con los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

H1: El control interno tiene relación con los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

**Tabla 16.** *Correlación de hipótesis específica 3*

			<b>Correlaciones</b>	
			CONTROL INTERNO	TIPOS DE ESTRÉS
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,434**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	50	50
	TIPOS DE ESTRÉS	Coeficiente de correlación	,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a ,434; como se aprecia en la tabla N° 16 y a su vez se determina que el nivel de significancia bilateral (sig= .002) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), de acuerdo con la tabla N° 12 de correlación se concluye que el control interno tiene relación con los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1 Discusión por objetivos**

La principal finalidad de la tesis fue demostrar el control interno en el estrés laboral de la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. Asimismo, se tenía como objetivos específicos demostrar el control interno en los rasgos del estrés del ambiente físico, causas del estrés y tipos de estrés.

Se busco conocer el motivo de las constantes renuncias dentro de la empresa. Asimismo, saber si tenían facilidades para desempeñar de forma correcta sus labores y si obtienen apoyo de los supervisores para poder obtener información de inmediata y soluciones que pueda ayudar al cliente al momento de una emergencia.

Además, poder saber si reciben compensación por el logro de las metas mensuales dentro de la empresa.

De los trabajos previos, se consideró la investigación de Obispo (2013) en el artículo titulado Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú hacen mención del objetivo que era identificar y describir, asimismo, el control interno permite estimar la eficiencia, eficacia, economía y rendimiento en todas las organizaciones mercantiles.

### **4.2 Discusión por metodología**

El tipo de estudio que se desarrolló en esta tesis fue aplicado de enfoque cuantitativo, el nivel de investigación descriptivo-correlacional, por lo que se planteó establecer el grado de relación entre dos variables, donde se esperó que el Control Interno sea la causa del estrés laboral. Se obtuvo como objetivo principal demostrar la relación del control interno y el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. Se realizó el diseño de investigación no experimental- Transversal, debido a que no se ha manipulado la variable Control Interno para ver sus efectos en la variable estrés laboral. Para fijar la muestra se utilizó el método de muestreo censal, de manera que se estudió al total de operarios de la empresa, la muestra estuvo formada a por 50 personas.

De los trabajos previos, la tesis de Bastidas (2015) realizo una investigación con diseño transversal durante el periodo de un año. Explorativo porque desarrollo cada aspecto que

incide en el estrés laboral, manifestando que el 60% cuenta con estrés dentro de la Universidad Nacional de Loja.

### **4.3. Discusión por resultados**

Conforme a la hipótesis general se evidencio que el control interno influye en el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019 en un 66,9%, teniendo en consideración que la significativa del estadístico de prueba es 0,000; al mismo tiempo existe una correlación positiva moderada como se puede apreciar en la tabla 13. Estos resultados coinciden en algún modo con la tesis de Choquejahuá (2017) en cual tuvo como conclusión que el, 50% de estrés laboral es por el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se estableció que control interno tiene relación con el estrés del ambiente físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019 en un 78,2% teniendo en consideración que la significancia del estadístico de prueba es de 0,000; al mismo tiempo existe una correlación positiva considerable, como se aprecia en la tabla 14. De la misma manera este resultado tiene semejanza con el autor Atalaya (2001) ya que menciona la sensibilidad de algunos puestos de trabajo frente al estrés. Es por ello por lo que aplicar el control interno se debe considerar opciones para disminuir el estrés del ambiente físico.

Respecto a la hipótesis específica 2 se demostró que el control interno tiene relación con las causas del estrés en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019 en un 87,1% teniendo en consideración que la significancia del estadístico de prueba es de 0,000; de manera que se visualiza una correlación positiva considerable, como se aprecia en la tabla 15. De la misma manera este resultado tiene semejanza con el autor

Respecto a la hipótesis específica 3 se demostró que el control interno tiene relación con los tipos de estrés en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019 en un 43,4% teniendo en consideración que la significancia del estadístico de prueba es de 0,002; al mismo tiempo se visualiza una correlación positiva considerable, como se aprecia en la tabla 16. De la misma manera este resultado tiene semejanza con el investigador

## V. CONCLUSIONES

Se logro cumplir con la finalidad de estudio, el cual fue demostrar la relación del control interno en el estrés laboral en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019; de manera que se demostró por medio del coeficiente de correlación de Spearman una correlación positiva alta de 66,9% y una significancia del estadístico de prueba de 0,000; estos resultados señalaron que la hipótesis general es verdadera, al mismo tiempo se demostró que existe relación del control interno en el estrés laboral en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

Conforme primer objetivo específico, el cual se planteó demostrar la relación del control interno en el estrés |del ambiente físico en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. Asimismo, por medio del coeficiente de correlación de Spearman demostrando que la hipótesis específica es verdadera con una correlación de positiva alta de 78,2% y una significancia del estadístico de prueba de 0,000. Los resultados señalaron que la hipótesis general es verdadera, al mismo tiempo se demostró que existe relación del control interno en el estrés del ambiente físico en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

Conforme al segundo objetivo específico, el cual se planteó demostrar la relación del control interno en las causas del estrés en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. También, por medio del coeficiente de correlación de Spearman demostrando que la hipótesis específica es verdadera con una correlación de positiva alta de 87,1% y una significancia del estadístico de prueba 0, 000. Asimismo, los resultados señalaron que la hipótesis general es verdadera, al mismo tiempo se demostró que existe relación del control interno en las causas del estrés en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. Conforme al tercer objetivo específico, el cual se planteó demostrar la relación del control interno en los tipos de estrés en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. Asimismo, por medio del coeficiente de correlación de Spearman demostrado que la hipótesis específica es verdadera con una correlación de positiva débil de 43,4% y una significancia del estadístico de prueba 0,002. También, los resultados señalaron que la hipótesis general es verdadera, al mismo tiempo se demostró que existe relación del control interno en las causas del estrés en la empresa Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.

## **VI. RECOMENDACIONES**

6.1 Se recomienda a la Empresa Konecta brindar que los supervisores escuchen a los colaboradores ya que deben tomarse un tiempo de saber cómo se siente el trabajador para poder tener conocimiento si está en óptimas condiciones para poder trabajar.

6.2 Se Recomienda a la Empresa Konecta implementar un buzón de sugerencias de manera anónima, para que el trabajador exprese de manera libre, brindando una solución de mejora para la empresa o pedir herramientas que puedan facilitar su trabajo

6.3 Se Recomienda a la Empresa Konecta reforzar los productos y procedimientos que cada día cambia y mejora para el bien de la empresa Pacifico Seguros teniendo constantes capacitaciones dentro del rango laboral, ya que en varias ocasiones han tenido dichas capacitaciones terminando su horario laboral teniendo molestias en los trabajadores.

6.4 Se recomienda a la Empresa Konecta brindar apoyo a los nuevos representantes que ingresan a gestión y brindar información constante, además, de capacitaciones de habilidades blandas para poder tener una sonrisa telefónica y brindar una buena atención.

6.5 Se recomienda a la Empresa Konecta fortalecer los procesos realizados por la Gerencia General, para que se fomente la eficacia de las operaciones en la empresa Konecta.

## REFERENCIAS

- Estupiñán, R. (2006). Control interno y fraudes. BOGOTÁ: ECO Ediciones.
- Hidalgo, L. (2005). Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas, de Sitio web: [http://revistas.upel.edu.ve/index.php/sinopsis\\_educativa/article/view/3583/1750](http://revistas.upel.edu.ve/index.php/sinopsis_educativa/article/view/3583/1750)
- Briones, G. 2000. La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, (p. 59).
- Normas Generales de Control Interno. (2007). Auditoría Interna de la Nación
- Santillana González, J. R. (2001). Establecimientos de sistemas de control interno. México: Ediciones Paraninfo
- Torres, X y Balles E. (2019). EL ESTRÉS. Como detectarlo y controlarlo para mejorar la salud
- Romero Javier. (2012, agosto 31). Control interno y sus 5 componentes según COSO. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Navarro Stefanell, F., y L.M. Ramos Barrios (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. Equidad y Desarrollo, (25), 245-267. <https://doi.org/10.19052/ed.3473>
- Cadillo, E (2017) Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejos, Lima- Norte. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo\\_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Agurto (2017). Niveles de estrés en trabajadoras del Área Administrativa de una Clínica de Lima – Callao (Tesis de licenciatura) Universidad Inca Garcilaso De La Vega.

ANEXOS

**Control interno y el estrés laboral en Konecta Bto, S.L. Sucursal en  
Perú, Lima 2019**

Estimado colaborador sírvase por favor a responder el siguiente cuestionario en forma anónima marcando su respuesta, con 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A Veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre

N°	Preguntas	N	CN	AV	CS	S
<b>Dimensión: Información y Comunicación</b>						
1	La empresa Konecta brinda informes sobre las actividades desarrolladas					
2	Usted considera que no tiene comunicación constante con el coordinador					
3	Cree usted que la empresa debería brindar capacitaciones constantes					
<b>Dimensión: Evaluación de Riesgos</b>						
4	Cree usted que la empresa Konecta realiza evaluaciones constantes de riesgo					
5	La empresa Konecta realiza simulacros internos					
6	Considera usted que la empresa identifica los puestos de trabajo de riesgo en general					
<b>Dimensión: Supervisión</b>						
7	La empresa Konecta realiza seguimientos constantes en los indicadores del mes					
8	Usted considera que el coordinador supervisa y brinda seguimiento ante los resultados del trabajador					
9	Siente la falta de compromiso por parte de su jefe al momento de plantear su trabajo en el mes					
10	La empresa Konecta brinda un plan de trabajo al comienzo del mes					
<b>Dimensión: Estrés del ambiente físico</b>						
11	Cree usted que se encuentra agostado física y mentalmente					
12	Usted suele estresarse por los ruidos en la empresa					
13	Considera usted que la empresa brinda un ambiente para trabajar					
14	La empresa Konecta cuenta con una temperatura acorde al trabajo					
<b>Dimensión: Causas del Estrés</b>						
15	Usted siente presión ante la competencia que tiene con sus compañeros de trabajo					
16	Considera usted que su jefe le asigna trabajos que le genera mucha presión laboral					
17	La empresa Konecta realiza una mala gestión dentro de la plataforma					
18	Cree usted que dentro de la empresa Konecta no existe seguimiento de gestión					
<b>Dimensión: Tipo de Estrés</b>						
19	La empresa Konecta brinda estabilidad laboral					
20	Usted está conforme con los constantes cambios dentro de la empresa					

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

CONTROL INTERNO Y EL ESTRÉS LABORAL EN KONECTA BTO, S.L SUCURSAL EN PERÚ, LIMA 2019						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>GENERAL:</b>  ¿Cómo se relaciona el control interno y el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019?	<b>GENERAL:</b>  Demostrar la relación del control interno y el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.	<b>GENERAL:</b>  El control interno se relaciona con el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.	<b>VARIABLE 1:</b>  Control interno	Información y Comunicación	La investigación es hipotético-deductivo	<b>Población:</b>  Trabajadores de la empresa Konecta área de Pacífico Salud,  50 total  Muestra: 50 personas
				Evaluación de Riesgos	ENFOQUE	
				Supervisión	Cuantitativo	
<b>ESPECÍFICO:</b>  ¿Cómo relaciona el control interno y el estrés del ambiente físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019?  ¿Cómo se relaciona el control interno y las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019?  ¿Cómo se relaciona el control interno y los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019?	<b>ESPECÍFICO:</b>  Describir el control interno y el estrés del ambiente físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.  Describir el control interno y las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.  Describir el control interno y los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.	<b>ESPECÍFICO:</b>  El control interno se relaciona con el estrés del ambiente físico en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.  El control interno se relaciona con las causas del estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.  El control interno se relaciona con los tipos de estrés en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019.	<b>VARIABLE 2:</b>  El estrés laboral	Estrés del ambiente físico	TIPO	<b>TÉCNICAS</b>
				Causas del Estrés	Aplicada	Encuesta de escala tipo Likert
				Tipos de Estrés	NÍVEL  Descriptivo-correlacional	<b>INSTRUMENTOS</b>  Cuestionario de 20 ítems

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EL ESTRÉS LABORAL EN KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERÚ, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Xiomara Nathalie Sánchez Sánchez							
Apellidos y nombres del experto: DR. Alva Arce Rosel César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EL ESTRÉS LABORAL	TIPOS DE ESTRÉS	EUSTRÉS	La empresa Konecta brinda estabilidad laboral	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		DISTRÉS	Usted está conforme con los constantes cambios dentro de la empresa		✓		
	ESTRÉS DEL AMBIENTE FÍSICO	LA ILUMINACION	Cree usted que se encuentra agotado física y mentalmente		✓		
		EL RUIDO	Usted suele estresarse por los ruidos en la empresa		✓		
		LA TEMPERATURA	Considera usted que la empresa brinda un ambiente para trabajar		✓		
	CAUSAS DEL ESTRÉS	EXIGENCIAS Y PRESIONES	La empresa Konecta cuenta con una temperatura acorde al trabajo		✓		
		MALA GESTIÓN	Usted siente presión ante la competencia que tiene con sus compañeros de trabajo		✓		
			Considera usted que su jefe le asigna trabajos que le genera mucha presión laboral		✓		
		La empresa Konecta realiza una mala gestión dentro de plataforma	✓				
		Cree usted que dentro de la empresa Konecta no existe un seguimiento de gestión	✓				
CONTROL INTERNO	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	INFORMES	La empresa Konecta brinda informes sobre las actividades desarrolladas	✓			
			Usted considera que no tiene comunicación constante con el coordinador	✓			
			Cree usted que la empresa debería brindar capacitaciones constantes	✓			
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	EVALUACIONES	Cree usted que la empresa Konecta realiza evaluaciones constantes de riesgo	✓			
			La empresa Konecta realiza simulacros internos	✓			
	SUPERVISIÓN	SEGUIMIENTO	Considera usted que la empresa identifica los puestos de trabajo de riesgo en general	✓			
			La empresa Konecta realiza seguimientos constantes en los indicadores del mes	✓			
			Usted considera que el coordinador supervisa y brinda seguimiento ante los resultados del trabajador	✓			
		PLAN DE TRABAJO	Siente la falta de compromiso por parte de su jefe al momento de plantear su trabajo en el mes	✓			
			La empresa Konecta brinda un plan de trabajo al comienzo del mes	✓			
			Fecha 06/06/2019				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EL ESTRÉS LABORAL EN KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERÚ, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Xiomara Nathalie Sánchez Sánchez							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CAROLANZA ESTELA TEODORO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
EL ESTRÉS LABORAL	TIPOS DE ESTRÉS	EUSTRÉS	La empresa Konecta brinda estabilidad laboral	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
		DISTRÉS	Usted está conforme con los constantes cambios dentro de la empresa		/		
	ESTRÉS DEL AMBIENTE FISICO	LA ILUMINACION	Cree usted que se encuentra agotado física y mentalmente		/		
		EL RUIDO	Usted suele estresarse por los ruidos en la empresa		/		
		LA TEMPERATURA	Considera usted que la empresa brinda un ambiente para trabajar		/		
	CAUSAS DEL ESTRÉS	EXIGENCIAS Y PRESIONES	La empresa Konecta cuenta con una temperatura acorde al trabajo		/		
		MALA GESTIÓN	Usted siente presión ante la competencia que tiene con sus compañeros de trabajo		/		
			Considera usted que su jefe le asigna trabajos que le genera mucha presión laboral		/		
			La empresa Konecta realiza una mala gestión dentro de plataforma		/		
			Cree usted que dentro de la empresa Konecta no existe un seguimiento de gestión		/		
CONTROL INTERNO	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	INFORMES	La empresa Konecta brinda informes sobre las actividades desarrolladas	/			
			Usted considera que no tiene comunicación constante con el coordinador	/			
			Cree usted que la empresa debería brindar capacitaciones constantes	/			
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	EVALUACIONES	Cree usted que la empresa Konecta realiza evaluaciones constantes de riesgo	/			
			La empresa Konecta realiza simulacros internos	/			
			Considera usted que la empresa identifica los puestos de trabajo de riesgo en general	/			
	SUPERVISIÓN	SEGUIMIENTO	La empresa Konecta realiza seguimientos constantes en los indicadores del mes	/			
			Usted considera que el coordinador supervisa y brinda seguimiento ante los resultados del trabajador	/			
		PLAN DE TRABAJO	Siente la falta de compromiso por parte de su jefe al momento de plantear su trabajo en el mes	/			
			La empresa Konecta brinda un plan de trabajo al comienzo del mes	/			
			Fecha 11, 06, 19				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EL ESTRÉS LABORAL EN KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERÚ, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Xiomara Nathalie Sánchez Sánchez							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. AUGER CORREA DAVID FERNANDO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
EL ESTRÉS LABORAL	TIPOS DE ESTRÉS	EUSTRÉS	La empresa Konecta brinda estabilidad laboral	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		DISTRÉS	Usted está conforme con los constantes cambios dentro de la empresa		✓		
	ESTRÉS DEL AMBIENTE FÍSICO	LA ILUMINACION	Cree usted que se encuentra agotado física y mentalmente		✓		
		EL RUIDO	Usted suele estresarse por los ruidos en la empresa		✓		
			Considera usted que la empresa brinda un ambiente para trabajar		✓		
	LA TEMPERATURA	La empresa Konecta cuenta con una temperatura acorde al trabajo	✓				
	CAUSAS DEL ESTRÉS	EXIGENCIAS Y PRESIONES	Usted siente presión ante la competencia que tiene con sus compañeros de trabajo		✓		
			Considera usted que su jefe le asigna trabajos que le genera mucha presión laboral		✓		
		MALA GESTIÓN	La empresa Konecta realiza una mala gestión dentro de plataforma		✓		
	CONTROL INTERNO	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	INFORMES		La empresa Konecta brinda informes sobre las actividades desarrolladas	✓	
Usted considera que no tiene comunicación constante con el coordinador				✓			
Cree usted que la empresa debería brindar capacitaciones constantes				✓			
EVALUACIÓN DE RIESGOS		EVALUACIONES	Cree usted que la empresa Konecta realiza evaluaciones constantes de riesgo	✓			
			La empresa Konecta realiza simulacros internos	✓			
			Considera usted que la empresa identifica los puestos de trabajo de riesgo en general	✓			
SUPERVISIÓN		SEGUIMIENTO	La empresa Konecta realiza seguimientos constantes en los indicadores del mes	✓			
			Usted considera que el coordinador supervisa y brinda seguimiento ante los resultados del trabajador	✓			
		PLAN DE TRABAJO	Siente la falta de compromiso por parte de su jefe al momento de plantear su trabajo en el mes	✓			
			La empresa Konecta brinda un plan de trabajo al comienzo del mes	✓			
		<i>27168879</i>	Fecha <i>11.06.12019</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL INTERNO Y EL ESTRÉS LABORAL EN KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERÚ, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Xiomara Nathalie Sánchez Sánchez							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CAROLINA SALVEDAD ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
EL ESTRÉS LABORAL	TIPOS DE ESTRÉS	EUSTRÉS	La empresa Konecta brinda estabilidad laboral	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		DISTRÉS	Usted está conforme con los constantes cambios dentro de la empresa		✓		
	ESTRÉS DEL AMBIENTE FISICO	LA ILUMINACION	Cree usted que se encuentra agotado física y mentalmente		✓		
		EL RUIDO	Usted suele estresarse por los ruidos en la empresa		✓		
		LA TEMPERATURA	Considera usted que la empresa brinda un ambiente para trabajar		✓		
	CAUSAS DEL ESTRÉS	EXIGENCIAS Y PRESIONES	La empresa Konecta cuenta con una temperatura acorde al trabajo		✓		
			Usted siente presión ante la competencia que tiene con sus compañeros de trabajo		✓		
		MALA GESTIÓN	Considera usted que su jefe le asigna trabajos que le genera mucha presión laboral		✓		
			La empresa Konecta realiza una mala gestión dentro de plataforma		✓		
			Cree usted que dentro de la empresa Konecta no existe un seguimiento de gestión		✓		
CONTROL INTERNO	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	INFORMES	La empresa Konecta brinda informes sobre las actividades desarrolladas	✓			
			Usted considera que no tiene comunicación constante con el coordinador	✓			
			Cree usted que la empresa debería brindar capacitaciones constantes	✓			
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	EVALUACIONES	Cree usted que la empresa Konecta realiza evaluaciones constantes de riesgo	✓			
			La empresa Konecta realiza simulacros internos	✓			
			Considera usted que la empresa identifica los puestos de trabajo de riesgo en general	✓			
	SUPERVISIÓN	SEGUIMIENTO	La empresa Konecta realiza seguimientos constantes en los indicadores del mes	✓			
			Usted considera que el coordinador supervisa y brinda seguimiento ante los resultados del trabajador	✓			
		PLAN DE TRABAJO	Siente la falta de compromiso por parte de su jefe al momento de plantear su trabajo en el mes	✓			
			La empresa Konecta brinda un plan de trabajo al comienzo del mes	✓			
			Fecha 10/06/19				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



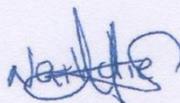
### CONTROL DE ASESORÍAS

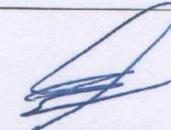
Código : F01-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 20-06-2019  
Página : 1 de 1

#### 1. DATOS GENERALES

Filial / sede:	LIMA NORTE	Período académico:	2019-II
Programa académico:	ADMINISTRACIÓN	Ciclo:	X
Docente:	DR. ROSEL CÉSAR ALVA ARCE	E-mail:	ralvaa@ucv.edu.pe

N°	Autor	Fecha	Hora	Breve descripción de la asesoría
1	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	04/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30p.m.	ANALIZA LOS LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS QUE FUNDAMENTAN LA ELABORACIÓN DEL DPI
2	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	11/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA LAS PROPIEDADES MÉTRICAS DE VALIDEZ, CONFIABILIDAD
3	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	18/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
4	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	25/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
5	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	02/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	PLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
6	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	09/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE SUS DATOS
7	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	16/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	1ª JORNADA DE SUSTENTACIÓN
8	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	23/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ORGANIZA LOS RESULTADOS Y LOS DESCRIBE
9	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	30/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ANALIZA LOS RESULTADOS Y LOS DISCUTE CON LOS ANTECEDENTES DE SU INVESTIGACIÓN
10	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	06/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ELABORA LAS CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES
11	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	13/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
12	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	20/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
13	SÁNCHEZ SÁNCHEZ, XIOMARA NATHALIE	27/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS

  
70502547



Firma del Docente

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------