



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control interno y la satisfacción laboral del centro  
nacional de prevención de riesgo y desastre, San Borja,  
2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magister en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Bach. Olga Margarita Luján Zavaleta

**ASESORA**

Dra. Luzmila Garro Aburto

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control Administrativo

**PERÚ - 2016**

**Jurado de tesis**

---

Dra. Mendez Lizarbe, Gliria Susana

**Presidente**

---

Mg. Manzaneda Gutiérrez, Juan Wilber

**Secretario**

---

Dra. Garro Aburto, Luzmila Garro

**Vocal**

### Dedicatoria

A mis padres y a mi esposo por brindarme constantemente su apoyo y motivación para culminar el presente trabajo.

### Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes, a la Institución cenepred y compañeros de trabajo que me apoyaron en mi investigación.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Olga Margarita Lujan Zavaleta, estudiante del Programa de maestría, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09662995, con la tesis titulada: Control interno y la satisfacción laboral del centro nacional de prevención de riesgo y desastre, San Borja, 2015.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de abril del 2016

.....  
Bach. Olga Margarita Lujan Zavaleta  
DNI. N° 09662995

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: Control interno y la satisfacción laboral del centro nacional de prevención de riesgo y desastre, San Borja, 2015.

El presente trabajo está estructurado en siete capítulos. En el primero se contempla la introducción, los antecedentes, la justificación teórica y metodológica, el problema, se exponen las hipótesis y objetivos. En el capítulo dos se presenta el marco metodológico y se identifica las variables, Operacionalización de variables, muestra el desarrollo de la metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos así como métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, ubicamos la presentación y análisis de los resultados. En el cuarto capítulo se presenta la discusión del resultado, en referencia a los antecedentes, marco teórico y resultados. En el quinto capítulo se sustentan las conclusiones. En el sexto capítulo se brindan las recomendaciones luego del análisis de las variables materia de estudio. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, anexos, en cumplimiento con el protocolo de nuestra universidad.

Esta investigación se presenta con el propósito de establecer la relación entre las dos variables Control interno y Satisfacción laboral.

Espero señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

## Tabla de contenido

Caratula	i
Pagina del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstrac	x
<b>I INTRODUCCION</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
Antecedentes Internacionales	14
Antecedentes nacionales	19
1.2 Fundamentación científica	24
Marco Teórico	24
Marco conceptual	61
1.3 Justificación	64
1.4 Problema	67
Problema general	68
Problemas específicos	68
1.5 Hipótesis	69
Hipótesis general	69
Hipótesis específicos	69
1.6 Objetivos	70
Objetivo General	70
Objetivos específicos	70

<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1 Variable	72
2.2 Operacionalización de las variables	73
2.3 Metodología	75
2.4 Tipo de estudio	75
2.5 Diseño de estudio	75
2.6 Población y muestra	76
2.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	77
2.8 Métodos de análisis de datos	82
2.9 Aspectos éticos	82
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Análisis descriptivo de resultados	84
3.2 Análisis inferencial de resultados: contrastación de hipótesis	86
prueba de hipótesis general	86
prueba de hipótesis específica	88
Análisis de contingencia.	90
<b>IV. DISCUSION</b>	94
<b>V. CONCLUSION</b>	97
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	99
<b>VII REFERENCIAS</b>	101
<b>VIII ANEXOS</b>	105
Anexo A Matriz de consistencia	106
Anexo B Instrumentos	107
Anexo C Artículo Científico	109
Anexo D Formato de validación de instrumento	124
Anexo E Base de datos	136



**Índice de tablas**

Tabla 1 Operacionalización de la variable control interno	73
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	74
Tabla 3 Validación de juicio de experto	81
Tabla 4 Coeficiente de confiabilidad de la variable control interno	81
Tabla 5 Coeficiente de confiabilidad de la variable satisfacción laboral	81
Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes control interno	84
Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentaje satisfacción laboral	85
Tabla 8 Coeficiente de correlación de spearman de las variables control interno y satisfacción laboral	86
Tabla 9 Coeficiente de correlación de spearman control interno satisfacción laboral	87
Tabla 10 Coeficiente de correlación de spearman de evaluación de riesgo y la variables satisfacción laboral	88
Tabla 11 Coeficiente de actividades de control gerencial y satisfacción laboral	89
Tabla 12 Contingencia de satisfacción laboral y control interno	90
Tabla 13 Contingencia de ambiente de control y satisfacción laboral	91
Tabla 14 Contingencia de evaluación de riesgo y satisfacción laboral	92
Tabla 15 contingencia actividades de control gerencia y satisfacción laboral	93

## Índice de figuras

figura 1 Distribución de porcentajes de los trabajadores área de abastecimiento	84
figura 2 Ddistribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral	85
figura 3 Barra de contingencia de control interno y satisfacción laboral	90
figura 4 Barra de contingencia de ambiente de control y satisfacción laboral	91
figura 5 Grafico de contingencia evaluación de riesgo y satisfacción laboral	92
figura 6 Grafico de contingencia de actividades de control gerencial y satisfacción laboral	93

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el control interno y la satisfacción laboral en el área de abastecimiento del Centro Nacional de Prevención de riesgo y desastre, San Borja, 2015

Metodológicamente, la investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se describió la relación entre variables en un tiempo determinado. La muestra fue de 56 trabajadores que laboran en el **Centro nacional de prevención de riesgo y desastre, San Borja, 2015**. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 16 ítems para la variable control interno y de 19 ítems para la satisfacción laboral. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 22.

Los resultados de la investigación del control interno y la satisfacción laboral del centro nacional de prevención de riesgo y desastre, dan cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.773$  entre las variables: control Interno y la Satisfacción laboral, resultados que indican que existe una relación correlacional alta.

**Palabras claves:** Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, factores motivacionales y factores higiénicos

## Abstrac

Determine the relationship between the control environment and job satisfaction in the supply area of the National Center for Prevention of risk and disaster, San Borja, 2015 Methodologically, the research was basic type, non-experimental, correlational cross-sectional level, since the relationship between variables described in a given time. The sample consisted of 56 workers at the National Center for risk and disaster prevention, San Borja, 2015.

The survey technique was used for data collection, whose instrument was Likert type scale questionnaire of 16 items for internal control variable and 19 items for job satisfaction. Descriptive statistical processing was performed using Excel program and inferential using SPSS 22 statistical program.

The results of the statistical analysis results that account for the existence of a relationship between  $r = 0.773$  variables: Internal control and job satisfaction, results indicate that there is little correlation relationship. The significance ( $p = 0.000 < 0.05$ ) shows that it is less than 0.05 allowing say that the relationship is significant, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted cenapred.

Keywords: control environment, risk assessment, management control activities, motivational factors and hygiene factors