



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL
HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA EN EL ÁREA
DE VIGILANCIA, HUARAZ - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

JAMANCA LOPEZ, MILAGROS KATHERINE

ORCID: 0000-0002-2005-4706

ASESOR

SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS

ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ-PERÚ

2019

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL
HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA EN EL ÁREA
DE VIGILANCIA – HUARAZ 2017**

Equipo de trabajo

Autor

Jamanca López, Milagros Katherine

ORCID: 0000-0002-2005-4706

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Huaraz, Perú

Asesor

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Huaraz, Perú

Jurado

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Broncano Osorio, Nélica Rosario

ORCID: 0000-0003-8970-5629

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Jurado de sustentación

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Presidente

Broncano Osorio, Nélide Rosario

ORCID: 0000-0003-8970-5629

Miembro

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Asesor

Agradecimiento

A Dios, quien guía mi camino, por darme la fortaleza necesaria para superar cualquier obstáculo en mi vida; por ayudarme a enfrentar mis debilidades y darme el aguante necesario para poder seguir adelante.

A la ULADECH CÁTOLICA, por brindarme la formación académica esencial, para poder formarme como una buena profesional para el futuro y dejar en alto a la universidad.

Al asesor, por su valiosa ayuda en toda mi formación profesional y sobre todo en la orientación para elaborar mi trabajo de investigación. Gracias a su interés personal; por las clases; por sus consejos y todo lo necesario para salir airoso de esta etapa académica en mi vida.

Milagros Katherine

Dedicatoria

A mis padres, Hilda López Quiñones y
Damián Jamanca Shuan por haberme brindado
su comprensión y apoyo incondicional durante
toda mi carrera, por sus consejos para tomar
mejores decisiones y por creer en mí.

A mis compañeros de la carrera, por su amistad,
por su apoyo brindado que hicieron posible la
elaboración de este trabajo.

Milagros Katherine

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del control interno en el Hospital Víctor Ramos Guardia en el área de vigilancia Huaraz, la investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo simple y de diseño no experimental de corte transversal, la muestra constó de 10 trabajadores vigilantes del área en estudio; la técnica utilizada fue la encuesta, con 20 preguntas. Los resultados el 70% manifestaron que los jefes inmediatos fomentan un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal de trabajo, el 80% expresaron su conocimiento del código de ética, el 60% indicaron que conocen sobre la misión y visión de la institución. En tal sentido se concluye que, en cuanto al ambiente de control, se determinó que, aunque si bien los trabajadores del área en estudio, en su mayoría sienten que trabajan bajo un buen clima laboral, por parte de los jefes inmediatos de la entidad. En cuanto a la evaluación de riesgo se determinó que no tienen una debida implementación de manuales de procedimientos y actividades de control, además, no se existe un plan de control de riesgo, los cuales permitieron un control deficiente dentro del área. Con respecto al control de bienes y servicios, como en la información y comunicación encontramos muchas deficiencias debido a la poca implementación de los registros de control, y por último se determinó que la supervisión y monitoreo se efectúa de manera defectuosa, debido a que no se cuenta con un registro de dichas labores de supervisión y monitoreo.

Palabras clave: Control interno, evaluación de riesgo, monitoreo y supervisión.

Abstract

The present investigation had as a general objective: To determine the characteristics of the internal control in the Víctor Ramos Guardia Hospital in the area of Huaraz surveillance, the investigation was of quantitative type, of simple descriptive level and of non-experimental design of cross-section, the sample consisted of 10 vigilant workers in the study area; The technique used was the survey, with 20 questions. The results 70% stated that the immediate bosses foster an environment of trust and support towards the work staff, 80% expressed their knowledge of the code of ethics, 60% indicated that they know about the mission and vision of the institution. In this sense, it is concluded that, regarding the control environment, it was determined that, although the workers in the area under study, they mostly feel that they work under a good working environment, by the immediate bosses of the entity. Regarding the risk assessment, it was determined that they do not have a proper implementation of procedures manuals and control activities, in addition, there is no risk control plan, which allowed poor control within the area. With regard to the control of goods and services, as in the information and communication we find many deficiencies due to the poor implementation of the control records, and finally it was determined that the supervision and monitoring is carried out in a defective way, because it is not It has a record of these supervision and monitoring tasks.

Keywords: Internal control, risk assessment, monitoring and supervision.

Índice

Contenido	Página
Título de la tesis	ii
Equipo de trabajo	iii
Jurado de sustentación	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de Tablas	xii
Índice Figuras	xiii
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	10
2.1 Antecedentes	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales	10
2.1.1 Antecedentes Nacionales	12
2.1.2. Antecedentes Regionales.....	16
2.1.3. Antecedentes Locales	23

2.2	Bases teóricas.....	29
2.3	Marco conceptual.....	32
III.	Hipótesis.....	35
IV.	Metodología.....	36
4.1	Diseño de investigación.....	36
4.2	Población y Muestra:.....	37
4.3	Definición y operacionalización de variables.....	39
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
4.5	Plan de análisis.....	42
4.6	Matriz de consistencia.....	43
4.7	Principios éticos.....	45
V.	Resultados.....	47
5.1	Resultados.....	47
5.2	Análisis de resultados.....	55
VI.	Conclusiones y Recomendaciones.....	62
6.1.	Conclusiones.....	62
6.2.	Recomendaciones.....	65

Referencias bibliográficas.....67

Anexos78

Índice de Tablas

Tabla 1 Jefes inmediatos fomentan un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal de trabajo.....	47
Tabla 2 Conocimiento del código de ética.....	47
Tabla 3 Conocimiento de la misión y visión de la institución.....	48
Tabla 4 Según el conocimiento de la estructura organizacional.....	48
Tabla 5 Política de administración del recurso humano	49
Tabla 6 Perfil para ocupar el puesto	49
Tabla 7 Existencia de un órgano de control.....	49
Tabla 8 Implementación plan administrativo	50
Tabla 9 Identificación oportuna de la contingencia.....	50
Tabla 10 Implementación de sistema de valoración del riesgo	50
Tabla 11 Implementación manual de procedimiento.....	51
Tabla 12 Establecimiento sistemático procedimientos aprobados de control de bienes y recursos	51
Tabla 13 Contenido de la información interna que se maneja en la Entidad.....	51
Tabla 14 Implementación adecuada a la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios.....	52
Tabla 15 Satisfacción de los usuarios por la atención.	52
Tabla 16 Registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados.....	52
Tabla 17 Detección de errores y deficiencias.	53
Tabla 18 Charlas recibidas.....	53
Tabla 19 Capacitaciones recibidas.....	53
Tabla 20 Actividades de supervisión y monitoreo.....	54

Índice Figuras

Figura 1 Jefes inmediatos fomentan un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal de trabajo	82
Figura 2 Según el conocimiento del código de ética.	82
Figura 3 Según el conocimiento de la misión y visión.	83
Figura 4 Según el conocimiento de la estructura organizacional	83
Figura 5 Según las Políticas de administración del recurso humano.....	84
Figura 6 Según el perfil para ocupar el puesto.	84
Figura 7 Según existencia de un órgano de control	85
Figura 8 Implementación plan administrativo	85
Figura 9 Según la identificación oportuna de la contingencia.....	86
Figura 10 Según las implementaciones del sistema de valoración del riesgo	86
Figura 11 Según la Implementación manual de procedimiento.....	87
Figura 12 Establecimiento sistemático procedimientos aprobados de control de bienes y recursos	87
Figura 13 Según la Información interna manejada.	88
Figura 14 Según implementación de servicios de atención al usuario.	88
Figura 15 Según la Satisfacción de los usuarios por la atención	89
Figura 16 Registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados.....	89
Figura 17 Según la detección de errores y deficiencias.....	90
Figura 18 Charlas recibidas	91
Figura 19 Capacitaciones recibidas	91
Figura 20 Actividades de supervisión y monitoreo	92

I. Introducción

El presente trabajo de investigación profesional se desprende de la línea de investigación establecida por la universidad, titulada: Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPE). Por tanto, en la presente investigación se optó por empezar un estudio y análisis académico, centrándose en observar cómo se efectúa y caracteriza el control interno.

El control interno es un conjunto de actividades, procedimientos, métodos y más; creados con el fin de velar por el bienestar organizativo de una empresa. Es claro que aplicar dichos modelos de control son de suma importancia, ya que permite lograr tanto la eficacia, como eficiencia anhelada por toda entidad pública o privada. Además, todo procedimiento de control se ha diseñado con el fin de evaluar los procedimientos y el funcionamiento de los departamentos o áreas de cualquier organización.

Como es de esperar, toda organización que quiera tener éxito en sus actividades debe aplicar sistemas integrados de control, en ese sentido el Hospital Víctor Ramos Guardia, no es la excepción. En la presente investigación ahondaremos sobre todo en un área del mencionado nosocomio, el área vigilancia, donde se evidenciará cómo se manejan las actividades de control interno dentro de dicha área, teniendo en cuenta aspectos como el “ambiente de control”, “evaluación de riesgos” y “actividades de control”. Dichos aspectos mencionados han servido como base para el análisis de compañías de todo el mundo y estamos seguros que también son aplicables a cualquier entidad empresarial de nuestro ámbito nacional, regional y porque no, local.

Con el fin de guiarnos por argumentos sólidos, como también de estar a la altura del trabajo efectuado, se tuvo que realizar una investigación para hallar la información necesaria, adecuada y confiable para elaborar el informe final de investigación. Como es debido en toda investigación académica, es particularmente importante contar con investigaciones ya culminadas, estas marcan el camino a seguir, de ahí que, para el presente trabajo de investigación se contó con antecedentes los cuales se rigen por el plan estructural de la universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Dichos antecedentes han servido como marco teórico del informe y además, nos ayudaron comparar y contrastar las formas y métodos aplicados en departamentos o áreas de trabajo de diversas organizaciones.

Según el informe COSO (2013), el control interno es un proceso realizado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto la consecución de objetivos relacionados con las operaciones la información y cumplimiento. Donde tenemos los siguientes objetivos según COSO.

- Efectividad y eficiencia de la entidad
- Información financiera y no financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones que están sujetas la entidad.

Con el fin de poder aplicar todo lo establecido por el modelo COSO, se deben establecer lineamientos que coadyuven esfuerzos para poder empoderar cualquier organización, buscando la optimización de las diversas áreas en una entidad y como es natural buscando la superación de las deficiencias que siempre existirán en una entidad, de ahí la importancia de establecer un sistema de control interno y que además, se recomienda que dicho sistema debe organizarse y llevar a cabo sus

actividades en unión con los objetivos, misión y visión; en este caso obviamente deben estar ligados al de los hospitales del sector salud.

Así mismo, Shuan (2014) nos dice que el control Interno es fundamental en el proceso empresarial, para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, que administran el hospital del sector público, de tal modo que se obtenga información presupuestal, financiera, económica y patrimonial oportuna y razonable para una adecuada gestión institucional.

Lo peculiar del sistema de control interno es que la aplicación de acciones de deben ser en tres etapas antes, durante y posterior, lo cual permitirá realizar los ajustes correspondientes en las diferentes áreas, lo que va a concretarse en la mejora de la gestión y alcance de los objetivos institucionales (Solano, 2015).

Así mismo, algunos antecedentes internacionales, nos dicen que el control interno se debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados (Díaz, 2007).

Un aspecto para nada menos es importante a tener en cuenta es el capital humano, o los colaboradores de las entidades, no hay dudas que es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno, y esto debido a que

depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz (Villavicencio, 2011).

Si en una entidad los departamentos o áreas no cuentan con normas de control interno, y el personal que labora simplemente los desconoce es obvio que la entidad sufrirá muchas deficiencias organizativas, ya que, una gran enemiga de cualquier situación o persona es la ignorancia, a su vez, al no tener claras las cosas establecidas reinará el desinterés por el correcto funcionamiento y desempeño laboral. Así como también, posiblemente no haya un buen uso de los recursos de la entidad. Para muestra un botón, el caso de los establecimientos de salud de la GERESA- Lambaye son un ejemplo que si no se prohíbe el ingreso de personas ajenas al área, también la inoportuna recepción de la información de recaudación por parte de los que, ponen en riesgo algunas funciones de dicho establecimiento (Ucancial, 2016).

Ahora bien, en lo referido al correcto funcionamiento del control interno, mayoritariamente se debe a la falta de capacitación en los aspectos técnicos del personal de confianza y no contar con acciones de prevención y detección de fraudes. Si hablamos por ejemplo del área financiera, algo pondría en riesgo el control interno de la entidad es el no realizar arquezos en forma periódicas, no contar con tecnología de punta que evite y detecte fraudes financieros; todos estos aspectos dejan vulnerable a la institución para ser objeto de diversos actos fraudulentos y el mal uso de recursos, generando una desorganización general.

Un caso que podría mostrar más de cerca algunas deficiencias organizacionales relacionadas a las Normas de Control Interno y su relación con la ejecución presupuestal es el de la Universidad Nacional de San Martín, en el cual se evidencia que si no se involucra a todo el personal institucional, los procesos

desarrollados serán simplemente deficientes, ya que el control interno de una entidad no solo es trabajo de auditores y las autoridades (Corrales& Olano, 2016). Es entonces de vital importancia que se comprometa a todos los miembros de la empresa o entidad, para un funcionamiento más eficiente y eficaz. Al comprometerse a toda la organización, cada área, departamento o sector funcionará como un engranaje dentro de un motor, siendo todos importantes, si tan solo uno fallase toda la empresa se vería comprometida, de ahí que, todos deben estar no solo obligados sino, comprometidos a velar por el éxito de las funciones organizativas de las empresa.

Por otro lado, un riesgo también muy serio no solo es no establecer un sistema de control interno, sino también establecer uno que no es el adecuado. Muchas entidades con el fin de ahorrar en la elaboración de un sistema de control han optado por un sistema de control interno inadecuado, los resultados obviamente no eran buenos, sino simplemente deficientes. Algunas empresas por ejemplo tuvieron que sufrir consecuencias como una mala distribución de sus activos, respecto a la gestión de inventarlo, deficiencias en la cantidad y el momento de realizar sus requerimientos, compras innecesarias. De allí que es de vital importancia establecer un adecuado sistema de control que pueda traducirse en conversión de efectivo, en la administración apropiada de recursos obteniendo mejores resultados (Quintana, 2016).

El control interno también es muy importante en el establecimiento de una nueva administración, es la aplicación de las normas más convenientes y facilitadoras de la ejecución del proceso presupuestal, como de la gestión general.

Estas normas que tengan que elegir el nuevo sistema de control interno,

tienen que formularse en base de normas generales respecto a lo emitido del estado. Es muy importante en el establecimiento de un nuevo sistema de control interno, es la aplicación de las normas más convenientes y facilitadoras de la ejecución del proceso presupuestal, como de la gestión general. Estas normas que tengan que elegir el nuevo sistema de control interno, tienen que formularse en base de normas generales respecto a lo emitido del estado (Solís, 2012).

Así mismo, debemos enmarcar que uno de los componentes del control interno, es el ambiente de control, es aquel proporciona organización, estructura y disciplina. Un caso en el cual se pone de manifiesto es el ambiente de control en el área de administración, que cuenta la empresa comercial Trujillo S.A. existe un código de ética, dónde se regula el comportamiento y la disciplina, que el gerente asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades llevando consigo que debe existir un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas que son apropiadas para un buen funcionamiento de control interno, lo cual genera que no haya distorsión y se cumpla de manera eficiente y eficaz de acuerdo a los objetivos del ambiente de control. Además, se observó que la realización de los trabajos de control previo y simultáneo se da a través de las prácticas de valores éticos (Anampa, 2016).

Así pues, no cabe la menor duda que el sistema de control interno es de vital importancia en las organizaciones, del mismo modo, deben estar establecidas en cada departamento o área, lo que supondrá que se la eficiencia y eficacia sean parte de las entidades. También se evidenció que es clave que las empresas comprometan a todo el personal humano en las labores de control interno, para que se pueda mejorar el

sistema de control interno, por todo lo antes expuesto creemos que el control interno es un tema digno de análisis y estudio.

Con el fin de desarrollar la investigación respecto a los lineamientos establecidos por la universidad, hacen que el enunciado del problema sea: ¿Cuáles son las características del control interno del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el área de vigilancia, Huaraz, 2017?

Tomando como base a esta interrogante, la investigación titula: “Características del control interno del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el área de vigilancia, Huaraz, 2017”.

Con el fin de poder responder al enunciado del problema se ha formulado el siguiente objetivo general:

Determinar las características del control interno del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el área de vigilancia, Huaraz, 2017.

Para poder cumplir y/o demostrar el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1. Describir las principales características del ambiente de control del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el área de vigilancia, Huaraz, 2017; 2. Describir las principales características de la evaluación de riesgo en Hospital Víctor Ramos Guardia, en el área de vigilancia, Huaraz, 2017; 3. Describir las principales características de las actividades de control en el Hospital Víctor Ramos Guardia, en el área de vigilancia, Huaraz, 2017; 4. Describir las principales características de la información y comunicación en el Hospital Víctor Ramos Guardia, en el área de vigilancia, Huaraz, 2017 y 5. Describir las principales

características de la supervisión y el seguimiento en el Hospital Víctor Ramos Guardia, en el área de vigilancia, Huaraz, 2017.

El sistema de control interno es muy importante y aporta grandes beneficios a la gestión de cualquier entidad u organización, por tanto, se justifica la investigación desde diversos puntos, como por ejemplo; desde el punto de vista teórico, ya que tiene la revisión y análisis de algunos conceptos con relación al control interno y que dichos argumentos o definiciones nos permite conceptualizar de forma sistemática las diversas organizaciones, entidades que han visto la necesidad de implementar controles administrativos en todos y cada uno de sus operaciones diarias. También se justifica desde una manera práctica: porque esta investigación servirá como fuente de información para futuros investigadores y a la vez formará parte de la colección bibliográfico de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Particularmente será de utilidad para los investigadores en medida en que se va incrementar y profundizar sus conocimientos. Justificación metodológica: por ser una investigación novedosa en el campo contable relacionado con el control interno; permitirá la formulación de instrumentos de medición con el fin de probar y contrastar entre la realidad y la teoría (Modelo COSO del control interno) el logro de los objetivos, mediante la recolección de datos de la muestra.

Con respecto a la metodología utilizada en la investigación realizada, fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo simple y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 10 trabajadores vigilantes del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz.

La técnica de la recolección de datos fue la encuesta y su instrumento, el cuestionario, que constó de 20 preguntas.

Como resultados de la investigación se obtuvo que el 70% manifestaron que los jefes inmediatos fomentan un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal de trabajo, el 80% expresaron su conocimiento del código de ética, el 60% indicaron que conocen sobre la misión y visión de la institución. En tal sentido se concluye que, el control interno dentro del área de vigilancia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2017, se caracteriza de la siguiente manera: en cuanto al ambiente de control, se determinó que, aunque si bien los trabajadores del área en estudio, en su mayoría sienten que trabajan bajo un buen clima laboral, por parte de los jefes inmediatos de la entidad. En cuanto a la evaluación de riesgos se determinó que no tienen una debida implementación de manuales de procedimientos y actividades de control, además, no se existe un plan de control de riesgo, los cuales permitieron un control deficiente dentro del área. Con respecto al control de bienes y servicios, como en la información y comunicación encontramos muchas deficiencias debido a la poca implementación de los registros de control, y por último se determinó que la supervisión y monitoreo se efectúa de manera defectuosa, debido a que no se cuenta con un registro de dichas labores de supervisión y monitoreo.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Escudero y García (2010) en su tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno en la E.S.E. Hospital Local San Jacinto Bolívar durante el primer semestre del año 2010”, tuvieron como objetivo general fue evaluar el sistema de Control Interno en la E.S.E hospital Local San Jacinto Bolívar en el primer semestre del año 2010 para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud, metodología tipo cuantitativo nivel descriptivo-analítico, población de 19 funcionarios, equivalente al 100% de la población.

Jiménez (2010) en su tesis titulada “Evaluación del control interno del departamento de almacén del centro estatal de coordinación Falcón del Ministerio del Poder Popular para la infraestructura, Venezuela”, en la Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado”, tuvieron como objetivo la evaluación del control interno del departamento de Almacén del Centro Estatal de coordinación Falcón del Ministerio del poder popular, ubicado en la ciudad de Coro del Estado de Falcón, metodología tipo cuantitativo nivel descriptivo y diseño no experimental, población se obtuvo de 8 trabajadores del almacén, muestra conformado por 43 preguntas, en conclusión los resultados evidenciaron debilidades en el sistema de control interno que brinda seguridad a los activos, así como la inexistencia de controles de seguridad para la protección física de los materiales y bienes. La aplicación de los correctivos implica que la mejora en el almacén pueda dar índices de respuestas efectivas en beneficio de la gestión pública.

Ibañes y Murgos (2007) en su tesis titulada “Diagnostico para el mejoramiento del sistema del control interno de la empresa anipack Ltda en Bogotá”, tuvieron como objetivo general determinar diagnóstico para el mejoramiento del sistema del control interno de la empresa Anipack Ltda en Bogotá, metodología tipo cuantitativo nivel de diseño no experimental, población de 3 trabajadores relacionados a la administración de negocios muestra conformada por 6 preguntas y tupo de instrumento es el cuestionario, en conclusión llega se logra establecer que la gerencia de la empresa no vislumbra la importancia del control interno y las implicaciones de los riesgos que se corren por las falencias en este aspecto. Al respecto se logra generar conciencia alrededor del tema.

Salazar y Villamarin (2011) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanble Flowerscia. Ltda. Ubicada en la Parroquia Alaquez Del Cantón Latacunga, para el periodo económico 2011”, tuvieron como objetivo general determinar Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanble Flowerscia. Ltda. ubicada en la parroquia ataques del cantón Latacunga, para el periodo económico 2011 metodología tipo cuantitativo nivel de diseño no experimental, instrumento cuestionario y llega a la conclusión mejorar los procesos administrativos y financieros que desarrolla la empresa, a través del diseño de un Sistema de Control Interno, en el cual se detalle de forma clara y ordenada las funciones, procedimientos y políticas a seguir en la institución, para que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía en el uso de sus recursos.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Burgos y Suarez (2016) en su tesis titulada “El sistema de control interno contable y su influencia en la gestión financiera de la empresa inversiones Christh.Al S.A.C., distrito de Trujillo, año 2015”, tuvieron como objetivo general demostrar que el sistema de control interno contable influye positivamente en la gestión financiera de la empresa metodología tipo descriptivo, diseño cuasi-experimental, instrumento observación, cuestionario.

Dávila (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: Caso Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016”, tuvieron como objetivo general describir y determinar las características del control interno de inventarios en las empresas comerciales de ferretería del Perú y en la empresa Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016, metodología tipo descriptivo, diseño no experimental, técnica cuestionario, observación directa y la entrevista , aplicada al dueño de la empresa.

Gonzales (2016) en su tesis titulada “El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en lima metropolitana – 2015”, tuvieron como objetivo general determinar el efecto que origina el control interno de inventarios en la gestión financiera de las agroindustriales en Lima Metropolitana, metodología tipo cuantitativo, población de 44 personas de las áreas administrativas, técnica entrevista, y tuvo como conclusión es la eficiente sistema de control interno de inventarios, no se está desarrollando una planificación financiera y un presupuesto financiero acorde a la situación real de la empresa, no se están realizando los análisis financieros ni el análisis de creación de

valor eficientemente, y no se están tomando las mejores decisiones financieras que las agroindustriales necesitan.

Hemeryth y Sánchez(2013) en su tesis titulada "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013", tuvieron como objetivo general demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013, metodología tipo cualitativo nivel descriptivo, diseño experimental población de 05 almacenes, técnica entrevista, instrumento observación directa y tubo como conclusión fue la importante fue que la implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los Inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios, en la distribución física de los almacenes.

Herrera (2016) en su tesis titulada “Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú s.a. lima, 2015” tuvieron como objetivo general determinar y describir de qué manera la implementación del control interno incide en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Lima, 2015, metodología tipo cualitativo nivel descriptivo, técnica cuestionario que equivale a 12 preguntas donde fue dirigido a los jefes de áreas.

Medina (2016) en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno administrativo en los almacenes de las empresas agrícolas en el Perú. Caso: sociedad Agrícola Rapel S.A.C De La Ciudad De Piura, 2015”, tuvieron como objetivo

general determinar los mecanismos de control interno administrativo en los almacenes de las empresas agrícolas en el Perú. Y de la Sociedad Agrícola Rapel S.A.C de la ciudad de Piura, 2015, metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista.

Naupa (2016) en su tesis titulada “Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima – 2015”, tuvieron como objetivo general determinar la influencia del control interno en la gestión del departamento de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015, tipo experimental nivel cualitativo.

Nina (2018) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú: Caso hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca, 2017”, tuvieron como objetivo general determinar y describir las características del control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú: Caso hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca, 2017, metodología es de tipo cualitativo – descriptivo, ya que tiene como fin describir las partes más relevantes de la variable en estudio; bajo el diseño no experimental.

Palacios (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú.”, tuvieron como objetivo general describir las principales características del Control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú y de Motorepuestos Bajaj SA – Piura, 2015, metodología es de tipo cualitativo diseño no experimental descriptivo, técnica la encuesta entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas.

Tineo (2017) en su tesis titulada “Control Interno De Los Activos Fijos Y Su Incidencia En Los Estados Financieros - Vitaline SAC, Paita (2015 – 2016)”, tuvieron como objetivo general Control Interno de los Activos Fijos y su Incidencia en los Estados Financieros - VITALINE SAC, Paita (2015 – 2016), con el propósito de evaluar la incidencia del control interno de los activos fijos en los Estados Financieros de la Empresa VITALINE SAC, Paita 2015 – 2016, metodología es de tipo cuantitativo, diseño no experimental la población estuvo conformada los 15 jefes de cada una de las áreas de la empresa VITALINE SAC.

Vargas y Ramírez (2014) en su tesis titulada “El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L”, tuvieron como objetivo general demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. de la ciudad de Trujillo, en el año 2014. metodología tipo experimental nivel descriptivo simple.

Yanayaco (2014) en su tesis titulada “La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios - rubro proveedores de cable TV. de la ciudad de Piura 2014”, tuvieron como objetivo fue describir las principales características de la gestión financiera, control interno y los tributos de las empresas del sector servicios, rubro proveedores de cable TV. De la ciudad de Piura 2014, metodología tipo cuantitativo nivel descriptivo y diseño no experimental.

2.1.2. Antecedentes Regionales

Adanaque (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en las empresas funerarias del Perú caso: empresa funeraria ramos SAC. Piura 2015”, tuvieron como objetivo general describir las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015, metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al Administrador, llego a la conclusión es una empresa bien organizada, sus actividades son ejecutadas y controladas teniendo en cuenta la misión, visión y objetivos, considerando que el aspecto prioritario en una acción de Control Interno es la protección de activos, promover la eficiencia y eficacia operativa, porque se logran materializar los objetivos a un menor tiempo. Asimismo tiene en cuenta que la supervisión de las actividades realizadas a su personal garantiza la calidad del servicio, pero sin embargo no cuenta con un Manual de Procedimientos en forma escrita, ni copia del Plan de contingencia, todo es en forma verbal. Además no cuenta con un departamento de control interno. Los informes a Gerencia son verbales, es por ello que en algunas oportunidades cuando se requiere un informe escrito, se presenta con atraso.

Atoche (2016) en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, castilla y veintiséis de octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015”, tuvieron como objetivo general determinar los mecanismos

de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, castilla y veintiséis de octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015, técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, población 46 propietarios, gerentes y/o representantes, llevo en conclusión que el control interno es el recurso que al aplicarse correctamente en la gestión de las empresas les permitió optimizar los resultados esperados incidiendo positivamente en el logro de sus objetivos y metas.

Bobadilla (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas del Perú: caso de la empresa “Eusebio e hijos SAC.” – Trujillo, 2015”, tuvieron como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las empresas del Perú y de la empresa “Eusebio e Hijos SAC.” - Trujillo, 2015, la metodología es de tipo descriptiva de diseño documental.

Bendizú y Rojas (2013) en su tesis titulada “El control interno y su impacto en la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaura”, tuvieron como objetivo general determinar el control interno y su impacto en la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaura metodología tipo cualitativo nivel descriptivo diseño no experimental población 15 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario de 20 preguntas y tuvo como conclusión considera importante y que se presentan como resultado de la contratación de la hipótesis, las cuales arriban en conclusiones, como resultado de la situación problemática planteada .

Carbonel (2015) en su tesis titulada “La caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la gestión de la municipalidad de nuevo imperial en el

distrito de nuevo imperial en el año 2014”, tuvieron como objetivo general determinar la caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la gestión de la municipalidad de nuevo imperial en el distrito de nuevo imperial en el año 2014, metodología científica, instrumento cuestionario, llega a conclusión con los aportes que se dan como resultado de la contrastación de las hipótesis, para arribar a las conclusiones y posteriormente plantear sugerencias a manera de recomendaciones, donde se sugiere algunos puntos de vista frente a esta problemática.

Calderón (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de almacén de las empresas del sector agrario del Perú: caso empresa “Puquchi Sociedad Anónima Cerrada de Sullana y propuesta de mejora, 2017”, tuvieron como objetivo general determinar y describir las características del control interno del área de almacén de las empresas del sector agrario del Perú y de la empresa Puquchi Sociedad Anónima Cerrada de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2017, metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, para el recojo de la información se utilizó una entrevista aplicada al gerente agrícola de la empresa.

Canales (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú- mibanco – banco de la microempresa SA. Agencia los órganos - talara, 2015”, tuvieron como objetivo general o Describir las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015, metodología es de tipo descriptivo y de diseño no experimental se aplicó la técnica de la entrevista.

Castillo (2016) en su tesis titulada “Control interno en la gestión del área de tesorería de la municipalidad provincial de Huaraz, 2015”, tuvieron como objetivo general determinar el Control Interno en la Gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015, metodología de tipo cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, la población fue de 42 funcionarios se utilizó la técnica de cuestionario.

Díaz (2017) en su tesis titulada “Los Mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú. Caso: área de tesorería del Hospital de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II – 2 Piura, 2016”, tuvieron como objetivo general determinar los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú y del área de tesorería del hospital de la amistad Perú - Corea Santa Rosa II – 2 Piura, metodología tipo descriptivo, nivel cualitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, técnica la revisión bibliográfica - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación

Escalante (2016) en su tesis titulada “Implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios y su incidencia en la administración financiera de la unidad de gestión educativa local huamanga, 2015”, tuvieron como objetivo general determinar que la adecuada implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios incide en la administración financiera de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, instrumento revisión bibliográfica documental.

Huamani (2016) es su tesis titulada “Incidencia del control interno eficiente en la mejora continua del área de tesorería del IEP encinas xxi provincia de

Huancavelica 2015”, tuvieron como objetivo general determinar de qué manera el control interno eficiente podrá facilitar la mejora continua del Área de Tesorería de la Institución Educativa Particular Encinas XXI de la Provincia de Huancavelica, metodología no experimental y de nivel cualitativo.

Medieta (2016) en su tesis titulada “El control interno y su influencia en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresas Computel S.A. De Lima, 2015”, tuvieron como objetivo general determinar de qué manera el control interno influirá en el área de inventarios para mejorar sus deficiencias de la empresa Computel S.A., metodología descriptiva, bibliográfica, documental, instrumento cuestionario, llego a la conclusión as empresas que implementan un adecuado control interno demuestran ser eficientes, eficaces y económicas, siendo este factor importante para un adecuado manejo en el negocio, pues proporciona lograr los objetivos y metas trazadas.

Maldonado (2015) en su tesis titulada “El sistema de control interno y su incidencia en el proceso de altas y bajas de activos fijos en la unidad de gestión educativa local de huamanga - 2014”, tuvieron como objetivo general establecer las causas y efectos por la inadecuada implementación de los procesos de Control Interno en la Oficina de Control Patrimonial en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga en la región de Ayacucho. Metodología revisión bibliográfica – documental, instrumento fuentes como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet, población 30 servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga entre funcionarios y servidores públicos.

Mendoza (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: caso empresa mueble hogar EIRL.

Trujillo, 2016”, tuvieron como objetivo general determinar y describir las características del control interno del área de caja de las empresas Comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016, metodología de tipo descriptiva de nivel documental y se utilizó la técnica la entrevista.

Vílchez (2016), en su tesis titulada “El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector construcción del Perú: caso empresa “constructora pales S.A.C.” Ayacucho, 2015”, tuvieron como objetivo general describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector construcción del Perú y de la empresa “Constructora Pales S.A.C.” de Ayacucho, 2015, metodología fue de diseño no experimental - descriptivo– bibliográfico – documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa, llego en conclusión que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se ha demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión de almacén; sin embargo, en la literatura pertinente se señala que aplicando adecuadamente los componentes del informe COSO, éste influye positivamente en la gestión de almacén, permitiendo tener resultado eficientes y eficaces en el desarrollo de las empresas.

Vergara (2014) en su tesis titulada “El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de huara”, tuvieron como objetivo principal determinar el sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de huara y su metodología tipo cuantitativo y de nivel descriptivo, no experimental, población se consideró sus funcionarios y empleados

que laboran, instrumento encuesta de 8 preguntas y llega en conclusión gerencias de las Empresas Comerciales utilizar adecuadamente dichos los controles en cada una de las etapas para asegurar la continuidad de sus actividades de manera permanente conservando los estándares en lo que respecta a la rotación de sus inventarios y su período promedio tratando en lo posible de que exista una rotación constante por debajo de los 60 días.

Vidal (2016), en su tesis titulada “El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso Rímac Glass SRL. Trujillo, 2016”, tuvieron como objetivo general determinar y describir las características del control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y 13 aluminios del Perú y de la empresa RIMAC GLASS SRL. Trujillo, 2016, la metodología es de tipo descriptiva de diseño no experimental el tipo de técnica es el cuestionario de 5 preguntas al gerente de la empresa RIMAC GLASS SRL.

Pretel (2015) en su tesis titulada “Influencia del control interno como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejora en el gobierno regional de Ayacucho 2014”, tuvieron como objetivo general establecer cómo influye el control interno como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera en el ámbito del Gobierno Regional de Ayacucho, metodología documental, población de 30 trabajadores del gobierno regional de Ayacucho la técnica que utilizo entrevista.

Pérez y Coronel (2017) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP Chiclayo en el periodo del 2016”, tuvieron como objetivo general

proponer un sistema de control interno, para una mayor eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo, instrumentos de recolección de datos tales como: cuestionario, entrevista a los trabajadores del área de almacén.

Zarpan(2013), en su tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca -2012”, tuvieron como objetivo general evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca-2012 metodología tipo cualitativo nivel descriptivo, diseño no experimental población de 45 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario, y tuvo como conclusión evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pomalca, se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área, dentro de los cuales tenemos; adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravió, deterioro, robo sistemático de los bienes almacenados; deficiente desempeño del recurso humano.

2.1.3. Antecedentes Locales

Aguilar (2016) en su tesis titulada “Características del control interno de inventarios en las empresas distribuidoras de insumos para el calzado: caso distribuidor Fabri EIRL. Trujillo, 2015”; tuvieron como objetivo general describir las características del control interno de inventarios en las empresas distribuidoras de insumos para el calzado y de la empresa Distribuidora Fabri EIRL. Trujillo, 2015, nivel descriptivo, diseño no experimental, instrumento es el cuestionario.

Álvarez (2016) en su tesis titulada “Importancia de la implementación de un sistema de control interno para un manejo eficiente y eficaz de los inventarios de la

MYPE S. G. LIBRA S.R.LTDA. Rubro calzado Paucarpata-Arequipa-Perú 2015”, tuvieron como objetivo general determinar la importancia de la implementación de un sistema de control interno eficiente y eficaz contribuye al mejor manejo de los inventarios de las MYPE rubro calzado S. G. LIBRA S.R.Ltda., metodología es de tipo cualitativo de nivel no experimental.

Alfaro (2016) en su tesis titulada “Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015”, tuvieron como objetivo general describir las principales características de los mecanismos de Control interno Administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los Restaurantes de la Provincia de Ayabaca, año 2015, metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transaccional, descriptivo, técnica es la entrevista.

Castro (2013) en su tesis titulada “Implementación del sistema de control interno en el área de tesorería de la municipalidad distrital de anta – Carhuaz, 2011”, metodología cuantitativo y de nivel descriptivo, diseño descriptivo simple, la población igual a 40 y una muestra no probabilística de 11 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anta, técnica utilizada encuesta, instrumento cuestionario y llega a la conclusión de acuerdo a los resultados anteriores es preciso implementar una oficina del sistema de control interno para el área de tesorería, que permita el mejor uso de los recursos del Estado en el desarrollo sostenible de los proyectos productivos, de servicios y la ejecución de programas sociales.

Coral (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa librería proyectos E.I.R.L. – Casma 2016”, tuvieron como objetivo general determinar y

describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016, diseño no experimental – descriptiva – bibliográfica, técnica es el cuestionario donde llego a la conclusión que el Control Interno es un proceso que se involucra a toda la organización desde la alta dirección hasta el último colaborador, diseñado para dar un grado razonable, garantizando la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las políticas y normas que son aplicables en la Gestión Empresarial.

Carrión (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno en las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de santa cruz de chuca, Santiago de chuco, 2016”, tuvieron como objetivo general determinar y describir las características del control interno en las Municipalidades del Perú y de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, Santiago de Chuco, 2016, metodología es de tipo descriptiva, técnica es el cuestionario de 10 preguntas al gerente.

García (2016) en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015” tuvieron como objetivo general describir los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015, metodología es de tipo no experimental de diseño descriptivo- tradicional el instrumento el cuestionario.

Huerta (2016) en su tesis titulada “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016”, tuvieron como objetivo general Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, 2016, metodología es de tipo no experimental de diseño documental, la técnica que utilizo es la entrevista

Heredia (2016) en su tesis titulada “Los mecanismos del control interno en la municipalidad provincial de Carhuaz, periodo 2014”, tuvieron como objetivo general Conocer los Mecanismos del Control Interno en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, metodología es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, población de 125 trabajadores utilizo la técnica del cuestionario.

Mendoza (2013) en su tesis titulada “Incidencia Del Control Interno En El Área De Tesorería De La Municipalidad Provincial De Carhuaz Año 2012”, tuvieron como objetivo Evaluar el efecto de la incidencia del control interno en el área de tesorería de la municipalidad provincial de CARHUAZ año 2012, metodología cuantitativo y de nivel descriptivo, diseño descriptivo la población 20 personas técnica encuesta instrumento cuestionario donde llegó a la conclusión de que La corrupción es uno de los grandes flagelos del presente siglo y genera desconfianza y crece donde no existe tejidos institucionales que la controle y minimice. Es por ello que el control interno fortalece la lucha contra la corrupción. Es una “herramienta fundamental” de gestión y autocontrol para el correcto uso de los recursos públicos.

León (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa grupo mercantil Sáenz E.I.R.L– Casma 2017”, tuvieron como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú Caso empresa SAENZ E.I.R.L. Casma 2017, diseño fue descriptiva, la técnica es la entrevista.

Mondragón (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en el área de rentas de las municipalidades provinciales del Perú- municipalidad provincial de Morropón- Chulucanas- período 2014”, tuvieron como objetivo general describir las principales características del control interno administrativo en las Municipalidades provinciales del Perú y de la Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas - periodo 2014, metodología es de tipo no experimental de nivel descriptivo, la técnica es encuesta, instrumento el cuestionario.

Ñique (2016) en su tesis titulada “El control interno de inventarios y su influencia en las empresas comerciales de ferretería del Perú: caso Versat & Asociados SAC. Trujillo, 2016”; tuvieron como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno de inventarios en las Empresas Comerciales de ferretería del Perú y en la empresa Versat & Asociados SAC. Trujillo, 2016, metodología es de tipo diseño no experimental – bibliográfica –documental, técnica es la entrevista.

Ramos (2015) en su tesis titulada “Auditoría académica y control interno como herramientas de gestión en la escuela académico profesional de ingeniería ambiental de la UNASAM – 2014” tuvieron como objetivo general determinar procedimientos de Auditoría Académica y control interno como herramientas de

gestión para contribuir a la apropiada gestión de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Ambiental de la UNASAM, metodología es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo; el diseño fue descriptivo simple no experimental y de corte transversal, la población fue igual a 281, técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario y en conclusión ha llegado que se ha determinado que la auditoría académica y el control interno deben ser gestionados como procesos interrelacionándolos con los procesos estratégicos, operacionales y los de apoyo, contextualizados dentro de un sistema de gestión de calidad académica.

Rodríguez (2016) en su tesis titulada “El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de nuevo Chimbote, 2014”, tuvieron como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la administración de las municipalidades del Perú y de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2014, diseño no experimental – bibliográfica – documental, técnica fichas bibliográficas preguntas cerradas.

Sáenz (2016) en su tesis titulada “Control interno en la municipalidad distrital de Jangas 2015”, tuvieron como objetivo general determinar el Control Interno en la Municipalidad Distrital de Jangas 2015, la metodología es de tipo cualitativo de nivel descriptivo, técnica de cuestionario.

Torre (2015) en su tesis titulada “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” independencia – Huaraz, 2014”, tuvieron como objetivo general determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014, la metodología es de tipo cuantitativo el diseño fue descriptivo simple, se trabajó con una población muestra de 30 directivos y trabajadores del hotel “Pastoruri”, técnica

de análisis documental y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron: la ficha y el cuestionario.

2.2 Bases teóricas

Teorías del control

- **Teoría del control social**

Desde punto de vista teórico el control social nace del nacimiento sociológica primitiva con lo relacionado a la disciplina dentro del control social donde se centra y analiza y explica la organización social.

Las teorías del control social surgen en los años 50 como un fenómeno delincencial donde las teorías son más extendidas porque hay determinados chicos donde hay más potencial a violar las leyes y las sociedades Durkheim (1893), puede entenderse como un conjunto de instrumentos generalmente de instituciones a ser encaminadas a los fines y valores propuesto por el sistema logrando tener un orden social mediante las restricciones sea formal o informal para que el control social cumpla el funcionamiento de una serie de instituciones u operadores cuyos roles pueden ser explicativos dependiendo de las circunstancias que actúa el control social Manzanera (1899), plantea la motivación de la desorganización social para promover las conductas que generen una desaprobación social.

- **Teoría del control administrativo**

Nos dice que el control administrativo tiene como objetivo cerciorarse que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos (Scalan), este proceso determina el llevado de las medidas correctivas para desarrollarse la ejecución de

acuerdo con lo planeado (Sarchet), implica la medición de lo logrado con el estándar y corrección de las desviaciones para lograr los objetivos.

Las teorías del control administrativo están subordinadas con el fin de asegurar los objetivos de la empresa para alcanzar el eficaz y económicamente.

- **Teoría del control estratégico**

Según Amat, son factores externos como internos encaminados a la consecución a los fines de la empresa para que cada persona forma parte de ella que establece una política de funciones y actividades que orienta finalmente a la venta.

Modelos del control interno

- ✓ **Modelo control interno coso**

Es importante que el control interno es un proceso iterativo y dinámico no es proceso lineal que se consideran 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes de los establecimientos donde encontramos 5 componentes del control interno, ambiente control, evaluación de riesgos, actividades de control y otros.

El informe COSO I establecido por el Committee Of Sponsoring Organizations (1992). donde se modificó los principales conceptos de control interno que se define como un proceso integrado a los procesos y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos, efectuados por el consejo de la administración y la dirección de los restos del personal de una entidad, diseñados con el objetivo de proporcionar una garantía razonable para lo consecutivo de los logros.

La seguridad a la que aspira solo es razonable, siempre que existiera el límite del costo en que se incurre por el control, que debe de estar en concordancia con el beneficio que aporta y se corra el riesgo de que las personas se asocien para fraudes.

Desde la óptica contable, el control interno pretende garantizar:

- Efectividad y eficiencia
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables
- Salvaguarda de los recursos

El sistema COSO tiene los siguientes objetivos:

- Manejo corporativo
- Las normas éticas
- El control interno (Contraloría General de la república, 2006)
- ✓ **Modelo de control interno meci**

Es un herramienta de gestión que busca unificar criterios del control interno en los sectores públicos de control de estrategia y la evaluación, su principio de este modelo meci es donde la capacidad del autocontrol de cada servidor público en su nivel jerárquico se detecta las desviaciones y así efectuar y desempeñar una función donde permanecerá las participaciones dentro de las autorregulaciones de las normas y procesos bajo el entorno de integridad, eficiencia y transparencia dentro del sector público.

✓ **Modelo de control interno coco**

Estos modelos son de elementos de organización dentro de los recursos, sistemas, procesos, recursos que apoyan al personal de los objetivos organizacional donde hay la efectividad y la eficiencia y confiabilidad de lo control interno y externo, donde su propósito es dar sentido a la dirección de la empresa para efectuar los riesgos donde deben ser identificados y evaluados para así apoyar el logro de los objetivos de la empresa y los manejos que deben ser establecida mediante prácticas.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control interno

Es el plan de organización, conjunto de métodos y procedimientos que aseguran los activos que están protegidos y son fidedignos en las actividades de las entidades que se desarrollaran eficazmente para que cumplan según las directrices marcadas por la dirección.

También son procesos efectuados por el consejo de administración, la dirección para los personales de las entidades, diseñando de acuerdo a los objetivos de proporcionar un grado de seguridad ya sea razonable en cuanto a las consecuencias de los objetivos de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia
- ✓ Fiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de leyes y normas

También el control interno, determina las normativas según el ámbito en el que predomina el sentido común, es decir, que son procedimientos para establecer y asegurar que la información es fiable y es adecuada para cada gestión y

cumplimiento para cada normativas, que deberían ser similares en cualquiera organización.(Barquero,2013,p.18).

2.3.2 Componentes de Control Interno

2.3.2.1 Ambiente de control

Como se refiere Gaitán (2015, p. 44). Es la incidencia sobre las actividades y los directivos que la organización no tiene en primer nivel de importancia el control interno hacia los trabajadores. La base para el desarrollo se basa en los siguientes elementos:

a) Integridad y valores éticos

Las organizaciones deben lograr que todos los trabajadores y directivos conozcan y practiquen, los valores éticos, asumidos por la organización. Dónde los valores éticos van hacia el cumplimiento de las leyes, resoluciones, decretos y así deben de constituir una parte intangible del ambiente de control.

b) Filosofía administrativa y estilo de operación

Son los más relevantes son actitudes mostradas hacia a información financiera que influyen al ambiente de control como se menciona: estructura organizacional, delegaciones de autoridades, responsabilidades políticas que se basa a los recursos humanos.

2.3.2.2 Evaluación de Riesgo

Se refiere a los mecanismos necesarios para así identificar y manejar los riesgos específicos asociados con los cambios tanto en el entorno de la organización como en el interior misma. Dónde esta actividad es de autoevaluación para así ser

revisada por los auditores internos para asegurar los objetivos, alcances y procedimientos.

2.3.2.3 Actividades de Control

Es la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas como son: aprobación, autorización, verificación, conciliación, segregación de funciones, supervisión. También es de suma importancia porque es un medio idóneo de asegurar mayor grado el logro de los objetivos.

2.3.2.4 Información y Control

Son las informaciones pertinentes debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, para que nos permita cumplir con las responsabilidades, donde todo el personal debe de recibir un claro mensaje de la alta oficina de sus responsabilidades sobre el control, donde están relacionadas con el trabajo, así mismo debe ver medios para comunicar información relevante hacia mandos superiores de acuerdo al jefe de área.

2.3.2.5 Supervisión y Monitoreo

Se debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática en los trabajadores, donde esta evolución se pueda llevar de tres formas, durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de organización, donde debe ser de manera separada por el personal responsable de acuerdo con sus actividades concluidas.

III. Hipótesis

En la presente investigación titulado: “Características del control interno en el Hospital Víctor Ramos Guardia, rubro de vigilancia – Huaraz 2017”, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. Metodología

4.1 Diseño de investigación

- **Tipo:**

Cuantitativo, porque la recolección de datos se utilizó en procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. La investigación cuantitativa es la presentación de los resultados, su interpretación y discusión, se establecen conclusiones respecto a las preguntas o hipótesis.

Según Hernández (2014) la investigación cuantitativa, que se basa en una hipótesis, la cualitativa suele partir de una pregunta de investigación, que deberá formularse en concordancia con la metodología que se pretende utilizar

- **Nivel:**

Descriptivo, porque la investigación estuvo en la caracterización de los hechos problemáticos o fenómenos que se recogió la información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada que fue el objeto general de la investigación.

Según Hernández (2014) este estudio mide evalúa diferentes aspectos, tamaños o elementos del fenómeno a investigar. Aquí se elige una serie de conceptos o variables y se miden cada uno de ellos de manera independiente para así poder describir lo que están investigando.

Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño utilizo no experimental de corte transversal:

No experimental

Es no experimental porque se realizó sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos Palella y Matis, (2010).

Transversal porque la información se realizó de forma que enfoca en sus análisis del problema de la investigación para describir la variable y analizar los datos en momento dado.

4.2 Población y Muestra:

4.2.1 Población

Señala que la población es la totalidad de un fenómeno en estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (Tamayo, 2012)

La población estuvo conformado por un total de 10 trabajadores vigilantes del Hospital Víctor Ramos Guardia- Huaraz.

N= Trabajadores del área de vigilancia del Hospital Víctor Ramos Guardia- Huaraz.

4.2.1 Muestra

Según Hernández (2014) las muestras tienen un fundamento matemático estadístico.

Éste consiste en que obtenidos determinados resultados, de una muestra elegida

correctamente y en proporción adecuada, se puede hacer la inferencia o generalización fundada matemáticamente de que dichos resultados son válidos para la población de la que se ha extraído la muestra, dentro de unos límites de error y probabilidad, que se pueden determinar estadísticamente en cada caso.

La muestra estuvo conformada por los trabajadores que desempeñan en el área de vigilancia en el Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz

n: Trabajadores del área de vigilancia del Hospital Víctor Ramos Guardia- Huaraz.

- **Criterios de inclusión**

Hospital Víctor ramos guardia-rubro vigilancia que 7 trabajadores participaron a la encuesta libre y voluntario dentro de su labor de trabajo.

- **Criterios de exclusión**

Hospital Víctor ramos guardia-rubro vigilancia que 3 trabajadores no quisieron participar en la encuesta porque se encontraban dentro de su labor de trabajo

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Control Interno	“...de esta manera, el Marco Integrado de Control Interno es diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar	Ambiente de Control	Filosofía de la Dirección	¿Los jefes inmediatos fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal de trabajo?
			Integridad y Valores Éticos	¿La entidad tiene Código de Ética que regule la conducta del Personal?
			Administración Estratégica	¿Conoce usted la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?
			Estructura Organizacional	¿El personal tiene conocimiento de la estructura organizacional de la entidad?
			Administración de los Recursos Humanos	¿Existen políticas de administración del recurso humano?
			Competencia Profesional	¿El personal de la entidad cumple con el perfil para ocupar el puesto?

<p>el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable. Es así como este Marco afirma que el control interno proporciona razones garantías para</p>		Asignación de Autoridad y Responsabilidad	¿Se informa a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades?
		Órgano de Control Institucional	¿Existe un órgano de control del área en que trabaja?
	Evaluación de Riesgo	Planeamiento de la Administración de Riesgo	¿La entidad tiene elaborado un Plan de Administración de riesgos?
		Identificación de Riesgo	¿La entidad tiene elaborado un Plan de Administración de riesgos?
		Valoración de Riesgo	¿La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos?
	Actividades de Control	Procedimiento de autorización y aprobación	¿Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios?
		Segregación de funciones	¿Cree Usted que los pacientes están satisfechos con la atención brindada por el área donde trabaja?

que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento.” COSO III (2013)		Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	¿Cree Usted que los pacientes están satisfechos con la atención brindada por el área donde trabaja ?
		Encargatura interna	¿Reciben charlas informativas en su centro laboral?
	Información y Comunicación	Comunicación interna	¿La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados?
		Comunicación externa	¿Cuándo se detecte o informe sobre errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas más adecuadas para los objetivos?
		Canales de comunicación	¿Reciben charlas informativas en su centro laboral?
	Supervisión y Monitoreo	Actividades de prevención y monitoreo	¿Reciben capacitaciones constantemente?
		Seguimiento de resultados	¿Se hacen labores de supervisión y monitoreo en su área de trabajo?

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica:

La encuesta, que fue utilizada en el “Hospital Víctor Ramos Guardia en los trabajadores del área de vigilancia”- Huaraz.

4.4.2 Instrumento:

El cuestionario constituido por 20 preguntas de los ítems, según las dimensiones del control interno.

4.5 Plan de análisis

Los datos recolectados serán procesados en el programa de Microsoft Excel, luego serán presentados en tablas de frecuencias y estadísticamente se mostrarán en gráficos.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO: “CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA EN EL ÁREA DE VIGILANCIA HUARAZ - 2017”

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>¿Cuáles son las características del control interno en el Hospital Víctor Ramos Guardia en el área de Vigilancia Huaraz 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>El objetivo general que responde al enunciado del problema de investigación planteado es el siguiente:</p> <p>Determinar las características del control interno en el Hospital Víctor Ramos Guardia en el área de vigilancia Huaraz, 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Para poder cumplir y/o demostrar el objetivo general planteado, se especificarán los siguientes objetivos específicos:</p>	<p>Tipo:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de corte transversal.</p> <p>Población:</p> <p>10 trabajadores.</p>

	<p>1. Describir las principales características del ambiente de control en Hospital Víctor Ramos Guardia –Huaraz.</p> <p>2. Describir las principales características de la evaluación de riesgo en Hospital Víctor Ramos Guardia –Huaraz.</p> <p>3. Describir las principales características de las actividades de control en Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz</p> <p>4. Describir las principales características de la información y comunicación en Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz</p> <p>5. Describir las principales características de la supervisión y el seguimiento en el Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz.</p>	<p>Muestra: 10 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
--	--	--

4.7 Principios éticos

Según el código de ética para la investigación, aprobada con Resolución N°0108-2016-CU-ULADECH católica, en el presente estudio se establecieron los principios éticos necesarios y se aplicaron los siguientes:

✓ **Protección a las personas**

En el ámbito de la investigación donde se trabajó con las personas se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad involucrando el pleno respeto de sus derechos fundamentales ya que se cumplió con la aplicación del cuestionario en el anonimato indicándoles a los trabajadores vigilantes de dicho hospital.

✓ **Beneficencia y no maleficencia**

Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en las investigaciones, disminuyendo los posibles efectos adversos y maximizando el beneficio.

✓ **Justicia**

La encuesta realizada hacia los trabajadores del hospital fue con respeto y amabilidad el respeto se dio durante y después de su participación, siempre dando su privacidad y sus derechos.

✓ **Integridad científica**

El investigador debe de tener la honestidad y responsabilidad, justicia y transparencia, la integridad deben de respetar a las normas deontológicas del

profesional y debe de regir la actividad científica del investigador para así valorar el respeto y sus resultados de la entidad.

✓ **Consentimiento informado y expreso**

Se contó con la manifestación de voluntad, informada, libre; mediante el desarrollo de las encuestas se llevó a cabo sólo con los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia, que aceptaron voluntariamente dispuestos a responder con la veracidad requerida, para el desarrollo de la investigación.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Jefes inmediatos fomentan un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal de trabajo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 2

Conocimiento del código de ética

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 3

Conocimiento de la misión y visión de la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 4

Según el conocimiento de la estructura organizacional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 5

Política de administración del recurso humano

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 6

Perfil para ocupar el puesto

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia en el HVRG.

Tabla 7

Existencia de un órgano de control

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 8*Implementación plan administrativo*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.**Tabla 9***Identificación oportuna de la contingencia*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.**Tabla 10***Implementación de sistema de valoración del riesgo*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 11*Implementación manual de procedimiento*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.**Tabla 12***Establecimiento sistemático procedimientos aprobados de control de bienes y recursos*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.**Tabla 13***Contenido de la información interna que se maneja en la entidad.*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 14

Implementación adecuada a la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 15

Satisfacción de los usuarios por la atención.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 16

Registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 17*Detección de errores y deficiencias.*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.**Tabla 18***Charlas recibidas.*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.**Tabla 19***Capacitaciones recibidas*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG.

Tabla 20

Actividades de supervisión y monitoreo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área de vigilancia del HVRG

5.2 Análisis de resultados

- a) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 70% de los encuestados expresaron que la directiva fomenta el ambiente de confianza con apoyo hacia los trabajadores y el 30% de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 1**). Este ítem lo contextualiza el autor Jiménez (2010). Comprende que la conducta y actitudes se deben de caracterizar de acuerdo a la gestión de las entidades con respecto al control interno. Debe de establecerse un ambiente de confianza positivo hacia el control interno, por medio de las actitudes abiertas hacia el aprendizaje y las innovaciones, de la transparencia de acuerdo a las tomas de decisiones y una conducta orientada hacia los valores y la ética, así mismo una breve determinación hacia la objetividad del desempeño.
- b) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 80% de los encuestados expresaron que la institución tienen un código de ética que se regula con la conducta del personal y el 20 % de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 2**). Este ítem lo contextualiza los autores, Salazar y Villamarin (2011). El entorno del control marca las pautas de comportamiento de una organización y tiene una influencia directa en nivel de compromiso del personal respecto al control. La base del CORRE esta en los valores, la conducta de la ética, la integridad y la competencia del personal.
- c) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 60 % de los encuestados expresaron que conoce de la misión y visión, metas y objetivos estratégicos de la institución y el 40% de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 3**). Este ítem lo contextualiza el autor Vargas y Ramírez

(2014). Estimular el compromiso de los colaboradores a partir del conocimiento que tiene de los principios misión, visión, objetivos, proyectos estratégicos y planes de acción de la organización.

- d) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados expresaron que conocen que el personal tiene conocimiento de la estructura organizacional de la institución y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 4**). Este ítem lo contextualiza los autores Huerta (2016). El titular o funcionario designado debe desarrollar ,aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de la eficiencia y la eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.
- e) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados expresaron que conocen las políticas de la administración del recurso humano y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 5**). Este ítems lo contextualiza el autor Zarpan (2013).La administración de recursos humanos incluye la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas necesarias para promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.
- f) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores el 100% de los encuestados expresaron personal de la entidad cumple con el perfil para ocupar el puesto (**Tabla6**). Este ítems lo contextualiza el autor Herrera (2016).En la Municipalidad carecen de diversas herramientas de carácter administrativo, iniciando en primer lugar con la falta de estructura

organizativa que defina los niveles de autoridad y responsabilidad, así como también manual de funciones que describa los puestos y el perfil que debe cumplir el personal de las áreas; asimismo no han elaborado políticas para la contratación, retribución, evaluación y capacitación del recurso humano.

- g) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores el 80% de los encuestados expresaron que existe un órgano de control en la institución, el 20% de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 7**). Este ítem contextualiza el autor Sáenz (2016). Lo aplica el responsable superior, el funcionario o servidor ejecutor en función del cumplimiento de las funciones establecidas. Es realizado también por el Órgano de Control Institucional (OCI) según sus planes y programas anuales.
- h) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores 20% de los encuestados expresaron la entidad tiene elaborado un plan de administración, el 80 % de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 8**). Este ítem contextualiza el autor García (2016). La administración de los riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Debe estar incorporada en la filosofía, prácticas y procesos de negocio de la entidad.
- i) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores 60% de los encuestados expresaron que se identifica oportunamente las contingencias que se presentan en la entidad, el 40% de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 9**). Este ítem contextualiza el autor Hemeryth y Sánchez (2013). El componente que es manual de procedimiento abarca a los procesos de identificación y análisis de los riesgos a lo que está expuesta la entidad para que el logro de sus objetivos y elaboración oportuna y apropiada a los mismos, también los procesos de administración de riesgos incluye:

planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuestas de acuerdo al monitoreo de acuerdo a los riesgos de la entidad.

- j) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores 50% de los encuestados expresaron la entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos, el 50 % de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 10**). Este ítem lo contextualiza el autor Dávila (2016). En este sentido, es posible identificar que el proceso de valoración de riesgos en el Hospital es ineficiente, no está integrado a la gestión, no hay un seguimiento cotidiano de los riesgos, no existe claridad sobre estos procesos y la capacitación al respecto no se realiza.
- k) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores 80% de los encuestados expresaron que la entidad tiene actualizado el manual de procedimiento (MAPRO) que contiene procesos, tareas y actividades, el 20% de los encuestados expresan lo contrario (**Tabla 11**). Este ítems contextualiza el autor Álvarez (2016). Se ha recopilado la siguiente documentación aplicable a la oficina de Seguridad Ciudadana para realizar el diagnóstico, los cuales fueron: Presupuesto Institucional 2014, Plan Operativo Institucional 2014, Plan Estratégico Institucional 2014, Cuadro de Asignación de Personal 2014, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, MAPRO de la MPMN, Reglamentos y directivas internas para las actividades, Reglamentos internos para la gestión Administrativa relacionados con la Oficina de Seguridad Ciudadana.
- l) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados, expresaron que la institución cuenta con los procedimientos aprobados de bienes, recursos, el 50 % de los encuestados expresan lo

contrario (**Tabla 12**). Este ítem contextualiza el autor Burgos y Suarez (2015). El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.

- m) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores 60% de los encuestados expresaron se realizan la apropiación del contenido de la información interna, el 40% de los encuestados expresan lo contrario (**Tabla 13**). Este ítems contextualiza el auditor Naupa (2016). Se debe generar información confiable y oportuna para toma de decisiones. Se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir, ascendente, descendente y transversal.
- n) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados expresaron que se implementó adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte del usuario del servicio y el 50 % de los encuestados expresaron lo contrario. (**Tabla 14**), este ítems contextualiza el autor Yanayaco (2014). El objeto de estudio de este trabajo de grado es diseñar un modelo administrativo de mejoramiento de la calidad del servicio postventa prestado por empresas pertenecientes al Sector de Telecomunicaciones, el cual identifique las reclamaciones, las necesidades y las expectativas de los clientes, evalúe los procesos que impactan directamente en la satisfacción de los mismos y valide esas expectativas vs. la realidad del servicio que el cliente está recibiendo; esto

con el fin de asegurar¹ los procesos de manejo de novedades, de quejas y de reclamos de los clientes mínimos de errores, y verificación de los análisis de la información correcta.

- o) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores 50% de los encuestados expresaron que la que la comunidad satisface a las necesidades de los usuarios, el 50% de los encuestados expresan lo contrario (**Tabla 15**). Este ítem contextualiza el autor Bobadilla (2016). La implementación y uso ilegal de software, sistemas, programas o cualesquiera herramientas que permitan crear, generar, compilar, recolectar, registrar o validar automáticamente direcciones de correos electrónicos, así como recolectar direcciones de correo electrónico de cualquier tipo de páginas web sin el conocimiento previo y expreso de los titulares de cuentas de correo electrónico.
- p) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores 20% de los encuestados expresaron que la entidad cuenta con los registros de revisiones periódicas de acuerdo a los procesos y procedimientos debidamente actualizados, 80 % de los encuestados expresan lo contrario (**Tabla 16**). Este ítem contextualiza el autor Wilder (2016). Esto lo hacen fortaleciendo la focalización en los resultados de sus estrategias nacionales; adoptando enfoques basados en resultados para la gestión de los Programas Sociales; desarrollando la capacidad nacional para el monitoreo y evaluación basado en resultados, y fortaleciendo la capacidad estadística.
- q) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores el 0% de los encuestados expresaron que el informe sobre los errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas adecuadas de acuerdo a los objetivos, 100 % de

los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 17**). este ítem contextualiza los autores Bendizu y Rojas (2013). Frente a los resultados que se han encontrado en la pregunta, deja en claro que casi la totalidad de los encuestados considera que el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno; si eleva los estándares conocidos como cautela previo simultaneo y posterior; lo cual a no dudarlo incide favorablemente en la gestión del CGBVP; toda vez que las recomendaciones formuladas, tienden a optimizar las actividades, proceso entre otros de la organización.

- r) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores el 30% de los encuestados expresaron que reciben poca charla, el 70% de los encuestados expresaron lo contrario (**Tabla 18**). Este ítem lo contextualiza no contextualiza con ningunos de los autores.
- s) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores 70% de los encuestados expresaron que reciben capacitaciones, y el 30% de los encuestados expresan lo contrario (**Tabla 19**). Este ítem contextualiza no contextualiza con ningunos de los autores.
- t) Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores 70% de los encuestados expresaron las actividades de la supervisión y monitoreo en los trabajadores, y el 30% de los encuestados expresan lo contrario (**Tabla 20**). Este ítem no contextualiza con ningunos de los autores.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

1. Se concluye que, el control interno dentro del área de vigilancia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2017, se caracteriza de la siguiente manera: en cuanto al ambiente de control, se determinó que, aunque si bien los trabajadores del área en estudio, en su mayoría sienten que trabajan bajo un buen clima laboral, por parte de los jefes inmediatos de la entidad. En cuanto a la evaluación de riesgos se determinó que no tienen una debida implementación de manuales de procedimientos y actividades de control, además, no se existe un plan de control de riesgo, los cuales permitieron un control deficiente dentro del área. Con respecto al control de bienes y servicios, como en la información y comunicación encontramos muchas deficiencias debido a la poca implementación de los registros de control, y por último se determinó que la supervisión y monitoreo se efectúa de manera defectuosa, debido a que no se cuenta con un registro de dichas labores de supervisión y monitoreo.
2. En cuanto al primer objetivo específico, el ambiente de control, se evidenció que se fomenta un ambiente de confianza de parte de los directivos hacia los trabajadores. También se determinó que la mayoría de los trabajadores conocen muy bien el código de ética de la institución en la que laboran, de este modo se puede tener un clima laboral más adecuado. Además se ha evidenciado que casi todos los colaboradores del área de vigilancia conocen los valores institucionales y también la misión y visión, del hospital Víctor Ramos Guardia, lo cual se traduce en el compromiso de la mayoría de ellos, lo cual produce un mejor ambiente de control.

3. Con respecto al segundo objetivo específico de la investigación, la evaluación de riesgos, se evidenció que dentro del área de vigilancia del Hospital Víctor Ramos Guardia, hay muchas deficiencias, por ejemplo no se existe un plan de control de riesgo, esto obviamente genera que los trabajadores, desconozcan que medidas a tomar en algunas situaciones que se puedan presentar durante algunas situaciones. Por otro lado, con respecto a los planes de contingencia que deben manejarse en el área de vigilancia, se determinó que no todos los trabajadores saben lo que deberían hacer según lo establecido por las normas y procedimiento de la institución. Y en cuanto a un sistema de valoración de riesgos, simplemente es casi inexistente dentro del área de vigilancia y solo una pequeña mayoría la conoce, pero nunca la utilizan.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, se determinó que dentro del área de vigilancia del Hospital Víctor Ramos Guardia, tienen un manual de procedimientos de tareas, actividades y procesos. Estos son utilizados cotidianamente por los vigilantes del nosocomio huaracino. Por otro lado, también se pudo determinar que se está capacitando constantemente a los vigilantes del área en estudio, esto por parte del jefe o encargado inmediato.
5. Con respecto al cuarto objetivo específico, se determinó que la información y comunicación interna es deficiente, muchas veces las decisiones o normas no son comunicados debidamente, haciendo que el área en estudio esté desinformada y no puedan realizar su trabajo de la forma más eficiente. Por otro lado en cuanto a la comunicación externa, si bien se ha implementado espacios y formatos para que la ciudadanía deje sus quejas, reclamos, sugerencias y más. No se encuentran en un buen estado y no son fáciles de ubicar.

6. En cuanto al quinto objetivo específico, se determinó que el área de vigilancia del hospital no cuenta con un registro de supervisión de procesos y procedimientos; tan solo se supervisa personalmente por el jefe inmediato, pero no se hacen registros de ello. Así mismo en cuanto a los errores y deficiencias encontradas, tampoco se toman registros, tan solo se aplican llamadas de atención de forma directa. Sin lugar a dudas no es lo más recomendable.

6.2. Recomendaciones

El área de vigilancia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2017, pueden tomar las siguientes recomendaciones.

1. En cuanto a las características del control interno en el área de vigilancia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2017, se recomienda que la directiva siga con la buena costumbre de mantener un buen clima laboral dentro del área en estudio; además, se recomienda se establezca los controles de control, de procedimientos y procesos necesarios. Así mismo, recomendamos comprometer a los trabajadores del área, mostrándoles la misión, visión y el código de ética, dejándoles claro que es gracias a ellos que se pueden cumplir las metas y objetivos de la institución.
2. Sobre el Ambiente de Control, se recomienda a los jefes inmediatos que mantengan un buen clima laboral, lo cual se logrará si los trabajadores conocen muy bien el código de ética, la misión y visión de la institución. Además, se debe establecer un manual de procedimientos, funciones y de planes de contingencias que se pondrán en ejecución. De esta forma, el trabajador de la institución sabrá todo lo que le compete realizar dentro de su centro laboral.
3. En cuanto a la evaluación de Riesgos, se recomienda obligatoriamente establecer un plan de control de riesgo, que permita conocer las principales dificultades a las que se enfrenta el área en estudio; así mismo, se recomienda crear un plan de contingencia ante las diversas situaciones que se presente durante las horas de trabajo.

4. En cuanto a las actividades de Control, se recomienda que los trabajadores deben de tener una buena segregación de funciones, también se debe seguir aplicando lo establecido en el manual de procedimientos de tareas, actividades y procesos, como también se debe continuar con las charlas y capacitaciones para el personal permanente.
5. En cuanto a la información y comunicación se recomienda que los trabajadores del área de vigilantes tengan un vocero o representante, así de ese modo tanto cuando hay que recibir o transmitir información alguna del grupo sea mediante este encargado. En cuanto a la comunicación externa, se recomienda mejorar las áreas y formatos para las sugerencias, quejas y reclamos que la ciudadanía quiera dejar.
6. En cuanto supervisión y monitoreo se recomienda que los trabajadores del área en estudio sigan siendo supervisados, pero queremos hacer hincapié, que se debe tener un registro adecuado de dichas actividades de supervisión y monitoreo. Además, cuando se hallen deficiencias o otras situaciones que corregir, se debe tomar registros escritos, para poder evaluar como corregirlos o tomar las mejores medidas de corrección.

Referencias bibliográficas

Adanaque, E. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas funerarias del Perú caso: empresa funeraria RAMOS S.A.C. Piura 2015.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Aguilar, M. (2016). *Características del control interno de inventarios en las empresas distribuidoras de insumos para el calzado: caso distribuidora FABRI EIRL. Trujillo, 2015.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.

Albares, R. (2016). *Importancia de la implementación de un sistema de control interno para un manejo eficiente y eficaz de los inventarios de la mype s. g. LIBRA S.R.L. Rubro calzado Paucarpata Arequipa Perú 2015.* (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Arequipa, Perú.

Anampa, T. (2016). Control Interno de Gestión Administrativa en el Perú. Recuperado de <https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Ambiente-de-control-teoria.pdf>

Antoche, S. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, castilla y veintiséis de octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Barquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Burgos, N. Ibañez, D. (2007). *Diagnóstico para el mejoramiento del sistema del control interno de la empresa ANIPACK LTDA en Bogotá.* (Tesis de grado).

Universidad de la Salle.

Bendizú, P. Rojas, R. (2013). *El control interno y su impacto en la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaura.* (Tesis de doctorado).

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huaura, Perú.

Burgos, C. Suarez, R. (2016). *El sistema de control interno contable y su influencia en la gestión financiera de la empresa inversiones CHRISTH.AL S.A.C., distrito de Trujillo, año 2015.* (Tesis de grado). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Bobadilla, S. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas del Perú: caso de la empresa “Eusebio e hijos S.A.C.”- Trujillo, 2015.* (Tesis de grado).

Universidad católica los ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.

Castillo, F. (2016). *Control interno en la gestión del área de tesorería de la municipalidad provincial de Huaraz, 2015.* (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Calderón, A. (2017). *Caracterización del control interno del área de almacén de las empresas del sector agrario del Perú: caso empresa “Puquchi Sociedad Anónima Cerrada” de Sullana y propuesta de mejora, 2017.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú.

Canales, J. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú- mi banco – Banco de la Microempresa SA. Agencia*

los Órganos - Talara, 2015. (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Talara, Perú.

Castro, J. (2013). *Implementación del sistema de control interno en el área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Anta – Carhuaz, 2011.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Carrión, N. (2016). *Caracterización del control interno en las municipalidades del Perú: Caso municipalidad distrital de Santa Cruz de Chuca, Santiago de Chuco, 2016.* (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Santa Cruz de Chuca, Perú.

Contraloría General De La Republica, (2013). Control interno, normativa y asociada. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Corrales, F. Olano, N. (2016). El control interno en las empresas privadas. Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

Coral, C. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa librería proyectos E.I.R.L. – Casma 2016.* Tesis para optar título de contador público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Casma, Perú.

Cruz, D. (2015). Control Interno En La Gestión De Obras Y Administrativas. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/345/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200057.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila, J. (2016). *Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: Caso Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016*”. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.

Díaz, R. (2007). Requerimiento del control interno en las entidades del estado. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/128/1/MURILLO_PABLO_DISENO_SISTEMA_CONTROL.pdf

Díaz, K. (2017). *Los Mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú. Caso: área de tesorería del Hospital de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II – 2 Piura, 2016.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Domínguez, W. (2016). *Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayabaca, Perú.

Escudero, V. (2010). *Evaluación del sistema de control interno en la Ese. Hospital local San Jacinto Bolívar durante el primer semestre del año 2010.* (Tesis de grado). Universidad de Cartagena, Colombia.

Escalante, R. (2016). *Implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios y su incidencia en la administración financiera de la unidad de gestión educativa local Huamanga, 2015.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.

García, E. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Gonzales, M. (2016). *El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas Agroindustriales en Lima metropolitana – 2015.* (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú.

Gaitán, R. (2015). Control Interno Y Fraudes. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+2015&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi2IPSOkoPjAhWEr1kKHV-aCloQ6AEIJzAA#v=onepage&q=control%20interno%202015&f=false>

Herrera, J. (2016). *Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015.* (Tesis de maestría). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.

Hemeryth, F. Sánchez, J. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013.* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Heredia, M. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso*

empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016. (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Huarney, Perú.

Hinojosa, K. (2017). Problemática de la auditoría y control gubernamental en país. Recuperado de <https://es.slideshare.net/williamvasquezh/problematicas-de-la-auditoria-y-el-control-gubernamental-en-el-peru1>

Huamani, Z. (2016). *Incidencia del control interno eficiente en la mejora continúa del área de tesorería del IEP encinas xxi provincia de Huancavelica 2015.* (Tesis de grado). Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Huancavelica, Perú.

Jiménez, H. (2010). Evaluación del control interno del departamento de almacén del centro estatal de coordinación Falcón del Ministerio del Poder Popular para la infraestructura, Venezuela. Recuperado desde http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P924.pdf

León, M. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa grupo mercantil Sáenz E.I.R.L– Casma 2017.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Casma, Perú.

Maldonado, D. (2015). *El sistema de control interno y su incidencia en el proceso de altas y bajas de activos fijos en la unidad de gestión educativa local de Huamanga - 2014.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.

Medina, F. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo en los almacenes de las empresas agrícolas en el Perú. Caso: Sociedad Agrícola Rapel*

S.A.C De La Ciudad De Piura, 2015. (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Mendoza, J. (2013). *Incidencia Del Control Interno En El Área De Tesorería De La Municipalidad Provincial De Carhuaz Año 2012.* (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Mendieta, N. (2016). *El control interno y su influencia en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresas Computel S.A. De Lima, 2015.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.

Méndez, A. (2012). Los procesos del control interno en el departamento de ejecución presupuestal en institución del estado. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Empre/Campos_G_C/cap1.htm.

Mendoza, S. (2016). *Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: caso empresa mueble hogar EIRL. Trujillo, 2016.* (Tesis de grado). Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.

Mondragón, T. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en el área de rentas de las municipalidades provinciales del Perú- Municipalidad Provincial De Morropón- Chulucanas- Período 2014.* (Tesis de grado). Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Naupa, A. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima – 2015.* (Tesis de grado). Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.

Nina, R.(2018). *Características del Control Interno del Sistema de Abastecimientos de los hospitales del Perú: Caso hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, 2017.* (Tesis de grado). Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Juliaca, Perú.

Ñique, Y. (2016). *El control interno de inventarios y su influencia en las empresas comerciales de ferretería del Perú: Caso Versat & Asociados SAC. Trujillo, 2016.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.

Palacios, D. (2016). *Caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales – Rubro Repuestos Automotrices En El Perú. Caso: Motorepuestos Bajaj Sa – Piura, 2015.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Pretel, Y. (2015). *Influencia del control interno como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejora en el gobierno regional de Ayacucho 2014.* (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.

Pérez, A. Coronel, R. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP Chiclayo en el periodo del 2016.* (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Ramos, L. (2015). *Auditoría académica y control interno como herramientas de gestión en la escuela académico profesional de ingeniería ambiental de la*

UNASAM – 2014. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Rodríguez, D. (2016). *El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Distrital De Nuevo Chimbote, 2014.* (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Quintana, J. (2017). Importancia Del Control De Inventarios En Las Empresas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-de-inventarios-en-las-empresas/>

Salazar, M. Villamarin, M. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Sanable Flowerscia. Ltda. Ubicada En La Parroquia Alaquez Del Cantón Latacunga, para el periodo económico 2011.* (Tesis doctoral). Universidad técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador,

Sáenz, O. (2016). *Control interno en la municipalidad distrital de Jangas 2015.* (Tesis de grado). Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Shuan, L. (2014). Deficiencias de control interno en el proceso de ejecución presupuestal. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/128954326/Control-Interno-en-Proceso-Presupuestario>

Solís, T. (2012). Normas técnicas de control interno para el sector público. Recuperado de http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/NORMAS_TECNICAS_DE_CONTRO_L_INTERNO.htm

Solano, V. (2015). Implementación del sistema del control interno en las entidades del estado. Recuperado de http://aplicaciones007.jne.gob.pe/sci/MarcoNormativo/Directiva_n_013_2016_CG_GPROD.pdf

Torre, N. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” independencia – Huaraz, 2014.* (Tesis de maestría). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Tino, D. (2017). *Control Interno De Los Activos Fijos Y Su Incidencia En Los Estados Financieros - Vitaline SAC, Paita (2015 – 2016).* (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.

Uncancial, R. (2016). Normas de control interno Gubernamental. Recuperado de https://www.mici.gob.pa/imagenes/pdf/normas_de_control_interno_gubernamental.pdf

Vargas, D. Ramírez, R. (2014). *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L.* (Tesis de grado). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Vidal, J. (2016). *El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso Rímac Glass SRL. Trujillo, 2016.* (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.

Villavisencios, Y. (2011). Importancia de la gestión y recursos humanos en control interno. Recuperado de

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>

Vílchez, K. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector construcción del Perú: caso empresa “Constructora Pales S.A.C.” Ayacucho, 2015.* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.

Vergara, E. (2014). *El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de huara.* (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Huacho, Perú.

Yanayaco, A. (2014). *La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios - Rubro proveedores de cable TV. de la ciudad de Piura 2014.* (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Zarpan, D. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca -2012.* (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Anexos

Anexo N°01

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Señores trabajadores:

Reciban mis cordiales saludos:

Instrucción: Señores trabajadores del área de vigilancia del hospital Víctor Ramos

Guardia sírvase a responder las siguientes preguntas con honestidad. Es de forma anónima y con fines académicos, marque la respuesta que usted crea conveniente.

1. ¿Los jefes inmediatos fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal de trabajo?

SI () NO ()

2. ¿La entidad tiene Código de Ética que regule la conducta del Personal?

SI () NO ()

3. ¿Conoce Usted la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?

SI () NO ()

4. ¿El personal tiene conocimiento de la estructura organizacional de la entidad?

SI () NO ()

5. ¿Existen políticas de administración del recurso humano?

SI () NO ()

6. ¿El personal de la entidad cumple con el perfil para ocupar el puesto?

SI () NO ()

7. ¿Existe un órgano de control del área en que trabaja?

SI () NO ()

8. ¿La entidad tiene elaborado un Plan de Administración de riesgos?

SI () NO ()

9. ¿Son identificados oportunamente las contingencias que se presentan en la entidad?

SI () NO ()

10. ¿La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos?

SI () NO ()

11. ¿Las funciones están establecidas sistemáticamente a un cierto número de cargos para asegurar la existencia de revisiones efectivas?

SI () NO ()

12. ¿La entidad cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos?

SI () NO ()

13. ¿Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la Entidad?

SI () NO ()

14. ¿Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios?
- SI () NO ()
15. ¿Cree Usted que los pacientes están satisfechos con la atención brindada por el área donde trabaja?
- SI () NO ()
16. ¿La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados?
- SI () NO ()
17. ¿Cuándo se detecte o informe sobre errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas más adecuadas para los objetivos?
- SI () NO ()
18. ¿Reciben charlas informativas en su centro laboral?
- SI () NO ()
19. ¿Reciben capacitaciones constantemente?
- SI () NO ()
20. ¿Se hacen labores de supervisión y monitoreo en su área de trabajo?
- SI () NO ()

Anexo N°02

Figuras e Interpretaciones

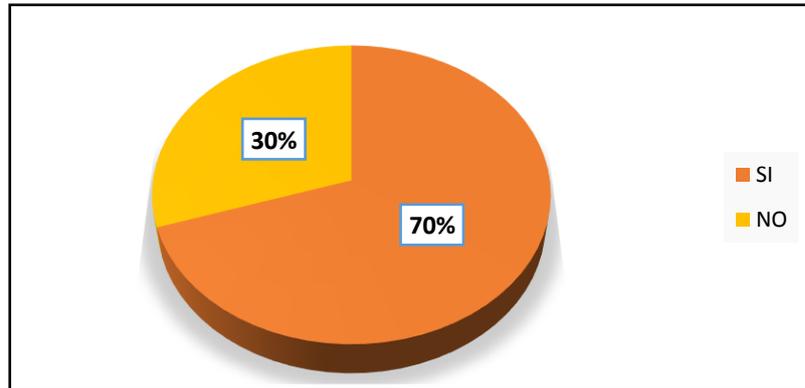


Figura 1 Jefes inmediatos fomentan un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal de trabajo

Fuente: Tabla 1

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 70% de los encuestados expresaron que la directiva fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia los trabajadores y el 30% de los encuestados expresaron lo contrario.

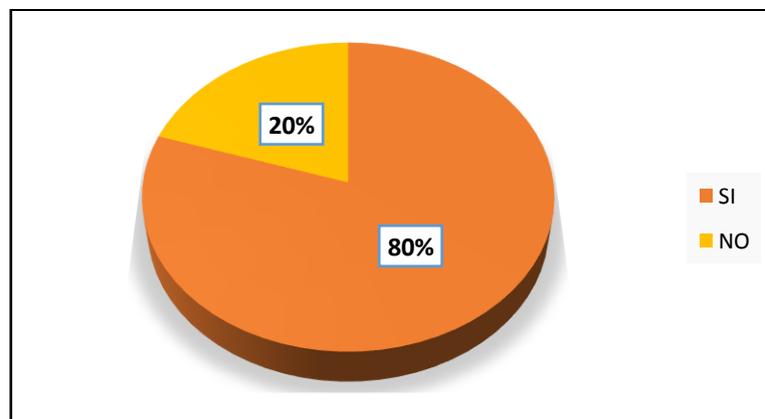


Figura 2 Según el conocimiento del código de ética.

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 80% de los encuestados expresaron que conoce de la misión y visión, metas y objetivos estratégicos de la institución y el 20% de los encuestados expresaron lo contrario.

Figura 3 Según el conocimiento de la misión y visión.

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados expresaron que conocen que el personal tiene conocimiento de la estructura organizacional de la institución y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario.

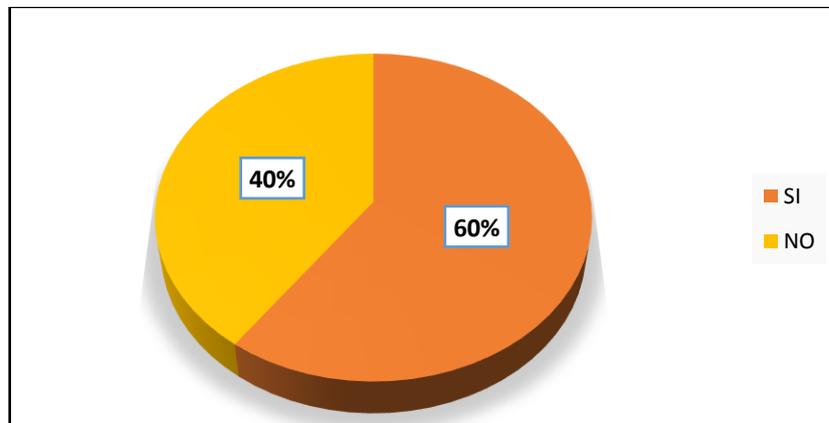


Figura 4 Según el conocimiento de la estructura organizacional

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 60% de los encuestados expresaron que la institución tiene código de ética que regula la conducta del personal y el 40% de los encuestados expresaron lo contrario

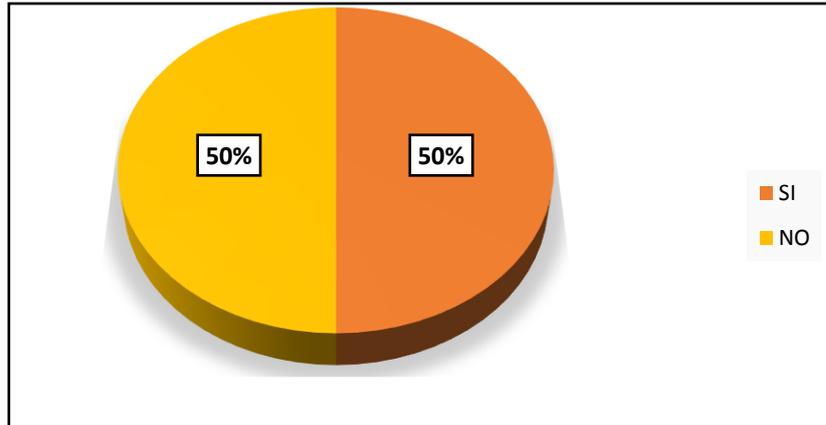


Figura 5 Según las Políticas de administración del recurso humano

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados expresaron que conocen que el personal tiene conocimiento de la estructura organizacional de la institución y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario

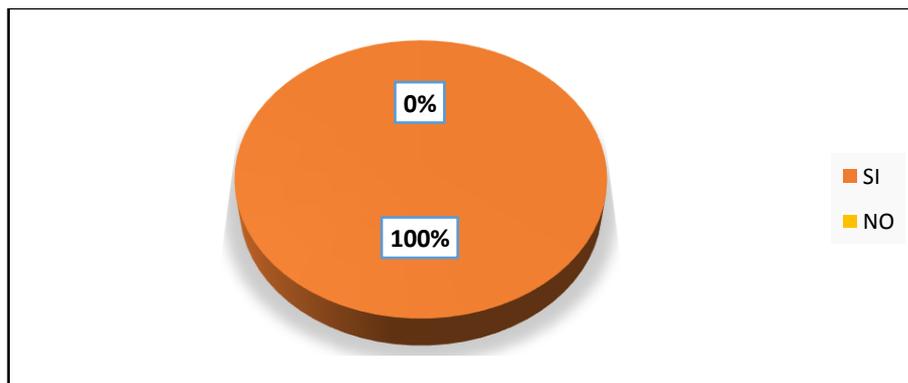


Figura 6 Según el perfil para ocupar el puesto.

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 100% de los encuestados expresaron que conocen la asignación de deberes y responsabilidades y 0% de los encuestados expresaron lo contrario.

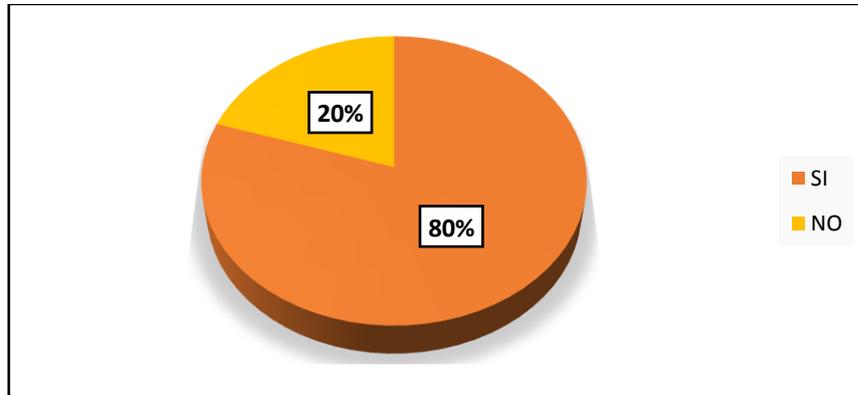


Figura 7 Según existencia de un órgano de control

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 20% de los encuestados expresaron que conocen la existencia de un órgano de control y el 80% de los encuestados expresaron lo contrario.

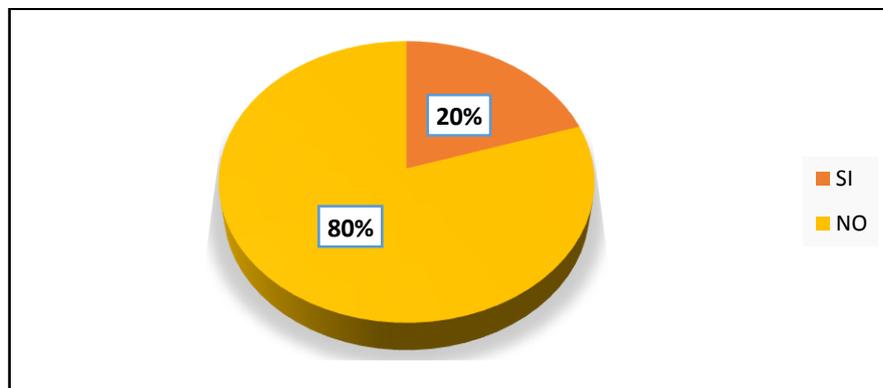


Figura 8 Implementación plan administrativo

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 20% de los encuestados expresaron que conocen la implementación plan administrativo y el 80% de los encuestados expresaron lo contrario.

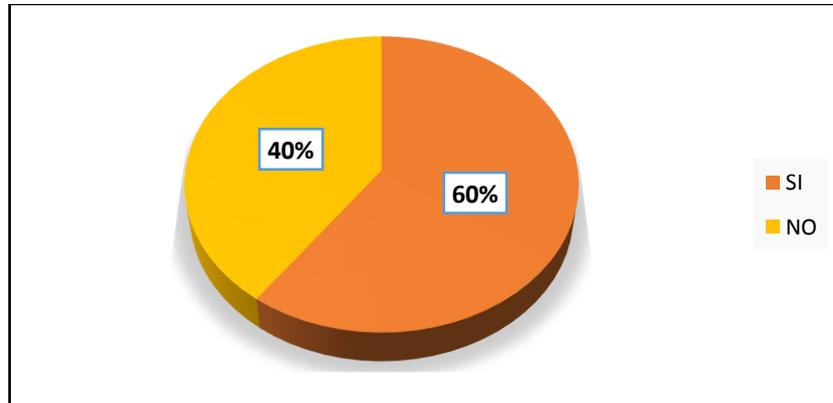


Figura 9 Según la identificación oportuna de la contingencia

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 40% de los encuestados expresaron que conocen la identificación oportuna de la contingencia y el 60% de los encuestados expresaron lo contrario.

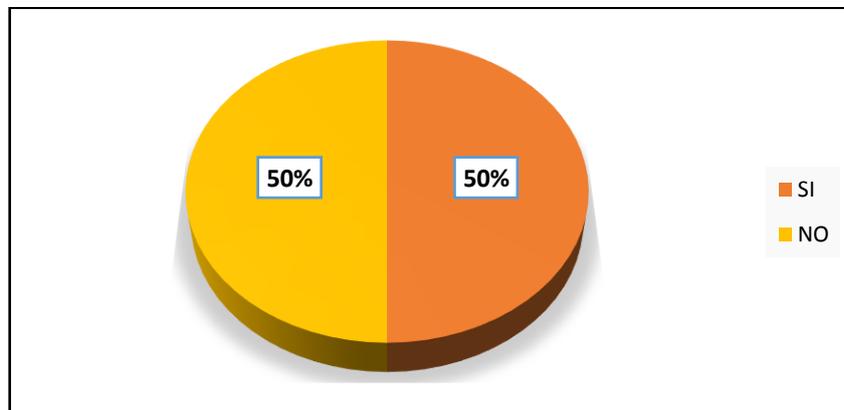


Figura 10 Según las implementaciones del sistema de valoración del riesgo

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados expresaron que conocen la implementación de sistema de valoración del riesgo y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario.

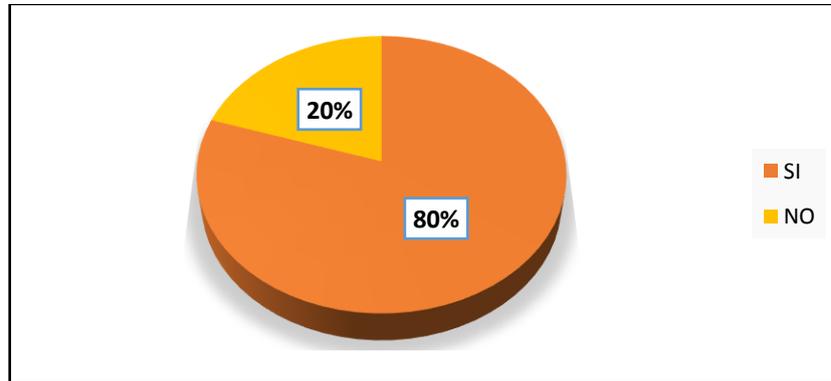


Figura 11 Según la Implementación manual de procedimiento

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 20% de los encuestados expresaron que conocen la implementación manual de procedimiento y el 80% de los encuestados expresaron lo contrario.

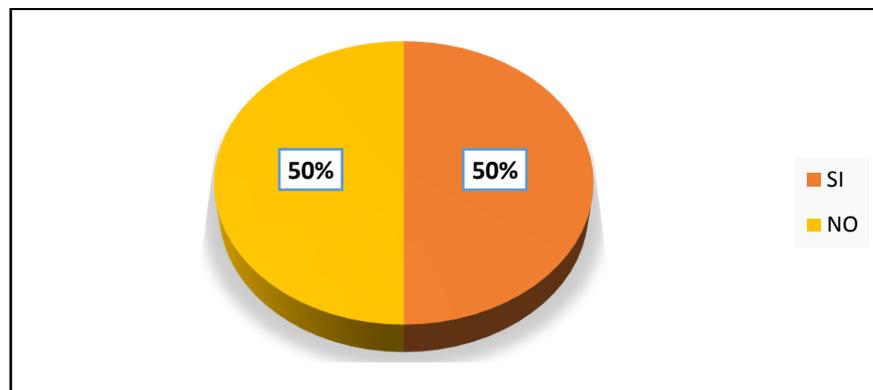


Figura 12 Establecimiento sistemático procedimientos aprobados de control de bienes y recursos

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados expresaron que conocen el establecimiento sistemático de los cargos de existencia y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario.

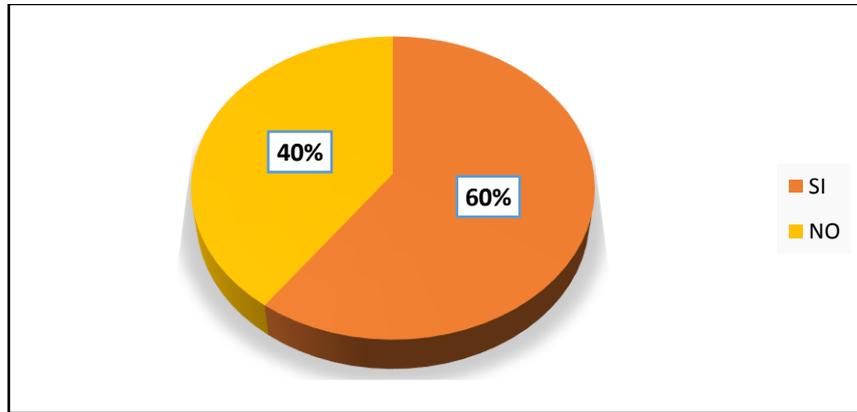


Figura 13 Según la Información interna manejada.

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 40% de los encuestados expresaron que conocen la implementación de procedimientos aprobados de control de bienes y servicios y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario.

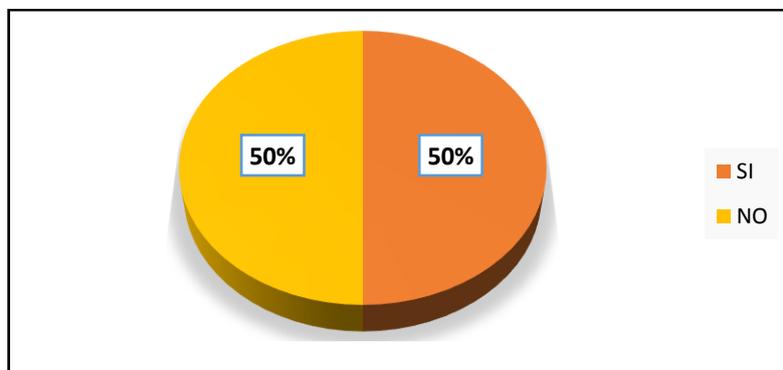


Figura 14 Según implementación de servicios de atención al usuario.

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados expresaron que conocen los recursos en el control administrativo y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario.

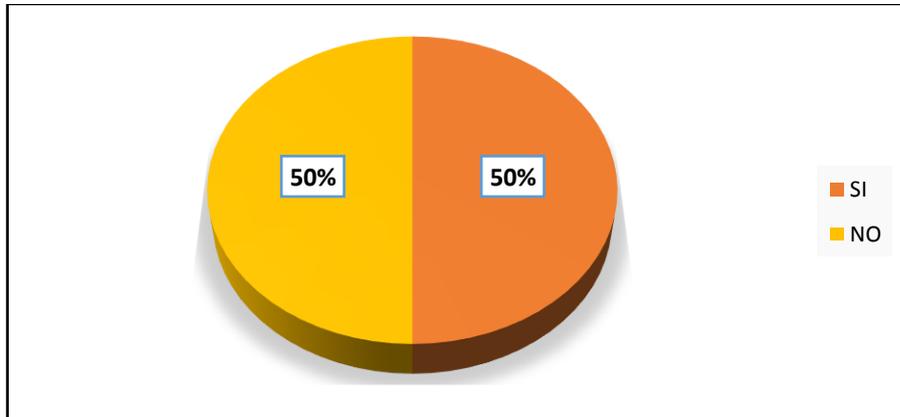


Figura 15 Según la Satisfacción de los usuarios por la atención

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 50% de los encuestados expresaron que conocen la apropiación del contenido de la información interna y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario.

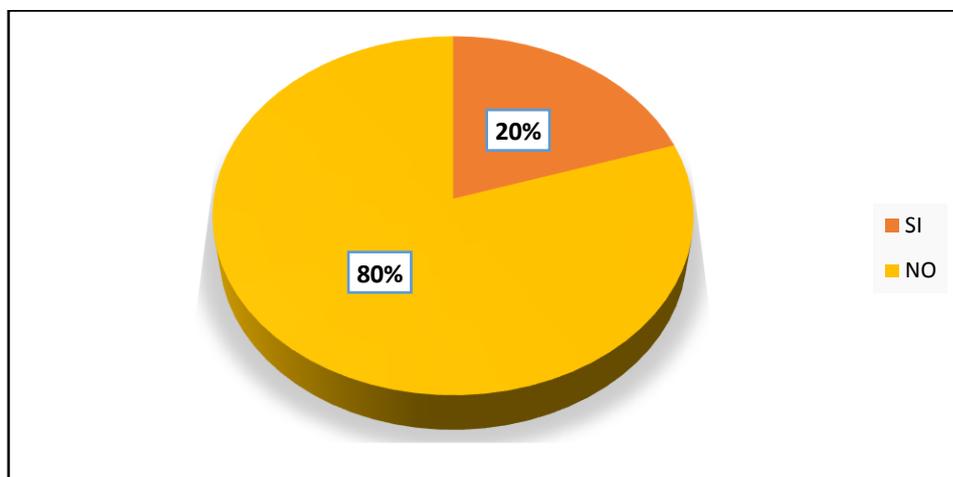


Figura 16 Registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 20% de los encuestados expresaron que conocen la implementación adecuada a la atención que se brinda y el 50% de los encuestados expresaron lo contrario.

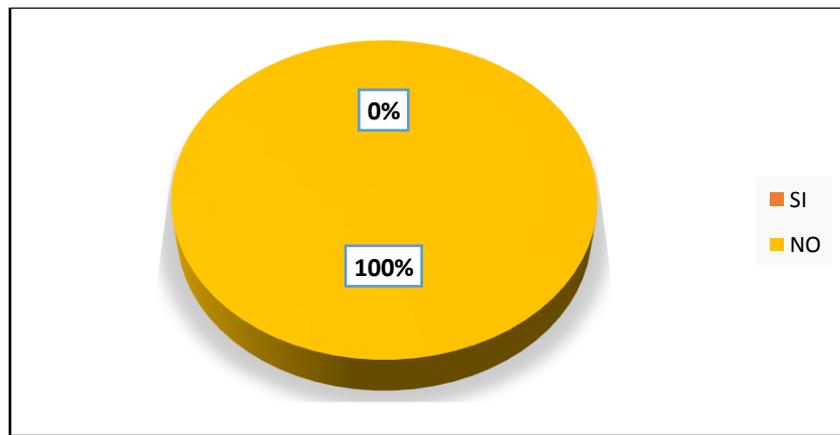


Figura 17 Según la detección de errores y deficiencias

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 0% de los encuestados expresaron que no conocen lo que satisface de las necesidades de los usuarios y el 100% de los encuestados expresaron lo contrario.

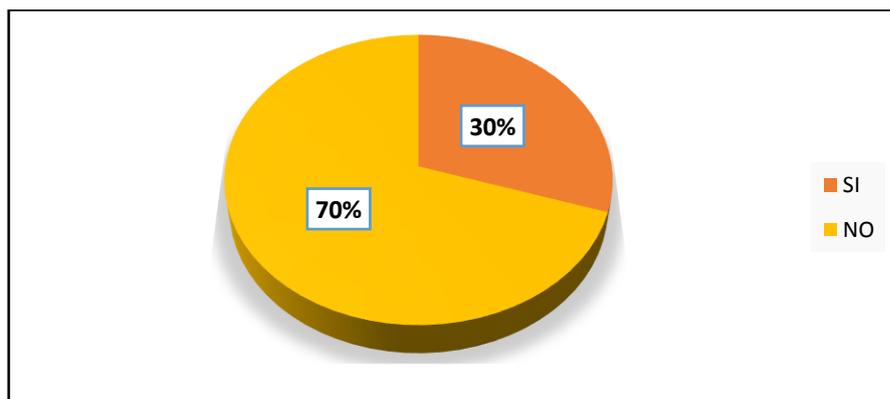


Figura 18 Charlas recibidas

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 30% de los encuestados expresaron que conocen la implementación de los registros de la revisión periódica y el 70% de los encuestados expresaron lo contrario.

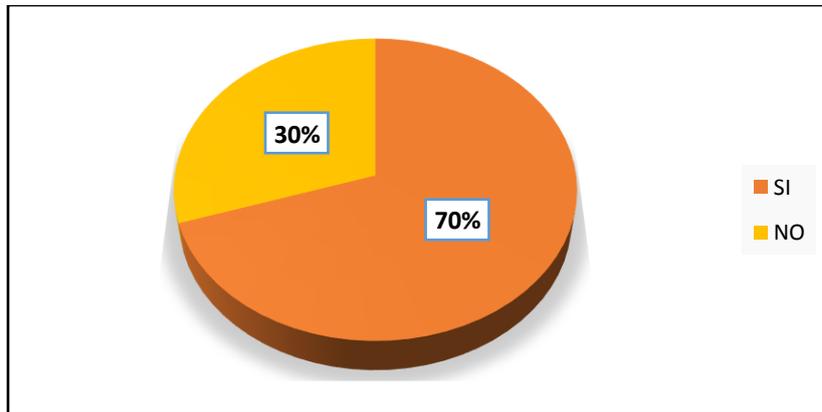


Figura 19 Capacitaciones recibidas

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 30% de los encuestados expresaron que conocen los informes sobre los errores y deficiencia y el 70% de los encuestados expresaron lo contrario.

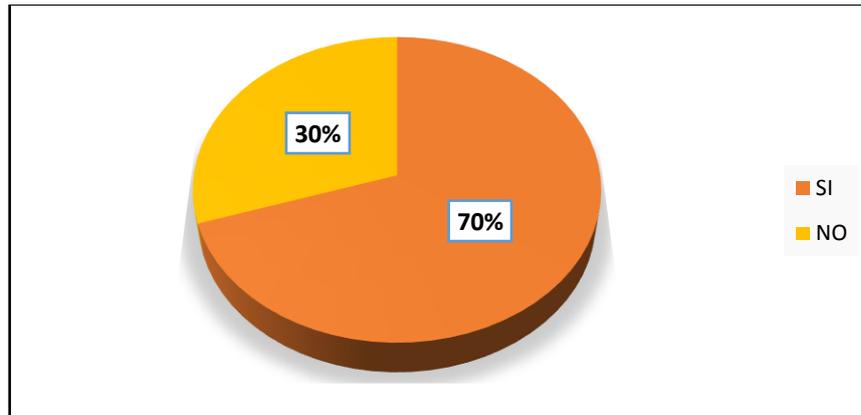


Figura 20 Actividades de supervisión y monitoreo

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Del 100% de la muestra equivalente a 10 trabajadores, el 30% de los encuestados expresaron que conocen las transparencias en las informaciones en la institución y el 70% de los encuestados expresaron lo contrario.