



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERA  
Y ADMINISTRATIVA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE  
RECURSOS HUMANOS DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD  
AYACUCHO, 2018**

**TESIS PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTOR:**

**Bach. IRIS GARDENIA VELARDE PEREZ**

**ASESOR:**

**Dr. CPC. FREDY RUBÉN LLANCE ATAO**

**AYACUCHO - PERU**

**2019**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERA  
Y ADMINISTRATIVA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE  
RECURSOS HUMANOS DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD  
AYACUCHO, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTOR:**

**Bach. IRIS GARDENIA VELARDE PEREZ**

**ASESOR:**

**Dr. CPC FREDY RUBÉN LLANCE ATAO**

**AYACUCHO - PERU**

**2019**

**TITULO**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIAS EN LA UNIDAD DE  
RECURSOS HUMANOS DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD  
AYACUCHO, 2018.**

## **AGRADECIMIENTO**

Esta Tesis dedico con todo mi amor a Dios por darme la vida y valentia para seguir con mis estudios y culminar con satisfaccion.

A mis padres Raul y Brigida quienes me guian desde del cielo.

A Diego mi hijo quien es el motor para seguir superandome en la vida como persona y profesional.

A mis maestros de la universidad quienes encaminaron mi vida profesional.

A mi mis amigos y compañeros de aula con quienes comparti momentos gratos.

A mi asesor de tesis quien guio el avance y culminacion de mi tesis.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico con todo mi amor a Dios quien guia el destino de mi vida, mi sanador personal gracias mi creador.

A mis padres, mis ángeles en el cielo, Diego mi hijo pilar fundamental de mi ser, mis maestros, amigos y compañeros quienes forman parte de mi formación.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal Determinar que el control interno incide en la Unidad de Recursos Humano de la Red de Salud asistencial de Ayacucho. La investigación es cuantitativa, descriptivo y no experimental, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 52 de una población de 60 personas, a quienes se le aplico un cuestionario de 15 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 87% de los encuestados afirmaron que el control interno si mitiga la corrupción en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. El 88% de los encuestados afirmaron que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, si efectúa las actividades relacionadas con la evaluación y calificación del personal de acuerdo a las normas vigentes. El 79% de los encuestado afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si motiva al personal de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, que brinden a los ciudadanos el servicio con calidad y vocación. Finalmente se concluyó que el control interno es muy importante en la gestión de la unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**Palabras clave:** Control interno, recursos humanos, ambiente de control, gestión, administración.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine if internal control affects the Human Resources Unit of the Healthcare Network of Ayacucho. The research is quantitative, descriptive and non-experimental, for the collection of information a sample of 52 from a population of 60 people was chosen in a targeted manner, to which a questionnaire of 15 closed questions was applied, applying the survey technique. Obtaining the following results: 87% of respondents affirmed that internal control mitigates corruption in the management of the Human Resources Unit of the EsSalud Ayacucho Assistance Network. 88% of the respondents affirmed that in the Human Resources Unit of the EsSalud Ayacucho Assistance Network, if it carries out the activities related to the evaluation and qualification of the personnel according to the current norms. 79% of the respondents affirmed that the Human Resources Unit motivates the staff of the EsSalud Ayacucho Assistance Network, to provide citizens with quality and vocation service. Finally, it was concluded that internal control is very important in the management of the Human Resources unit of the EsSalud Ayacucho Assistance Network.

**Keywords:** Internal control, human resources, control environment, management, administration

## Contenido

TITULO .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
TABLA DE INDICE .....	ix
INDICE DE GRAFICO .....	xi
I.INTRODUCCION.....	1
II.REVISION LITERATURA .....	7
2.1 Antecedente.....	7
2.1.1 Internacional .....	7
2.1.2 Nacional.....	12
2.1.3 Regional.....	18
2.2 Base Teórica.....	19
2.2.1 Teoría de control interno .....	19
2.2.2 Teoría del Empleo Público .....	31
2.2.3 Teoría de Productividad laboral .....	33
2.2.3 Teoría de Contrato Administrativo de Servicio.....	37
2.3 Marco Conceptual .....	38
2.3.1 concepto control interno .....	38
2.3.2 Concepto de recursos humanos .....	39
2.3.3 concepto de eficiencia y eficacia .....	39
III.HIPOTESIS.....	41
IV. METODOLOGIA.....	42
4.1 Diseño de investigación .....	42
4.2 La población y muestra .....	42
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	44
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
4.5 Plan análisis.....	46
4.6 Matriz de Consistencia .....	47
4.7 Principio Ético.....	48
V.RESULTADO.....	49

5.1 Resultado.....	49
5.2. Análisis de Resultado.....	64
VI. CONCLUSIÓN.....	68
6.1 Respecto al objetivo específico N° 1: .....	68
6.2 Respecto al objetivo específico N° 2: .....	68
BIBLIOGRAFÍA .....	69
ANEXO N° 1: Cuestionario .....	72
ANEXO N° 1:Mapa de la Provincia de Huamanga.....	75

## TABLA DE INDICE

<b>Tabla 1:</b> Cree Usted que el control interno ayuda a la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	49
<b>Tabla 2:</b> ¿Cree Usted que el control interno es eficiente en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	50
<b>Tabla 3:</b> ¿Cree Usted que el control interno es eficaz en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	51
<b>Tabla 4:</b> ¿Cree Usted que el control interno fortalece la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho? .....	52
<b>Tabla 5:</b> ¿Cree Usted que el control interno mitiga la corrupción en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	53
<b>Tabla 6:</b> ¿Cree Usted que el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos realiza el proceso de selección de personal de acuerdo a las directivas internas de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	54
<b>Tabla 7:</b> ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, administra y mantiene actualizado los legajos del personal de la Red Asistencial?....	55
<b>Tabla 8:</b> ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, administra y ejecuta las planillas de pago de los trabajadores en el plazo establecido?.....	56
<b>Tabla 9:</b> ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, realiza las acciones para autorizar las contratación de personal?.....	57
<b>Tabla 10:</b> ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, efectúa las actividades relacionadas con la evaluación y calificación del personal de acuerdo a las normas vigentes? .....	58

<b>Tabla 11:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos motiva los valores éticos en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	59
<b>Tabla 12:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos difunde el código de ética en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	60
<b>Tabla 13:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos trasmite las normas internas a los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	61
<b>Tabla 14:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos motiva al personal de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, que brinden a los ciudadanos el servicio con calidad y vocación?.....	62
<b>Tabla15:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos establece un ambiente de confianza en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	63

## INDICE DE GRAFICO

<b>Gráfico1:</b> ¿Cree Usted que el control interno ayuda a la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	49
<b>Gráfico 2:</b> ¿Cree Usted que el control interno es eficiente en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	50
<b>Gráfico 3:</b> ¿Cree Usted que el control interno es eficaz en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	51
<b>Gráfico 4:</b> ¿Cree Usted que el control interno fortalece la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho? .....	52
<b>Gráfico 5:</b> ¿Cree Usted que el control interno mitiga la corrupción en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	53
<b>Gráfico 6:</b> ¿Cree Usted que el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos realiza el proceso de selección de personal de acuerdo a las directivas internas de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	54
<b>Gráfico7:</b> ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, administra y mantiene actualizado los legajos del personal de la Red Asistencial?...	55
<b>Gráfico8:</b> ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, administra y ejecuta las planillas de pago de los trabajadores en el plazo establecido?.....	56
<b>Gráfico 9:</b> ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, realiza las acciones para autorizar las contratación de personal?.....	57
<b>Gráfico 10:</b> ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, efectúa las actividades relacionadas con la evaluación y calificación del personal de acuerdo a las normas vigentes? .....	58

<b>Gráfico 11:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos motiva los valores éticos en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	59
<b>Gráfico 12:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos difunde el código de ética en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	60
<b>Gráfico 13:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos trasmite las normas internas a los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?.....	61
<b>Gráfico 14:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos motiva al personal de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, que brinden a los ciudadanos el servicio con calidad y vocación?.....	62
<b>Gráfico15:</b> ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos establece un ambiente de confianza en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho? .....	63

## I.INTRODUCCIÓN

En la Unión Europea, el personal al servicio de la Administración de la Unión Europea está sometido a un régimen jurídico propio netamente comunitario, que escapa a la competencia de los Estados miembros, quedando al margen de las reglas de coordinación comunitarias en materia de seguridad social. Esta situación jurídica especial no obstante puede plantear problemas cuando el Estado miembro, aplicando su normativa interna, incide en campos cuya titularidad competencial dominante no está absolutamente clara.

La libre circulación de personas constituye uno de los fundamentos de la Unión Europea. Aparece regulado como un derecho fundamental en la Carta de Derechos Fundamentales de la UE<sup>3</sup> enunciado en los siguientes términos: “Todo ciudadano de la Unión tiene la libertad de buscar un empleo, de trabajar, de establecerse o de prestar servicios en cualquier Estado miembro” (art. 15.2). La libre circulación de personas comprende específicamente a los trabajadores por cuenta ajena y, en relación con el derecho de establecimiento y de libre prestación de servicios, a los trabajadores por cuenta propia.

El derecho de la libertad de circulación entraña garantizar a los trabajadores migrantes de los países miembros el ejercicio de una serie de derechos sin sufrir discriminación a causa de su nacionalidad. La búsqueda de un empleo en otro país comunitario, responder a ofertas efectivas de trabajo y desplazarse libremente en el territorio de los países miembros a tal fin, residir en uno de los Estados de la Unión para ejercer en él un empleo, disfrutar de las mismas condiciones laborales y de empleo que los nacionales del país de acogida y la posibilidad de permanecer en el otro Estado miembro tras haber ejercido en él un empleo, son manifestaciones que integran la libre circulación. El ejercicio de la libre circulación en condiciones objetivas de libertad y dignidad exige garantizar de hecho y de derecho la igualdad de trato en todo lo referente al desarrollo de una actividad

asalariada, el acceso a la vivienda, la sanidad, la escolaridad, etc. eliminando los obstáculos a la movilidad de trabajadores que derivan, en concreto, del derecho del trabajador a reunirse con su familia y a las condiciones de integración de ésta en la sociedad del país de acogida.

La protección social del trabajador por algún régimen nacional de seguridad social de un Estado miembro preverá que los trabajadores migrantes queden comprendidos en el ámbito de aplicación del Reglamento 883/2004, con el objetivo esencial de garantizar a estos trabajadores y a sus familiares la consolidación de los derechos de seguridad social cuando ejercitan la libre circulación.

Las características identificativas de la noción comunitaria de “trabajador”, a efectos de la libre circulación, son predicables del funcionario que presta servicios para la Administración de la Unión Europea. Las notas de ajenidad, dependencia y retribución caracterizan, sin duda, la relación jurídica que vincula al funcionario con la institución comunitaria. La condición de trabajador “migrante” la ostentará en la medida que sea un ciudadano de la UE que realiza esa actividad en otro país miembro diferente a su Estado de origen, sin que a ello obste el hecho de ocupar un empleo en una organización internacional, ni siquiera si las condiciones de su ingreso y residencia en el país de empleo están regidas de modo particular por un convenio internacional.

Al margen, por tanto, del Reglamento 883/2004 y de los respectivos regímenes de seguridad social de los Estados miembros, el Estatuto de los Funcionarios de la UE contempla un régimen común de seguro médico que protege frente a los riesgos de enfermedad común, enfermedad profesional y accidentes. Igualmente regula un régimen de pensiones que comprende las de jubilación, muerte y supervivencia y asignaciones por invalidez, fijando condiciones sumamente ventajosas para sus beneficiarios. Adicionalmente existe un conjunto de asignaciones de carácter complementario e índole familiar (asignaciones familiares, por hijo a cargo, por escolaridad y por nacimiento de hijo,

arts. 67 y 74 del Estatuto), de naturaleza cuasi salarial e incompatibles con otras de la misma naturaleza, reconocidas en favor de los funcionarios, sus beneficiarios y los pensionistas y perceptores de asignaciones por invalidez (Guerrero, 2017).

El alcance de las reformas laborales en América Latina ha sido uno de los temas centrales del debate doctrinal y político en los últimos años. Los índices de flexibilidad laboral, su alcance, su magnitud y su importancia, así como su repercusión en el empleo, han sido objeto de discusión y de estudios para determinar la importancia de la legislación laboral en el desarrollo económico y social de los países de la región. En Argentina y Perú las reformas han sido las más profundas y han tenido un carácter marcadamente flexibilizado, aunque en el caso de Argentina, desde 1990 han tenido lugar más de nueve modificaciones generales con orientaciones diversas, donde la protección y la flexibilidad se han alternado. Brasil, Colombia, Ecuador y Panamá también introdujeron reformas, que si bien fueron menos extensas, no por ello dejaron de afectar, en una perspectiva flexibilizadora, instituciones centrales de la relación laboral (Vega, 2005).

En el Perú, el congreso aprobó una ley por la cual se dispone pasar a cerca de 12, 000 trabajadores de EsSalud del régimen CAS al régimen laboral general. Si bien la ley indica que el cambio de régimen se realizara en forma progresiva a lo largo de tres años, su costo tendrá que ser asumido íntegramente por EsSalud. El costo de esta medida se estima estará entre los 50 y 100 millones de soles anuales. Este costo adicional se suma a la medida de exoneración permanente de los descuentos a las gratificaciones del año pasado. Todo esto ocurre en un escenario donde la informalidad laboral (trabajadores que no aportan a EsSalud) llega a más del 70% de la fuerza laboral. En esta entrega analizamos la crítica situación de EsSalud y damos algunas sugerencias para superar la crisis actual. (Baca, Campodónico, 2016).

En el Perú se aprobó el Decreto Supremo N° 012-2017-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30555, Ley que incorpora al Régimen Laboral del Decreto Legislativo N° 728 a los trabajadores profesionales, no profesionales, asistenciales y administrativos de ESSALUD que se encuentran bajo el Régimen de Contratación Administrativa de Servicios. Que, la Ley N° 30555 tiene por objeto la incorporación del personal profesional, no profesional, asistencial y administrativo del Seguro Social de Salud – ESSALUD, que se encuentra bajo el Régimen del Contrato Administrativo de Servicios (CAS), al régimen laboral de la actividad privada regulado por el Decreto Legislativo N° 728, Ley de Fomento del Empleo; Que, el artículo 5 de la indicada ley dispone que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Seguro Social de Salud – ESSALUD, dicta el reglamento y las normas complementarias para la implementación de la presente Ley, dentro de los noventa (90) días de su entrada en vigencia; De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; el artículo 25 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2014-TR. (Ministerio de Trabajo, 2017).

En la Región de Ayacucho, en una emotiva ceremonia EsSalud Ayacucho brindó un homenaje y reconocimiento a dos trabajadoras asistenciales que cumplieron sus años de servicio en la institución. Además, se entregó su respectiva resolución a aquellos trabajadores que ganaron el proceso de promoción interna que se realizó a fines del 2017. Las trabajadoras homenajeadas son Matilde Castro Morales, enfermera y Leonilda Camasca Vargas, obstetra. La primera, laboró en EsSalud por más de 36 años, desempeñándose en los diferentes servicios del Hospital de EsSalud Andahuaylas, perteneciente a la Red Asistencial Apurímac y en el Hospital II – Huamanga, perteneciente a la Red Asistencial Ayacucho. Mientras, la obstetra Leonilda Camasca Vargas

ingresó a laborar en el Hospital Almanzor Aguinaga Asengo de la Red Asistencial Lambayeque. Luego, en el Hospital de Emergencias Grau de Lima y finalmente en diferentes establecimientos de la Red Asistencial Ayacucho. Al respecto, el doctor Jhonny Albuja Jurado, director de EsSalud Ayacucho destacó que de esta manera el Seguro Social de Salud valora y reconoce la labor que realiza cada uno de los trabajadores en beneficio de los asegurados ayacuchanos. Asimismo, se efectuó la incorporación de 10 trabajadores del régimen CAS (Contrato Administrativo de Servicios) al régimen laboral 728, cumpliendo así con lo dispuesto en la Ley N°30555. De esta manera, EsSalud cumple con valorar y estimular a los trabajadores que conforman la Red Asistencial Ayacucho, fomentando un clima organizacional positivo en beneficio de los asegurados de nuestra región. (ESSALUD, 2018).

El Enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿De qué manera el control interno incide en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, 2018?**

Para dar su respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Objetivo general: **Determinar que el control interno incide en la Unidad de Recursos Humano de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.**

Para poder lograr el objetivo general nos hemos planteado tres objetivos específicos que son los siguientes:

**1.-Determinar que el control interno contribuye en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.**

**2.- Determinar que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho cumple con sus funciones de acuerdo al Manual de Organizaciones y Funciones.**

### **3.-Evaluar que la Unidad de Recursos Humanos motiva el componente ambiente de Control en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho**

La investigación se justifica, en la importancia y relevancia del tema en investigación, ya que el Control Interno es una herramienta que correctamente aplicada en las Entidades Públicas y Privadas, asegura el éxito en la gestión, las técnicas de control interno son muy poco utilizadas por las Entidades, sin embargo, es importante y muy necesarios su aplicación por los múltiples beneficios que puede traer a la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, así mismo, el presente estudio servirá como antecedente para futuras investigaciones en la materia.

## II. REVISIÓN LITERATURA

### 2.1 Antecedente

#### 2.1.1 Internacional

**Chávez (2015)** en su tesis denominada “Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal Dirección de Administración de Recursos Humanos de la secretaria del Agua, ubicada en la ciudad de Quito – Ecuador ”. Tuvo el objetivo general: Proponer el mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección del personal Dirección de Administración de Recursos Humanos de la Secretaria del Agua, ubicada en la ciudad de Quito, que permita mejorar su gestión y se efectúe de forma eficiente. La metodología es documental y descriptiva. Asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: “La SENAGUA es una institución que fue creada mediante el decreto 1088 del 15 de mayo 2008, tiene como finalidad conducir y regir los procesos de gestión de los recursos hídricos nacionales de una manera integrada y sustentable. La SENAGUA es una institución que cuenta con una excelente infraestructura, maquinaria y equipo con tecnología avanzada, esto ha permitido que abastezca a todo la población. El marco teórico se sustenta toda la teoría o información que esta relaciona con la presente investigación, en la cual se establece el talento humano, la gestión del talento humano, los subsistemas de la gestión del talento humano. En la SENAGUA existe una falta de capacitación por parte de las autoridades que gestionan las normas para selección público a través de los concursos de méritos y oposición. Falta de interés por parte de las autoridades de la SENAGUA, en dar seguimiento previo y posterior a los procesos de reclutamiento y selección del personal. En la SENAGUA el director de la Unidad de Administración de Recursos Humanos realiza despedidos el personal de forma constante, es decir todo el personal dura un período demasiado corto. En la SENAGUA

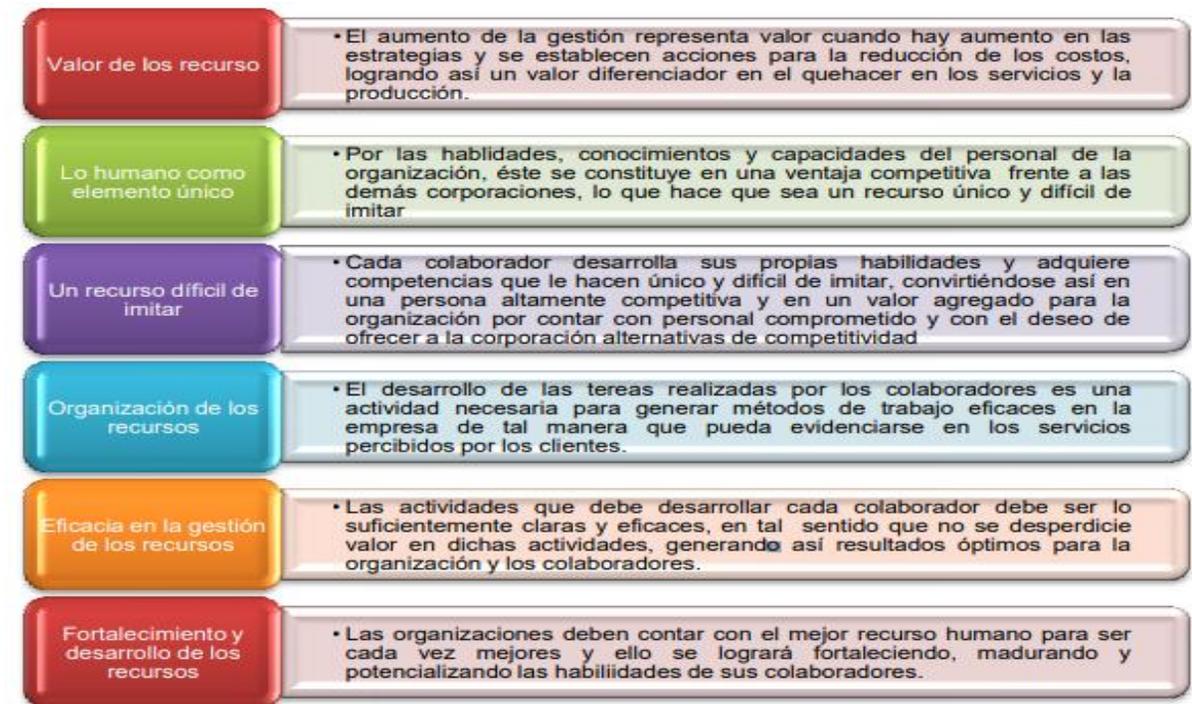
existe una gestión ineficiente de los procesos de reclutamiento y selección del personal, debido a que los procedimientos no se encuentran bien estructurados, esta es una de las razones por las que se demoran en realizar cualquier trámite. En la SENAGUA no aplican indicadores de gestión ni otro medio control para evaluar las actividades o el desempeño de los funcionarios”.

**Gatia (2017)** en su tesis denominado “Diseño de un modelo de gestión de Recursos Humanos en la empresa Anglo ecuatoriana de Guayaquil – Ecuador. Tuvo el objetivo general: Diseñar un plan estratégico que mejore la gestión de Recursos Humanos de la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil. La metodología el presente estudio de investigación se procederá aplicar el diseño no experimental. Asimismo, llegó a las conclusiones siguientes: “El estudio de investigación permite fortalecer la gestión del departamento de Recursos Humanos de la compañía Anglo Ecuatoriana, permite identificar las causas principales de riesgo que afectan los procesos de gestión de Recursos Humanos, con el fin de proponer un plan estratégico de gestión de Recursos Humanos que aporte con objetivos permitiendo obtener resultados positivos en el aumento del rendimiento administrativo de forma eficiente”. “El análisis de teorías y principios sobre los modelos de gestión de Recursos Humanos cumple una función importante en el estudio investigativo, ya que permite sustentar los aspectos fundamentales del proceso de gestión, técnica de selección, integración de personas, recompensas, desarrollo etc. Con el fin de identificar las responsabilidades en relación de las actividades que ocupan en la empresa para evitar la duplicidad de información, errores administrativos y agilizar las responsabilidades que tienen por tarea optimizando el tiempo”. “Por otro lado, el desarrollar y aplicar una encuesta en la empresa Anglo Ecuatoriana dirigido al personal administrativo permitió diagnosticar e

identificar las principales causas que afecta la gestión del departamentos de Recursos Humanos y además actividades, para medir el nivel de riesgo y proponer una solución sobre las causas de mayor impacto negativo que afecta el proceso de la gestión del departamento de Recursos Humanos orientando de manera eficaz los objetivos estratégicos”. “ Por último, se concluye que el diseño de un modelo de gestión de Recursos Humanos en la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil C.A. mediante propuesta determina el desarrollo de un plan estratégico de gestión de Recursos Humanos el cual permite tomar medidas de precaución mediante la propuesta de soluciones sobre las problemáticas evitando errores administrativos, optimizando tiempo y recursos, aumentando la agilidad y eficiencia de los procesos el cual contribuirá con mejores resultados a la organización”.

**Montoya & Boyero (2015)** en la revista científica “Visión del Futuro” publico el artículo “El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional”, donde menciona que la “Dirección estratégica de Recursos Humanos en la organización el direccionamiento está referenciado tanto al conjunto de políticas, como a las medidas que tienen como fundamento el logro de la estructura del recurso humano que trabajará en pro de la consecución de los objetivos y la misión de la organización, gracias a las capacidades que tienen cada uno de sus miembros, pues son ellos los que hacen que ésta pueda ser cada vez más competitiva. Para Herrera Gómez la gestión del recurso humano se constituye en un “conjunto de actividades y medidas concretas para operar el área y que tienen un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes y aptitudes de las personas dentro del esquema organizacional” (2001, p. 48), para lo cual podría decirse entonces que la dirección de la organización debe centrar sus esfuerzos en el logro de los objetivos y metas propuestas en un tiempo determinado, de forma conjunta y en consonancia

con el personal. “Es preciso tener presente que la comprensión de las estrategias necesita de valor agregado tanto en los procesos como en las personas, con la pretensión de estar en consonancia con las corrientes actuales y fundamentales que, hoy en día, consideran el recurso humano como factor estratégico para su desarrollo y competitividad”. “Un aspecto a resaltar es que todo director corporativo no sólo debe asegurar que todos los procesos y procedimientos dentro de la organización se lleven a cabo bajo parámetros de eficacia y eficiencia, sino que debe construir y llevar a cabo acciones, estrategias y políticas que estén basadas en modelos sencillos y claros que deben ser compartidos con todos los miembros de la organización”. “Es por ello que se hace necesario que se incorpore al factor humano en la cadena de valor como un elemento clave de los procesos misionales y estratégicos corporativos, lo cual se verá evidenciado por el aporte y singular presencia en la prestación del servicio y en producción con calidad”. “Es preciso entonces que la dirección de la empresa tenga en cuenta algunos elementos que son fundamentales para poder hablar de un correcto direccionamiento del recurso humano como se presenta en la siguiente figura:



“Las organizaciones son altamente eficientes y competitivas cuando logran que las estrategias definidas frente al recurso humano estén totalmente alineadas con las estrategias definidas por la dirección; la coherencia de estos dos aspectos implica que los procesos ejecutados por el recurso humano garanticen la consecución correcta, oportuna, eficaz y llena de valor de todas las metas establecidas en la organización”. **CONCLUSIÓN:** “En la actualidad en el ámbito empresarial se experimentan dos retos importantes: el presente que debe responder a las necesidades de sobrevivir según la misión o razón de ser y el futuro, el cual está relacionado con el deseo de crecer y dar cumplimiento a su visión desde una consideración más ambiciosa del RRHH en la organización”. “Ahora bien, lo que se busca con el diseño de estrategias y la planeación de recursos humanos es permitir a la organización lograr ser o continuar siendo un modelo empresarial que responde a las nuevas exigencias del mercado y de los clientes”. “Podría decirse que el futuro organizacional depende no sólo de su capacidad financiera, sino de su habilidad para generar cambios en su estructura,

procesos, servicios y tecnologías entre otros aspectos, siempre contando con el personal idóneo y comprometido que ayude a responder a las nuevas demandas”. “Sin lugar a dudas, las organizaciones pueden lograr una ventaja competitiva sostenible por medio de sus colaboradores, donde las directivas de la institución deben asumir un papel activo en la planeación estratégica y en la toma de decisiones, reconociendo de igual manera que la empresa cada día será mejor si tiene la capacidad de reconocer la gestión de los colaboradores”.

### **2.1.2 Nacional**

**Cadillo (2017)** en su tesis denominada “Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”. Tuvo como objetivo general: Identificar la relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, 2016. La metodología es cuantitativo, no experimental. Asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: Existe relación ( $p=0.0000.05$ ) entre las actividades de control y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor control interno, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja ( $r = 0.454$ ). Existe relación ( $p=0.049<0.05$ ) entre el ambiente de control y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor ambiente de control, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja ( $r = 0.188$ ). Existe relación ( $p=0.031<0.05$ ) entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación

fue significativa, afirmando que a mayor evaluación de riesgos, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja ( $r = 0.206$ ). Cuarta: No existe relación ( $p=0.138>0.05$ ) entre las actividades de control y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016. Existe relación ( $p=0.017<0.05$ ) entre la información y comunicación y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor información y comunicación, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja ( $r = 0.227$ ). Existe relación ( $p=0.001<0.05$ ) entre la supervisión y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor supervisión, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja ( $r = 0.321$ ).

**Guerrero (2017)** en su tesis denominado “Los mecanismos de Control Interno en el Área de Recursos Humanos de las empresas Retail en el Perú, caso: Saga Falabella S.A Sucursal Open Plaza - Piura, 2016”. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A -Sucursal Open Plaza- Piura, 2016. La metodología es cualitativo – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso. Asimismo, llegó a la conclusión siguiente: “Saga Falabella S.A, a pesar de ser una gran empresa con un número de colaboradores significativo no ofrece ascensos laborales, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad. Brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, siendo las propias marcas quienes asumen la inversión de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas. Siempre busca innovar y hacer que sus clientes tengan una compra

satisfecha que se acomode a las necesidades del cliente es por ello que hoy en día trata de encontrar colaboradores con un perfil diferente. Cuenta con herramientas necesarias para motivar a su personal con una retribución efectiva de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa. Los empleados laboran más de 8 horas diarias en días festivos, asimismo se encuentra estipulado en el contrato del empleador que estas horas serán compensadas con 1 día de descanso dentro del mes laborado. Los trabajadores full-time gozan de beneficios laborales establecidos en el decreto legislativo 728. Ley de la productividad y competitividad laboral: vacaciones, compensación por tiempo de servicio, gratificaciones, distribución de utilidades, asignación familiar, seguridad social. Los trabajadores part-time a diferencia de los full-time no cuentan con el beneficio de compensación por tiempo de servicio ya que de acuerdo al artículo N° 58 de la Ley General del Trabajo estipula que el colaborador no gozará de este beneficio por la cantidad de horas laboradas. El control de ingreso, salida y refrigerio del colaborador en la entidad se hace a través de un control biométrico deslizando el fotochet de cada trabajador los cuales cuentan con un código individual. Los colaboradores reciben dos uniformes semestrales que consta de: camisa, pantalón y zapatos. En cuanto al personal de mantenimiento, estos cuentan con uniformes adecuados que les permite tener seguridad en el trabajo como: camisa, pantalón, guantes, botas, casco, chaleco y fajas lumbrales para manipulación de cargas. (Según ley de Seguridad y Salud en el Trabajo). **Saga Falabella S.A**, a pesar de ser una gran empresa con un número de colaboradores significativo no ofrece ascensos laborales, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad, LO QUE COINCIDE con **Espinoza (2013)**, “quien manifestó que las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa de Retail de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades

laborales con incrementos remunerativos y otras causas entre ellas problemas de índole personal y desarrollo profesional. Saga Falabella S.A brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, aunque indirectamente ya que son las propias marcas quienes asumen los gastos de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas”. LO QUE NO COINCIDE con **Osaki & Sifuentes (2013)**, “quien indicó que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor, que la capacitación, ya que es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación, no existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida en ventas. Siempre busca innovar y hacer que sus clientes tengan una compra satisfecha que se acomode a las necesidades del cliente es por ello que hoy en día trata de encontrar colaboradores con un perfil diferente”, LO QUE COINCIDE con **Ibérico & Morales (2105)**, “quien concluyó que uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, cada vez más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del Retail con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, entenderlo, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables. Cuenta con herramientas necesarias para motivar a su personal con una retribución efectiva de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa”, LO QUE NO COINCIDE con **Navarro (2015)**, “quien determinó que la motivación extrínseca en la productividad del talento humano, nos con lleva a la insuficiencia, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad

del colaborador y retribución efectiva. Los empleados de Saga Falabella S.A se muestran desmotivados, debido a que los horarios establecidos no les permiten realizar actividades en beneficio tanto a su realización personal como profesional”, LO QUE NO COINCIDE con **Chiang, Méndez & Sánchez (2010)**, “quien manifestó que los empleados se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. No tiene problema alguno en cuanto a la satisfacción salarial de sus colaboradores ya además cuenta con todos los beneficios sociales”, LO QUE NO COINCIDE con **PÉREZ (2013)**. La principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares”.

**Hotoya (2016)** en su tesis denominado “Importancia del Control Interno en mejora del Área de Recursos Humanos de la empresa minera Muky S.A.A. San Borja – 2015”.Tuvo objetivo general: Determinar e implementar las políticas de control interno que permitan establecer los lineamientos de trabajo del área de recursos humanos. La metodología el diseño que se ha aplicado es el no experimental. Asimismo, llegó a las conclusiones siguientes: “Se logró describir la importancia del control interno y su incidencia en mejorar la gestión del área de recursos humanos, y de cómo el control interno actual tiene injerencia en todas las áreas de la empresa según se demuestra con la referencia

bibliográfica de los actores en estudio. Se logró determinar el modo como el sinergiamiento de los componentes del control interno en el área de recursos humanos, pueden facilitar una buena gestión de las empresas. Y de como todos los componentes del sistema COSO, tienen participación efectiva para corregir deficiencias de la empresa. Según las encuestas realizadas a la Empresa Minera MUKY S.A.A. Se pudo determinar la necesidad de corregir las deficiencias que se dan en el Área de Recursos Humanos, con nuevas políticas y normas para acabar con las deficiencias”.

**Manrique (2017)** en su tesis denominado “El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Recursos Humanos en el hotel “Pastoruri” independencia – Huaraz, 2014. Tuvo el objetivo general: Determinar que el sistema de control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. La metodología es cuantitativo, no correlacional, descriptivo – no experimental. Asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: “Se pudo describir la situación del control interno, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de control interno (Cuadro N°01, según tablas del 01 al 10), dado que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno en el Hotel "Pastoruri", el mismo que debe realizarse en forma permanente para así detectar riesgos, fraudes o irregularidades. Se pudo identificar los problemas en la gestión de recursos humanos de la empresa en estudio, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de Gestión de Recursos Humanos (Cuadro N°01, según tablas del 11 al 20), donde el 75% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del **Hotel “Pastoruri”** con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes. Se ha determinado que el control interno en los

componentes de Comportamiento Organizacional, Evaluación de riesgos y en ambientes de control no incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri”.

### **2.1.3 Regional**

**Peña (2017)** en su tesis denominado “Implementación de control interno efectivo para la eficiente administración en la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, 2016”. Tuvo como objetivo general: Determinar que la Implementación del Control Interno efectivo influye para la eficiente administración en la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, 2016. La metodología es descriptivo, cualitativo, bibliográfico y documental. Asimismo llegó a las siguientes conclusiones: “La implementación del control interno eficaz influye en la correcta administración en la unidad de adquisiciones de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho”. “La implementación del control interno eficiente influye en la correcta administración en la unidad de adquisiciones de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho”. “La aplicación correcta del control previo incide en la eficiente administración en la unidad de adquisiciones de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho”. “La aplicación correcta del control simultáneo incide en la eficiente administración en la unidad de adquisiciones de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho”. “Los funcionarios le brindan la atención necesaria a los controles internos. La Red Asistencia EsSalud Ayacucho no cuenta con el Órgano de Control Institucional”.

**Riveros (2015)** en su tesis denominada “El sistema de control interno y sus resultados que inciden en la gestión del hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho - 2014”. Tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia del sistema de control interno en la gestión del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho.

La metodología es considerada de bibliográfica – documental. Asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: “1. El 100% considera que el hospital regional Ayacucho no cuenta con una estructura de control interno que vela en base a las normas legales, por ello, la importancia de la incidencia en la gestión del establecimiento de salud”. “El 60% consideran que las acciones de control vienen logrando las metas que se han propuesto en la gestión del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho promoviendo la correcta y transparencia gestión de los recursos y bienes de la entidad, cautelando la legalidad y eficiencia de los actos y operaciones, como el logro de sus resultados, mediante la ejecución de los servicios de control”. “El 76 % de los funcionarios encuestados del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho que si existe cumplimiento de las políticas de trabajo, debido a que el gobierno tiene por prioridad la salud de la población más necesitada, por ello, existen coberturas de seguros de salud gratuitos para la población más pobre”. “El 54% de los funcionarios encuestados si influye en la gestión del Hospital Regional de Ayacucho; por tanto los órganos de dirección velan por el cumplimiento de las metas programados”. “El 62% de los funcionarios del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho manifiestan que las acciones de control son regulares con aspecto de control interno”.

## **2.2 Base Teórica**

### **2.2.1 Teoría de control interno**

**2.2.1.1 El Control Interno desde la Perspectiva del Enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el Sector Público (OLACEFS, 2015)**

**INTOSAI**

“La promoción del control interno ha sido un tema de creciente interés internacional. Las EFS han procurado mejorar sus competencias para fortalecer el control interno en las instituciones del sector público, con miras a una contribución asertiva para vigorizar la transparencia y la rendición de cuentas, que ayude a mitigar riesgos de corrupción y mal uso de los recursos públicos”. (pg.7)

### **INTOSAI GOV 9100: Guía para las normas de control interno del sector público**

“La guía de INTOSAI de 1992 para las normas de control interno fue concebida como un documento vital que refleja la visión de que se deben promover las normas para el diseño, la implantación y la evaluación del control interno, así como su permanente actualización. En el marco de la reunión INCOSAI del año 2001 se reconoció la existencia de una fuerte necesidad de actualizar la guía del año 1992. Esta guía actualizada es el resultado del esfuerzo conjunto de los miembros del Comité de Normas de Control Interno de la INTOSAI”.

### **INTOSAI GOV. 9110: Directrices referentes a los informes sobre la eficacia de los controles internos: Experiencias de las EFS en la implantación y la evaluación de los controles internos**

“En el año 1992, las Directrices para las Normas de Control Interno de la INTOSAI definieron una estructura de control interno con respecto a los planes de una organización, que abarca la actitud, los métodos, los procedimientos y otras medidas de gestión, tendentes a proveer una garantía razonable para alcanzar los objetivos generales de las EFS relativos a la promoción de operaciones metódicas, económicas, eficientes, eficaces que generen productos y servicios de calidad; preservación de recursos frente a pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades; el respeto a las leyes,

reglamentaciones y directivas; y la elaboración de datos financieros y de gestión fiables para presentarlos correctamente en informes oportunos. Las normas de control interno de la INTOSAI constituyen el marco para una estructura de control interno que cumplan estos objetivos. Cualquier entidad democrática en un estado de derecho siempre tiene como meta principal el cumplimiento de su misión. La aplicación de herramientas efectivas de control interno permite identificar y enfrentar los riesgos que pudieran entorpecer el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales”.

**INTOSAI GOV. 9120: Directrices para la buena gobernanza**

“La alta dirección es la responsable de establecer un entorno de control eficaz en sus organizaciones como parte de su responsabilidad administrativa sobre el uso de los recursos gubernamentales. La planificación, la ejecución, la supervisión y el seguimiento son componentes fundamentales del control interno, además de ser actividades que pueden realizarse de manera rutinaria que ayudan a garantizar la rendición de cuentas”. (pg.9)

**INTOSAI GOV. 9140: Independencia de la auditoría interna en el Sector Público**

“La auditoría interna se ha convertido en un factor de la nueva era de rendición de cuentas y control. La forma en que las entidades del sector público mantienen el control interno, y la forma en que éstas deben rendir cuentas ha evolucionado, de modo que se requiere de mayor transparencia y de una mejor rendición de cuentas por parte de estas organizaciones que gastan los fondos de los contribuyentes”. (pg.10)

**OLACEFS**

“La OLACEFS emite declaraciones que contienen posturas, pautas y principios a ser observados, sobre los temas de importancia para fortalecer y propiciar la independencia, la imparcialidad, la transparencia, la rendición de cuentas, mejores prácticas, la ética y la

probidad en la gestión de las EFS, siempre respetando la autonomía e independencia de cada una de ellas”. (pg.13)

**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) – Marco Integrado de Control Interno – Informe COSO**

“El enfoque COSO constituye la concepción de control interno que actualmente cuenta con aceptación mundial. En efecto, tras la emisión del Informe COSO original, en 1992, la normativa internacional fue adaptándose y ajustándose poco a poco a sus definiciones. Teniendo en cuenta la dinámica mundial, en 2013 se emitió una versión actualizada”.

**En el marco original, COSO identificó los cinco componentes de control interno:**

**Ambiente de control:** “Es la base del sistema de control interno, y aporta disciplina a la estructura. En él se apoyan los restantes componentes y resulta fundamental para concretar los cimientos de un control interno eficaz y eficiente, pues marca la pauta del funcionamiento de la organización e influye en la forma de actuación de sus funcionarios. Sus factores incluyen la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios, el estilo de dirección y gestión, la asignación de autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional y, las políticas y prácticas de personal utilizadas”.

**Evaluación de riesgos:** “Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar Evaluación de riesgos: Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar”.

**Actividades de control:** “Son las políticas, los procedimientos, las técnicas, las prácticas y los mecanismos que permiten a la Dirección administrar los riesgos identificados con base

en la evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos. Se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión”.

**Información y comunicación:** “Según este componente, se debe identificar, recopilar y propagar la información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades a cargo. De igual modo, debe existir una comunicación eficaz que fluya en todas direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, tanto de forma descendente como ascendente”.

**Supervisión y seguimiento:** “El sistema de control interno precisa de supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema a lo largo del tiempo. Esto se logra mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. (pg.20)”

### **2.2.1.2 Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica, Ley N° 27785 (Congreso, 2002)**

#### **Control Interno**

“El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior. El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección”.

### **2.2.1.3 Control Interno de las entidades del Estado, Ley N° 28716 (Congreso 2006)**

#### ✓ **Objeto de la Ley**

“Establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales”.

#### ✓ **Implantación del Control Interno**

Las entidades del Estado implantan obligatoriamente sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientando su ejecución al cumplimiento de los objetivos siguientes:

“a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta; b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos; c) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones; d) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información; e) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales; f) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado”. “Corresponde al Titular y a los funcionarios responsables de los órganos directivos y ejecutivos de la entidad, la aprobación de las disposiciones y acciones necesarias para la implantación de dichos

sistemas y que éstos sean oportunos, razonables, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones de las respectivas entidades”.

✓ **Obligaciones del Titular y Funcionarios**

Son obligaciones del Titular y funcionarios de la entidad, relativas a la implantación y funcionamiento del control interno:

“a) Velar por el adecuado cumplimiento de las funciones y actividades de la entidad y del órgano a su cargo, con sujeción a la normativa legal y técnica aplicables. b) Organizar, mantener y perfeccionar el sistema y las medidas de control interno, verificando la efectividad y oportunidad de la aplicación, en armonía con sus objetivos, así como efectuar la autoevaluación del control interno, a fin de propender al mantenimiento y mejora continua del control interno. c) Demostrar y mantener probidad y valores éticos en el desempeño de sus cargos, promoviéndolos en toda la organización. d) Documentar y divulgar internamente las políticas, normas y procedimientos de gestión y control interno, referidas, entre otros aspectos, a: i. La competencia y responsabilidad de los niveles funcionales encargados de la autorización y aprobación de los actos y operaciones de la entidad. ii. La protección y conservación de los bienes y recursos institucionales. iii. La ejecución y sustentación de gastos, inversiones, contrataciones y todo tipo de egreso económico en general. iv. El establecimiento de los registros correspondientes respecto a las transacciones y operaciones de la entidad, así como a su conciliación. v. Los sistemas de procesamiento, uso y control de la información, documentación y comunicaciones institucionales. e) Disponer inmediatamente las acciones correctivas pertinentes, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades. f) Implementar oportunamente las recomendaciones y disposiciones emitidas por la propia entidad (informe de

autoevaluación), los órganos del Sistema Nacional de Control y otros entes de fiscalización que correspondan. g) Emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, para la aplicación y/o regulación del control interno en las principales áreas de su actividad administrativa u operativa, propiciando los recursos y apoyo necesarios para su eficaz funcionamiento”.

#### **2.2.1.4 Normas de Control Interno aprobada mediante la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG (Contraloría, 2006)**

La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores- INTOSAI, fundada en el año 1953, y que reúne entre sus miembros a más de ciento setenta (170) Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS), entre ellas la Contraloría General de la República de Perú (CGR), aprobó en el año 1992 las “Directrices para las normas de control interno”. Este documento establece los siguientes lineamientos generales para la formulación de las normas de control interno: “Se define al control interno como un instrumento de gestión que se utiliza para proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos establecidos por el titular o funcionario designado”. “Se precisa que la estructura de control interno es el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la Dirección, que posee una institución para ofrecer una garantía razonable de que se cumplen los siguientes objetivos: “(i) Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces así como los productos y servicios con calidad, de acuerdo con la misión de la institución”. “(ii) Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, error y fraude”. “(iii) Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la Dirección” y “(iv)

Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables presentados correcta y oportunamente en los informes”.

“Debe formularse y promulgarse una definición amplia de la estructura de control interno, de los objetivos a alcanzar, y de las normas a seguir en la concepción de tales estructuras”.

“La necesidad de hacer una clara distinción entre dichas normas y los procedimientos específicos a ser implantados por cada institución”.

“La responsabilidad de la Dirección por la aplicación y vigilancia de los controles internos específicos necesarios para sus operaciones, por ser éstos un instrumento de gestión, para los cuales se debe disponer de planes de evaluación periódica”.

“La competencia de la EFS en la evaluación de los controles internos existentes en las entidades fiscalizadas”.

El Informe COSO incorporó en una sola estructura conceptual los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial y actualizó los procesos de diseño, implantación y evaluación del control interno. Asimismo, define al control interno como un proceso que constituye un medio para lograr un fin, y no un fin en sí mismo. También señala que es ejecutado por personas en cada nivel de una organización y proporciona seguridad razonable para la consecución de los siguientes objetivos: “(i) eficacia y eficiencia en las operaciones, (ii) confiabilidad en la información financiera, y (iii) cumplimiento de las leyes y regulaciones”. Este control debe ser construido dentro de la infraestructura de la entidad y debe estar entrelazado con sus actividades de operación. Se indica que el control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados: “(i) ambiente de control, (ii) evaluación de riesgos, (iii) actividades de control, (iv), información y comunicación, y (v) monitoreo (supervisión)”.

✓ **Concepto de las normas de control interno**

“Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras”. “Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado”. “Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones”. “Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento”. “Las Normas de Control Interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control”. “Estas se describen en el capítulo Marco Conceptual de la estructura de control interno que forma parte de este documento”.

✓ **Definición y objetivos de Control Interno**

Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales: “(i) promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta. (ii) cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido

y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos. (iii) cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones

(iv) garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información. (v) fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales. (vi) promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado”.

✓ **Roles y responsabilidades**

“El control interno es efectuado por diversos niveles jerárquicos. Los funcionarios, auditores internos y personal de menor nivel contribuyen para que el sistema de control interno funcione con eficacia, eficiencia y economía”. “El titular, funcionarios y todo el personal de la entidad son responsables de la aplicación y supervisión del control interno, así como en mantener una estructura sólida de control interno que promueva el logro de sus objetivos, así como la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones”. Para contribuir al fortalecimiento del control interno en las entidades, el titular o funcionario que se designe, debe asumir el compromiso de implementar los criterios que se describen a continuación:

- **Apoyo institucional a los controles internos:**

“El titular, los funcionarios y todo el personal de la entidad deben mostrar y mantener una actitud positiva y de apoyo al funcionamiento adecuado de los controles internos. La actitud es una característica de cada entidad y se refleja en todos los aspectos relativos a su actuación. Su participación y apoyo favorece la existencia de una actitud positiva”.

- **Responsabilidad sobre la gestión:**

“Todo funcionario público tiene el deber de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante el público por los fondos o bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado”.

**- Clima de confianza en el trabajo:**

“El titular y los funcionarios deben fomentar un apropiado clima de confianza que asegure el adecuado flujo de información entre los empleados de la entidad. La confianza permite promover una atmósfera laboral propicia para el funcionamiento de los controles internos, teniendo como base la seguridad y cooperación recíprocas entre las personas así como su integridad y competencia, cuyo entorno retroalimenta el cumplimiento de los deberes y los aspectos de la responsabilidad”.

**- Transparencia en la gestión gubernamental:**

“La transparencia en la gestión de los recursos y bienes del Estado, con arreglo a la normativa respectiva vigente, comprende tanto la obligación de la entidad pública de divulgar información sobre las actividades ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines así como la facultad del público de acceder a tal información, para conocer y evaluar en su integridad, el desempeño y la forma de conducción de la gestión gubernamental”. “Seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del control interno. La estructura de control interno efectiva proporciona seguridad razonable sobre el logro de los objetivos trazados”. “El titular o funcionario designado de cada entidad debe identificar los riesgos que implican las operaciones y, estimar sus márgenes aceptables en términos cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con las circunstancias”.

## 2.2.2 Teoría del Empleo Público

### 2.2.2.1 Marco del Empleo Público, Ley N° 28175 (Congreso, 2004)

#### ✓ **Finalidad**

“La presente Ley tiene como finalidad establecer los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas”.

#### ✓ **Deberes generales del empleado público**

Todo empleado público está al servicio de la Nación, en tal razón tiene el deber de: “a) Cumplir su función buscando el desarrollo del país y la continuidad de las políticas de Estado. b) Supeditar el interés particular al interés común y a los deberes y obligaciones del servicio. c) Superarse permanentemente en función a su desempeño. d) Desempeñar sus funciones con honestidad, probidad, criterio, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio. e) Conducirse con dignidad en el desempeño del cargo. f) Respetar y convocar las instancias de participación ciudadana creadas por la ley y las normas respectivas”.

#### ✓ **Clasificación**

El personal del empleo público se clasifica de la siguiente manera:

**Funcionario público.** - “El que desarrolla funciones de preeminencia política, reconocida por norma expresa, que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas”.

El Funcionario Público puede ser: a) De elección popular directa y universal o confianza política originaria. b) De nombramiento y remoción regulados. c) De libre nombramiento y remoción.

**Empleado de confianza.** - “El que desempeña cargo de confianza técnico o político, distinto al del funcionario público. Se encuentra en el entorno de quien lo designa o remueve libremente y en ningún caso será mayor al 5% de los servidores públicos existentes en cada entidad. El Consejo Superior del Empleo Público podrá establecer límites inferiores para cada entidad. En el caso del Congreso de la República esta disposición se aplicará de acuerdo a su Reglamento”.

**Servidor público.** - Se clasifica en:

**a) Directivo superior.**- “El que desarrolla funciones administrativas relativas a la dirección de un órgano programa o proyecto, la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno. A este grupo se ingresa por concurso de méritos y capacidades de los servidores ejecutivos y especialistas, su porcentaje no excederá del 10% del total de empleados de la entidad. La ineficiencia en este cargo da lugar al regreso a su grupo ocupacional. Una quinta parte del porcentaje referido en el párrafo anterior puede ser designada o removida libremente por el titular de la entidad. No podrán ser contratados como servidores ejecutivos o especialistas salvo que cumplan las normas de acceso reguladas en la presente Ley”.

**b) Ejecutivo.**- “El que desarrolla funciones administrativas, entiéndase por ellas al ejercicio de autoridad, de atribuciones resolutorias, las de fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y, en general, aquellas que requieren la garantía de

actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente a las personas. Conforman un grupo ocupacional”.

**c) Especialista.**- “El que desempeña labores de ejecución de servicios públicos. No ejerce función administrativa. Conforman un grupo ocupacional”.

**d) De apoyo.**- “El que desarrolla labores auxiliares de apoyo y/o complemento. Conforman un grupo ocupacional”.

### **Acceso al empleo público**

“El acceso al empleo público se realiza mediante concurso público y abierto, por grupo ocupacional, en base a los méritos y capacidad de las personas, en un régimen de igualdad de oportunidades”.

## **2.2.3 Teoría de Productividad laboral**

### **2.2.2.1 Productividad y competitividad laboral D.L 728 (Congreso, 1997)**

#### **✓ Objetivo**

“a) Fomentar la capacitación y formación laboral de los trabajadores como un mecanismo de mejoramiento de sus ingresos y la productividad del trabajo; b) Propiciar la transferencia de las personas ocupadas en actividades urbanas y rurales de baja productividad e ingresos hacia otras actividades de mayor productividad; c) Garantizar los ingresos de los trabajadores, así como la protección contra el despido arbitrario respetando las normas constitucionales; y, d) Unificar las normas sobre contratación laboral y consolidar los beneficios sociales existentes”.

#### **✓ Contrato de trabajo**

Normas generales:

“En toda prestación personal de servicios remunerados y subordinados, se presume la existencia de un contrato de trabajo a plazo indeterminado. El contrato individual de trabajo puede celebrarse libremente por tiempo indeterminado o sujeto a modalidad. El primero podrá celebrarse en forma verbal o escrita y el segundo en los casos y con los requisitos que la presente Ley establece. También puede celebrarse por escrito contratos en régimen de tiempo parcial sin limitación alguna. Los servicios para ser de naturaleza laboral, deben ser prestados en forma personal y directa sólo por el trabajador como persona natural. No invalida esta condición que el trabajador pueda ser ayudado por familiares directos que dependan de él, siempre que ello sea usual dada la naturaleza de las labores”.

"Constituye remuneración para todo efecto legal el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualquiera sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición. Las sumas de dinero que se entreguen al trabajador directamente en calidad de alimentación principal, como desayuno, almuerzo o refrigerio que lo sustituya o cena, tienen naturaleza remunerativa. No constituye remuneración computable para efecto de cálculo de los aportes y contribuciones a la seguridad social así como para ningún derecho o beneficio de naturaleza laboral el valor de las prestaciones alimentarias otorgadas bajo la modalidad de suministro indirecto”.

✓ **Suspensión del contrato de trabajo**

“Se suspende el contrato de trabajo cuando cesa temporalmente la obligación del trabajador de prestar el servicio y la del empleador de pagar la remuneración respectiva, sin que desaparezca el vínculo laboral. Se suspende, también, de modo imperfecto, cuando el empleador debe abonar remuneración sin contraprestación efectiva de labores”.

✓ **Son causas de suspensión del contrato de trabajo:**

“a) La invalidez temporal; b) La enfermedad y el accidente comprobados; c) La maternidad durante el descanso pre y postnatal; d) El descanso vacacional; e) La licencia para desempeñar cargo cívico y para cumplir con el Servicio Militar Obligatorio; f) El permiso y la licencia para el desempeño de cargos sindicales; g) La sanción disciplinaria; h) El ejercicio del derecho de huelga; i) La detención del trabajador, salvo el caso de condena privativa de la libertad; j) La inhabilitación administrativa o judicial por período no superior a tres meses; k) El permiso o licencia concedidos por el empleador; l) El caso fortuito y la fuerza mayor; ll) Otros establecidos por norma expresa”.

“La suspensión del contrato de trabajo se regula por las normas que corresponden a cada causa y por lo dispuesto en esta Ley”.

“La invalidez absoluta temporal suspende el contrato por el tiempo de su duración. La invalidez parcial temporal sólo lo suspende si impide el desempeño normal de las labores. Debe ser declarada por el Instituto Peruano de Seguridad Social o el Ministerio de Salud o la Junta de Médicos designada por el Colegio Médico del Perú, a solicitud del empleador”.

“La inhabilitación impuesta por autoridad judicial o administrativa para el ejercicio de la actividad que desempeñe el trabajador en el centro de trabajo, por un período inferior a tres meses, suspende la relación laboral por el lapso de su duración”.

“El caso fortuito y la fuerza mayor facultan al empleador, sin necesidad de autorización previa, a la suspensión temporal perfecta de las labores hasta por un máximo de noventa días, con comunicación inmediata a la Autoridad Administrativa de Trabajo. Deberá, sin embargo, de ser posible, otorgar vacaciones vencidas o anticipadas y, en general, adoptar medidas que razonablemente eviten agravar la situación de los trabajadores”.

“La Autoridad Administrativa de Trabajo bajo responsabilidad verificará dentro del sexto día la existencia y procedencia de la causa invocada. De no proceder la suspensión ordenará la inmediata reanudación de las labores y el pago de las remuneraciones por el tiempo de suspensión transcurrido”.

✓ **Derechos del Trabajador**

“El despido del trabajador fundado en causas relacionadas con su conducta o su capacidad no da lugar a indemnización. Si el despido es arbitrario por no haberse expresado causa o no poderse demostrar está en juicio, el trabajador tiene derecho al pago de la indemnización establecida en el Artículo 38, como única reparación por el daño sufrido”.

“Podrá demandar simultáneamente el pago de cualquier otro derecho o beneficio social pendiente. En los casos de despido nulo, si se declara fundada la demanda el trabajador será repuesto en su empleo, salvo que en ejecución de sentencia, opte por la indemnización establecida en el Artículo 38”.

El trabajador que se considere hostilizado por cualquiera de las causales a que se refiere el Artículo 30 de la presente Ley, podrá optar excluyentemente por:

“a) Accionar para que cese la hostilidad. Si la demanda fuese declarada fundada se resolverá por el cese de la hostilidad, imponiéndose al empleador la multa que corresponda a la gravedad de la falta; o, b) La terminación del contrato de trabajo en cuyo caso demandará el pago de la indemnización a que se refiere el Artículo 38 de esta Ley, independientemente de la multa y de los beneficios sociales que puedan corresponderle”.

“El plazo para accionar judicialmente en los casos de nulidad de despido, despido arbitrario y hostilidad caduca a los treinta días naturales de producido el hecho”.

“La caducidad de la acción no perjudica el derecho del trabajador de demandar dentro del periodo prescriptorio el pago de otras sumas liquidas que le adeude el empleador. Estos plazos no se encuentran sujetos a interrupción o pacto que los enerve; una vez transcurridos impiden el ejercicio del derecho”.

“La única excepción está constituida por la imposibilidad material de accionar ante un Tribunal Peruano por encontrarse el trabajador fuera del territorio nacional e impedido de ingresar a él, o por falta de funcionamiento del Poder Judicial. El plazo se suspende mientras dure el impedimento”.

“Ni el despido ni el motivo alegado se deducen o presumen, quien los acusa debe probarlos. La indemnización por despido arbitrario es equivalente a una remuneración y media ordinaria mensual por cada año completo de servicios con un máximo de doce (12) remuneraciones. Las fracciones de año se abonan por dozavos y treintavos, según corresponda. Su abono procede superado el periodo de prueba”.

“La inobservancia de las formalidades no esenciales del despido, no inhibe al juez de pronunciarse sobre el fondo del asunto dentro del plazo de ley a fin de determinar la existencia o no de la falta grave”.

### **2.2.3 Teoría de Contrato Administrativo de Servicio**

#### **2.2.3.1 Decreto Legislativo N° 1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (Congreso, 2008)**

##### **✓ Definición del Contrato Administrativo de Servicios**

“El contrato administrativo de servicios constituye una modalidad especial propia del derecho administrativo y privativa del Estado. Se regula por la presente norma, no se encuentra sujeto a la Ley de Bases de la Carrera Administrativa, al régimen laboral de la

actividad privada ni a otras normas que regulan carreras administrativas especiales. La presente norma no se aplica a los contratos de prestación de servicios de consultoría o de asesoría, siempre que se desarrollen de forma autónoma, fuera de los locales o centros de trabajo de la entidad”.

✓ **Requisitos para su celebración**

Son requisitos para la celebración del contrato administrativo de servicios:

“Requerimiento realizado por la dependencia usuaria” y “existencia de disponibilidad presupuestaria, determinada por la oficina de presupuesto de la entidad o quien haga sus veces”.

✓ **Duración**

El contrato administrativo de servicios se celebra a plazo determinado y es renovable.

✓ **Responsabilidad administrativa y civil**

“Los funcionarios o servidores públicos que efectúen contratación de personas que presten servicios no autónomos fuera de las reglas del presente régimen, incurren en falta administrativa y, en consecuencia, son responsables civiles por los daños y perjuicios que le originen al Estado”.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 concepto control interno**

Según (Chacon, 2002) El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. Estos controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí

mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

### **2.3.2 Concepto de recursos humanos**

Según (Factorial, 2018) Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas, contratos y despidos. En resumidas cuentas, el departamento de recursos humanos debe trabajar para que todas las personas que forman parte del equipo humano de la empresa. Los recursos humanos son indispensables para cualquier empresa que necesite crecer y contratar los mejores trabajadores para cada puesto o ayudar a las personas que trabajan en la empresa a seguir desarrollándose, formándose y creciendo.

### **2.3.3 concepto de eficiencia y eficacia**

Según el autor (Riquelme, 2017) define lo siguiente:

**Eficiencia:** La eficiencia es la productividad, que mide la rapidez con que alguien pueda hacer una tarea. Tiene que ver mucho con el concepto de “ser eficiente”, es decir producir lo mismo con menos recursos.

**Eficacia:** La eficacia es cumplir con los objetivos propuestos. Tiene que ver con la habilidad o capacidad de hacer algo, pero no cómo se hace.

### **III.HIPOTESIS**

El control interno incide en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud de Ayacucho, 2018.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1 Diseño de investigación**

La investigación de acuerdo a la finalidad que persigue y reúne las condiciones de nivel cuantitativo –descriptivo, en razón de su desarrollo se van a utilizar los conocimientos relacionados al control interno.

#### **No experimental**

Es no experimental por que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró de su contexto.

#### **Descriptivos**

La aplicación en el trabajo tendrá como objetivo indagar la incidencia y los valores en el que se manifiestan las variables de la investigación.

### **4.2 La población y muestra**

#### **La población**

La población estará conformada por los funcionarios y servidores de la unidad de recurso de la unidad recursos humanos de es salud de Ayacucho por el cual, en un total de 60 trabajadores entre funcionarios y servidores administrativos, contratados bajo el régimen del D.L 728 y D.L 1057 CAS.

#### **Muestra**

Debido a la accesibilidad de la información la muestra estará conformada por 52 servidores y funcionarios de la red de asistencia de EsSalud de Ayacucho, donde se realizaran en la encuesta y entrevistas de manera aleatoria simple, donde se realizaran el cálculo de la muestra finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * a * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * a * p * q}$$

**N**=El total de universo (población)

**n**=Tamaño de la muestra

**p y q**=Probabilidad de la población que presenta una variable de estar o no incluida en la muestra cuando no se conoce esta probabilidad por estudios se asume que p y 1 tiene el valor de 0.5 cada uno.

**Z**=las unidades de desviación estándar que en la curva normal define una probabilidad de error tipo 1=0.05, esto equivale a un intervalo de confianza del 95 en la estimación de la muestra el valor de Z=1.96

**E**=Error estándar de la estimación que debe ser 0.09 o menos

**Hallando “n”**

$$n = \frac{60 (1.96*1.96) *50%*50\%}{((5%*5%) *(60 -1)) + ((1.96*1.96) *50%*50\%)} = 52$$

**Muestra(n):52 personas**

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Control interno</b>	El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. Estos controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos. <b>(Chacon, 2002)</b>	Es un instrumento de eficiencia y eficacia y transparencia	Gestión	Administración
			Eficiencia	Validez
			Eficacia	Actividad
			Riesgos	Corrupción

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Recursos Humanos</b>	<p>Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas, contratos y despidos. En resumidas cuentas, el departamento de recursos humanos debe trabajar para que todas las personas que forman parte del equipo humano de la empresa. Los recursos humanos son indispensables para cualquier empresa que necesite crecer y contratar los mejores trabajadores para cada puesto o ayudar a las personas que trabajan en la empresa a seguir desarrollándose, formándose y creciendo. <b>(Factorial, 2018)</b></p>	<p>Medidas administrativas que tiene como objetivo mejorar la participación de trabajadores</p>	Personal	Contratación de Personal
			MOF	Cumplimiento de Funciones
			Organización	Administración
			Ambiente de Control en Recurso Humanos	Valores Éticos Motivación Calidad

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas**

Las técnicas son los medios de la investigación que nos permite recolectar información requerida para realizar los análisis respectivos.

##### **Encuestas**

Se recolecta datos de información de parte de los personales que se interviene en la Red de Asistencia es salud de Ayacucho.

#### **4.5 Plan análisis**

El análisis se fundamenta las principales de recolección de datos de atravesó de las encuestas y el cuestionarios. Los resultado obtenidos que se acudió al empleo de las estadísticas descriptivo para mostrar los datos por medio de tablas de frecuencia relativa y de porcentajes.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología	Población y Muestra
El Control interno y su incidencia en la unidad de recursos Humano de la Red Asistencia EsSalud Ayacucho.	¿De qué manera el control interno incide en la unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho 2018?	Determinar si el control interno incide en la Unidad de Recursos Humano de la Red de Salud asistencial de Ayacucho	<p>1.-Determinar que el control interno contribuye en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.</p> <p>2.- Determinar que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho cumple con sus funciones de acuerdo al Manual de Organizaciones y Funciones.</p> <p>3.-Evaluar que la Unidad de Recursos Humanos motiva la Norma General para el componente ambiente de Control en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho</p>	<p><b>Independiente</b></p> <p>X=Control Interno</p> <p><b>Dependiente</b></p> <p>Y= Recursos Humanos</p>	<p><b>Tipo de diseño de la investigación:</b></p> <p>Cuantitativo Descriptivo Bibliográfico Documental.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario de Control Interno y cuestionario de Recursos Humano</p>	<p><b>Población</b></p> <p>60 trabajadores de la Red Asistencia Essalud de Ayacucho.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>52 trabajadores de la Red Asistencia Essalud de Ayacucho.</p>

#### **4.7 Principio Ético**

El presente proyecto de investigación es un conjunto de normas de que rigen la conducta humana que en sentido práctico se relaciona con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humanos como las condiciones que ponen de manifiesto con una conducta apropiada por lo consiguiente moral y respeto por los valores.

En general consideramos que durante el desarrollo del trabajo de investigación es cuanto más se pone a prueba la validez y vigencia de nuevos conocimiento o nuevas explicaciones. Por esta razón se han revisado y se informa acerca de los estudios previos de nuestros trabajos de investigación haciendo las referencias o citas de acuerdo a las normas de ética

## V.RESULTADO

### 5.1 Resultado

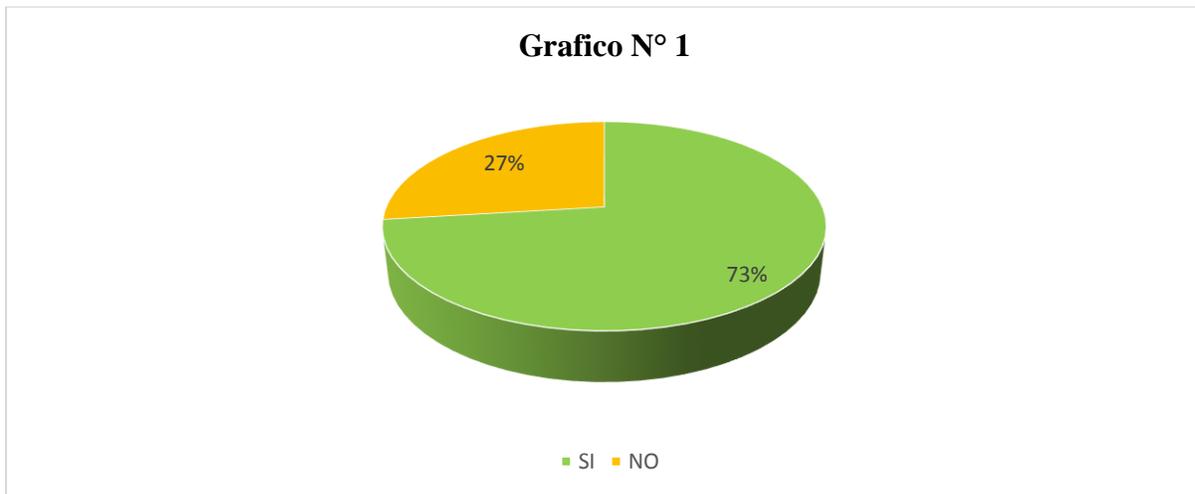
5.1.1 Objetivo específico N°1: Determinar que el control interno contribuye en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

#### 1. Cree Usted que el control interno ayuda a la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

Tabla N° 1

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	38	73%
NO	14	27%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Tabla 1

**Nota:** Del total de 100% de la distribución de la muestra, y el 73 % de los encuestados afirmaron que el control interno si ayuda a la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, mientras el 27% de los encuestado respondieron que el control

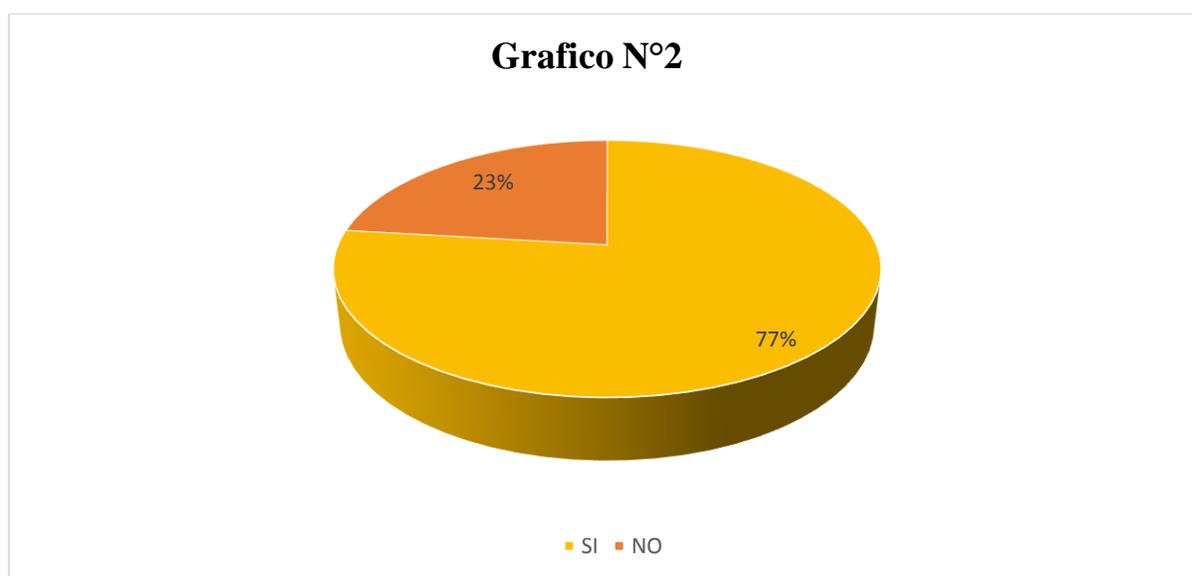
interno no ayuda a la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**2. ¿Cree Usted que el control interno es eficiente en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?**

**Tabla N° 2**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	40	77%
<b>NO</b>	12	23%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 2

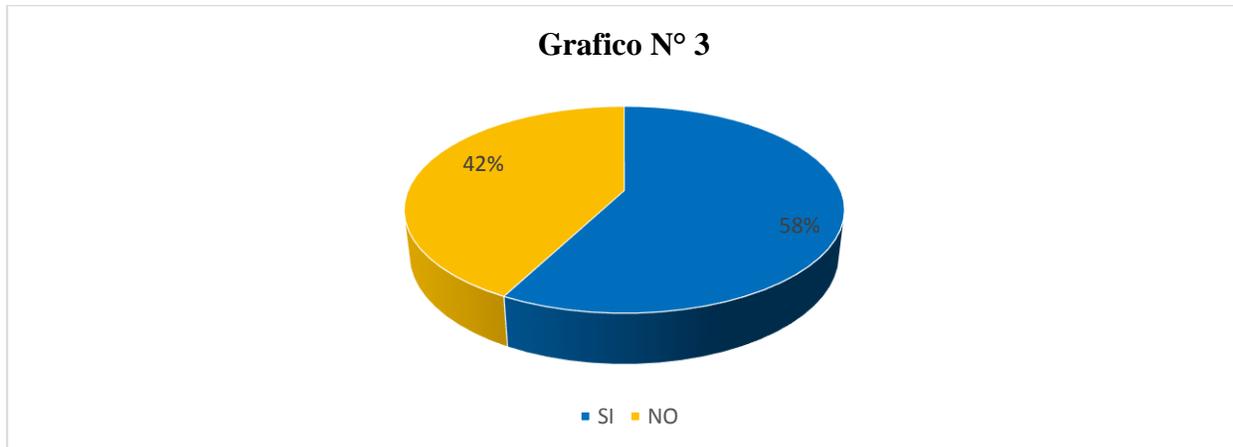
**Nota:** Del total de 100% de la distribución de la muestra el 77% de los encuestados afirmaron que el control interno es eficiente en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho y el 23% de los encuestados respondieron que el control interno no es eficiente en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**3. ¿Cree Usted que el control interno es eficaz en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?**

**Tabla N° 2**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PROCENTAJE</b>
<b>SI</b>	30	58%
<b>NO</b>	22	42%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 3

**Nota:** De total de 100% de la distribución de la muestra y el 58% de los encuestados afirmaron que el control interno es eficaz en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho y el 42 % de los encuestado dijeron que el control interno no es eficaz en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

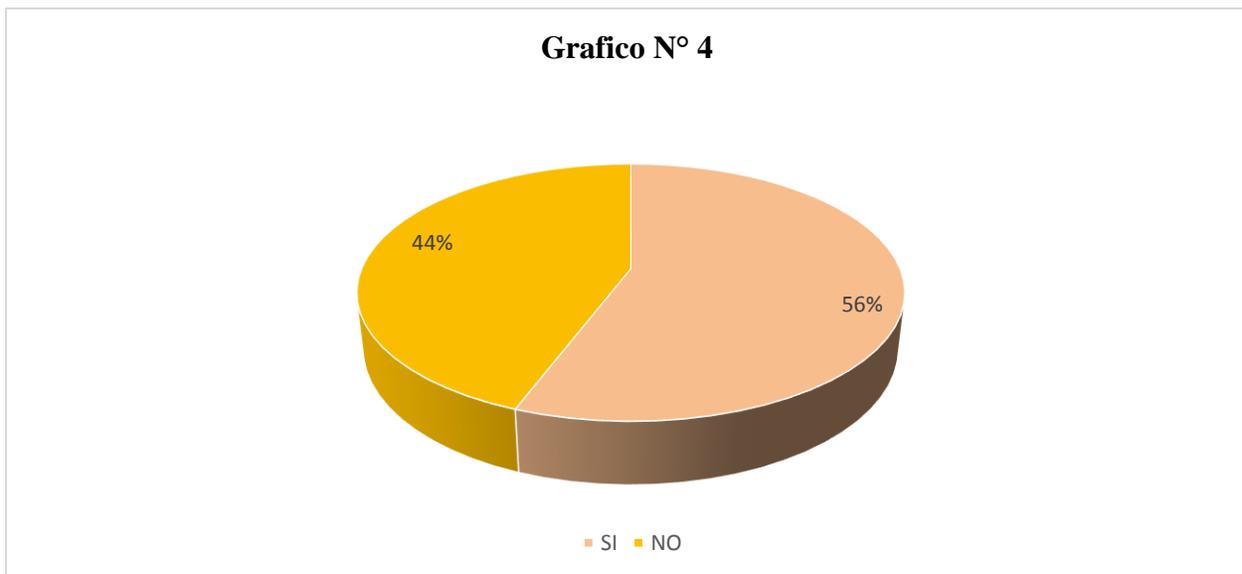
**4. ¿Cree Usted que el control interno fortalece la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?**

**Tabla N° 4**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	29	56%
<b>NO</b>	23	44%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico N° 4**



**Fuente:** Tabla 4

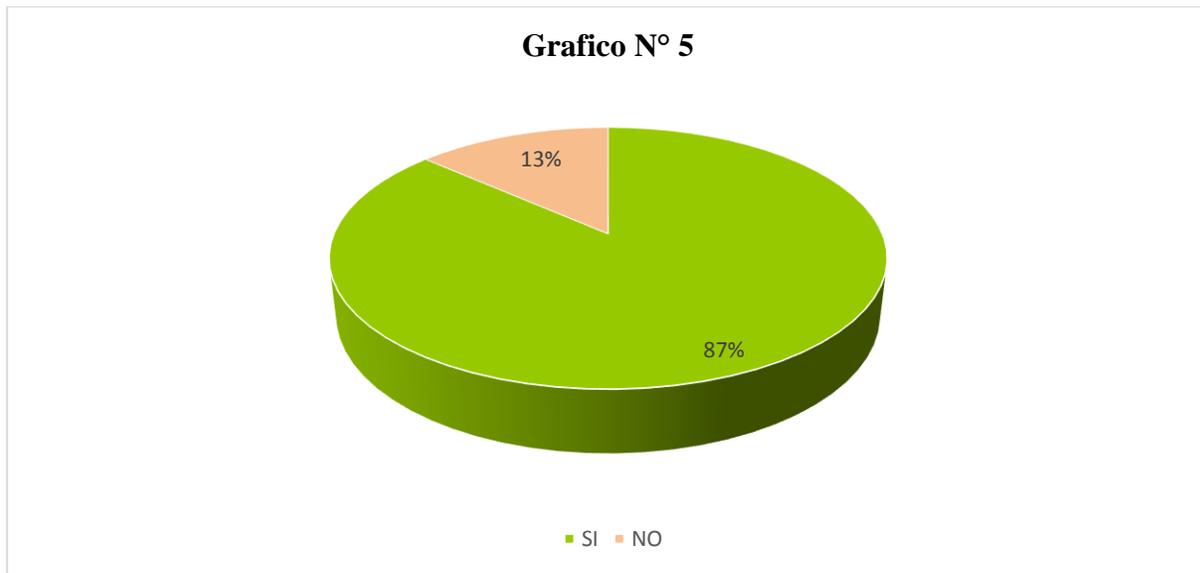
**Nota:** De total de 100 % de la distribución de la muestra el 56% de los encuestado afirmaron que el control interno si fortalece la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho y el 44 % de los encuestado respondieron que el control interno no fortalece la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**5. ¿Cree Usted que el control interno mitiga la corrupción en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?**

**Tabla N° 5**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	45	87%
<b>NO</b>	7	13%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 5

**Nota:** Del total de 100% de la distribución de la muestra el 87% de los encuestados afirmaron que el control interno si mitiga la corrupción en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho y el 13% de los encuestados respondieron que el control interno no mitiga la corrupción en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**5.1.2 Objetivo específico N°2:** Determinar que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, cumple con sus funciones de acuerdo al Manual de Organizaciones y Funciones.

**6. ¿Cree Usted que el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos realiza el proceso de selección de personal de acuerdo a las directivas internas de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?**

**Tabla N° 6**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	29	56%
<b>NO</b>	23	44%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 6

**Nota:** De total de 100% de la distribución de la muestra, y el 56% de los encuestado afirmaron que el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos si realiza el proceso de selección de personal de acuerdo

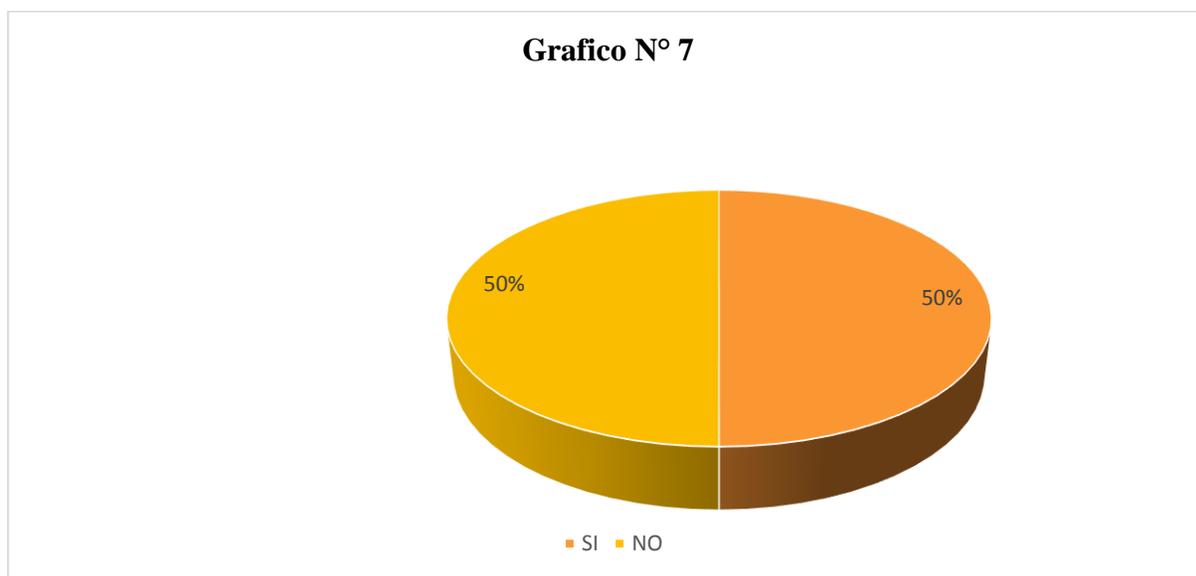
a las directivas internas de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho mientras el 44% de los encuestado respondieron que el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos no realizan el proceso de selección de personal de acuerdo a las directivas internas de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**7.- ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, administra y mantiene actualizado los legajos del personal de la Red Asistencial?**

**Tabla N° 7**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	26	50%
<b>NO</b>	26	50%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 7

**Nota:** Del total de 100% de la distribución de la muestra, y el 50 % de los encuestado afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, si administra y mantiene actualizado los legajos del personal de la Red Asistencial y el 50% de los encuestado

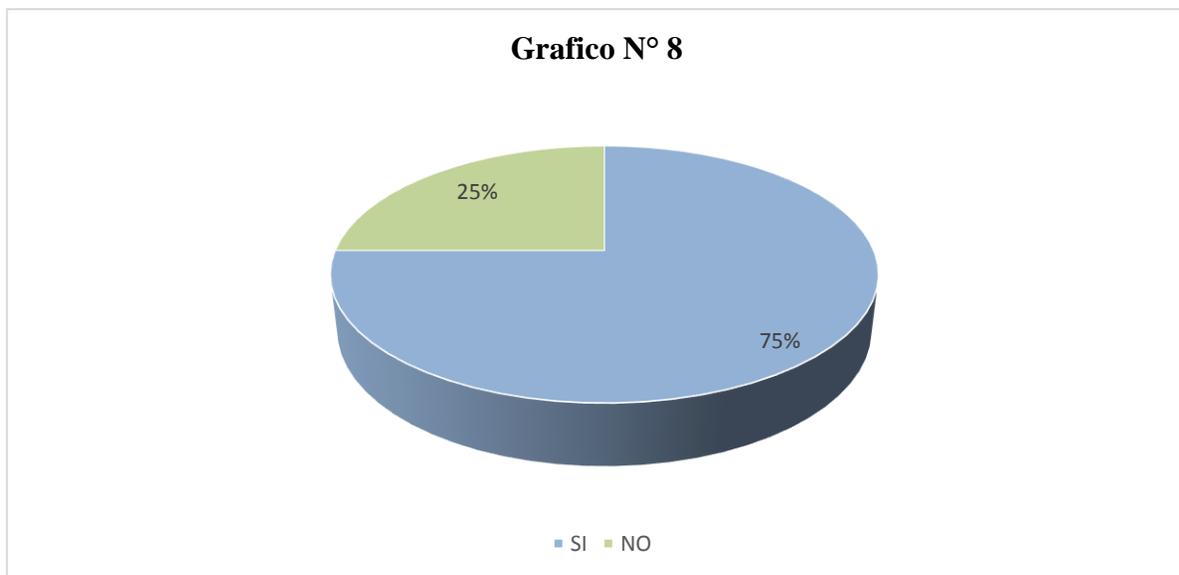
que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, no administra y mantiene actualizado los legajos del personal de la Red Asistencial.

8. ¿Cree Usted que, en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, administra y ejecuta las planillas de pago de los trabajadores en el plazo establecido?

**Tabla N° 8**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	39	75%
<b>NO</b>	13	25%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 8

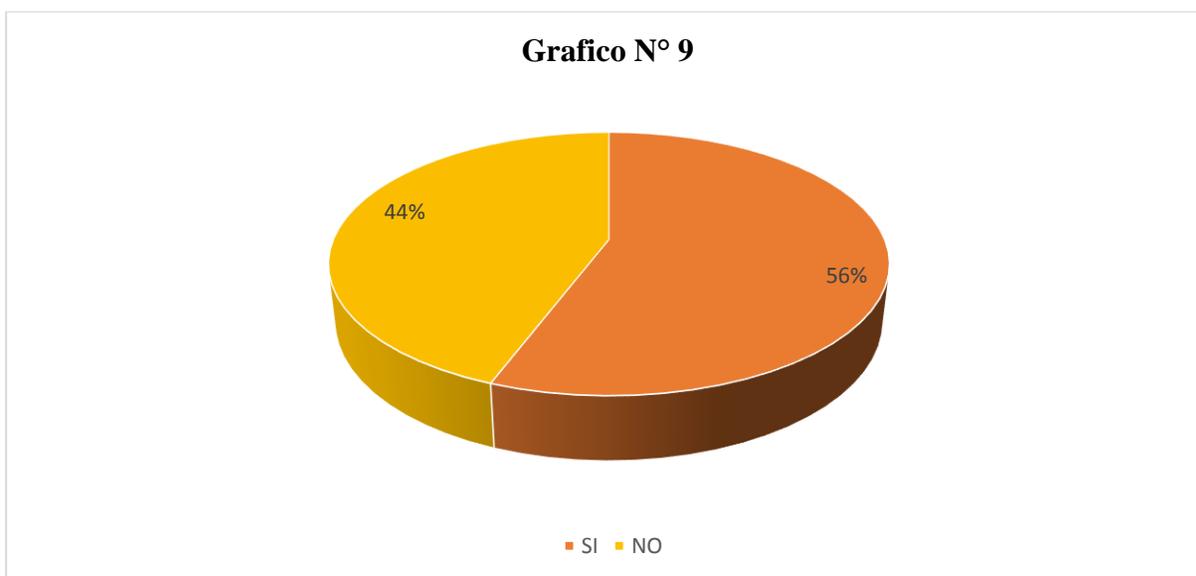
**Nota:** Del total de 100% de la distribución de la muestra y el 75% de los encuestados afirmaron que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, si administra y ejecuta las planillas de pago de los trabajadores en el plazo establecido y el 25% de los encuestados respondieron que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, no administra ni ejecuta las planillas de pago de los trabajadores en el plazo establecido.

**9.- ¿Cree Usted que, en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, realiza las acciones para autorizar la contratación de personal?**

**Tabla N° 9**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	29	56%
<b>NO</b>	23	44%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 9

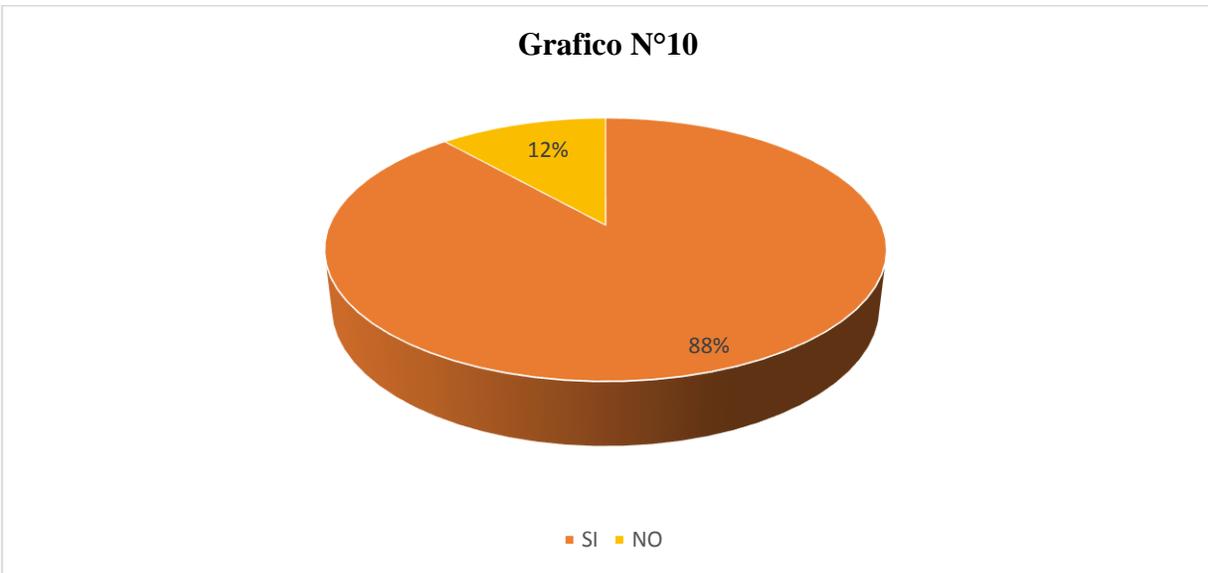
**Nota:** Del 100% de la distribución de la muestra y el 56% de los encuestado afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, si realiza las acciones para autorizar la contratación de personal, mientras el 44% de los encuestado de afirman que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, no realiza las acciones para autorizar las contratación de personal

**10.-¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, efectúa las actividades relacionadas con la evaluación y calificación del personal de acuerdo a las normas vigentes?**

**Tabla N° 10**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	46	88%
<b>NO</b>	6	12%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 10

**Nota :** Del total de 100% de la distribución de la muestra y el 88% de los encuestados afirmaron que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, si efectúa las actividades relacionadas con la evaluación y calificación del personal de acuerdo a las normas vigentes y el 12 % de los encuestado respondieron que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, no efectúa las actividades relacionadas con la evaluación y calificación del personal de acuerdo a las normas vigentes.

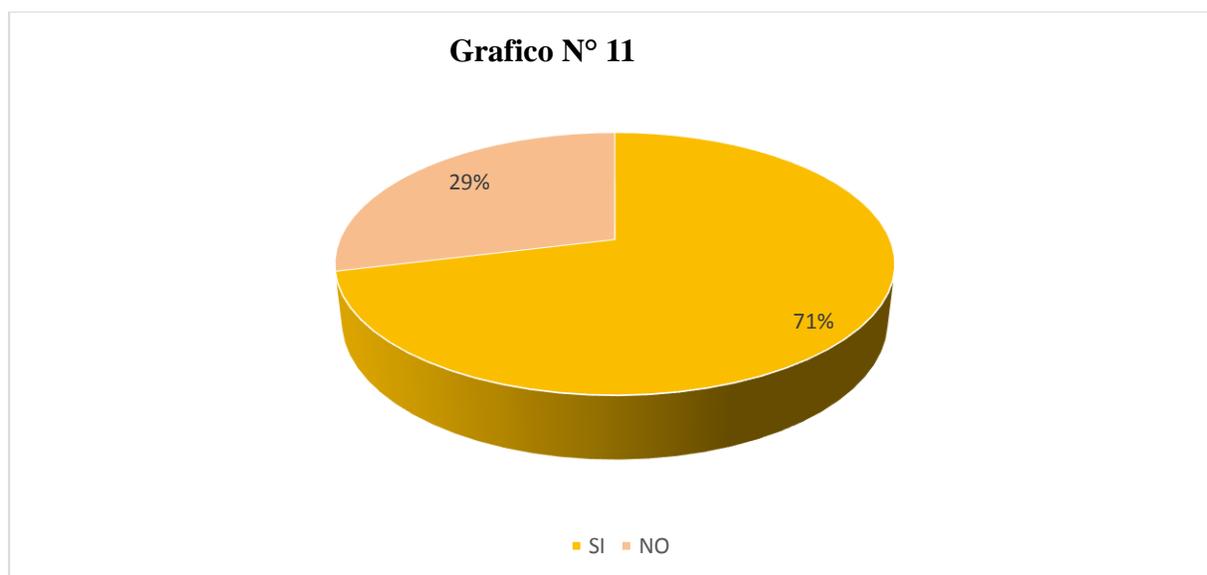
**5.1.3 Objetivo específico N° 3:** Evaluar que la Unidad de Recursos Humanos motiva el componente ambiente de Control en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**11.- ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos motiva los valores éticos en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?**

**Tabla N° 11**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	37	71%
<b>NO</b>	15	29%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 11

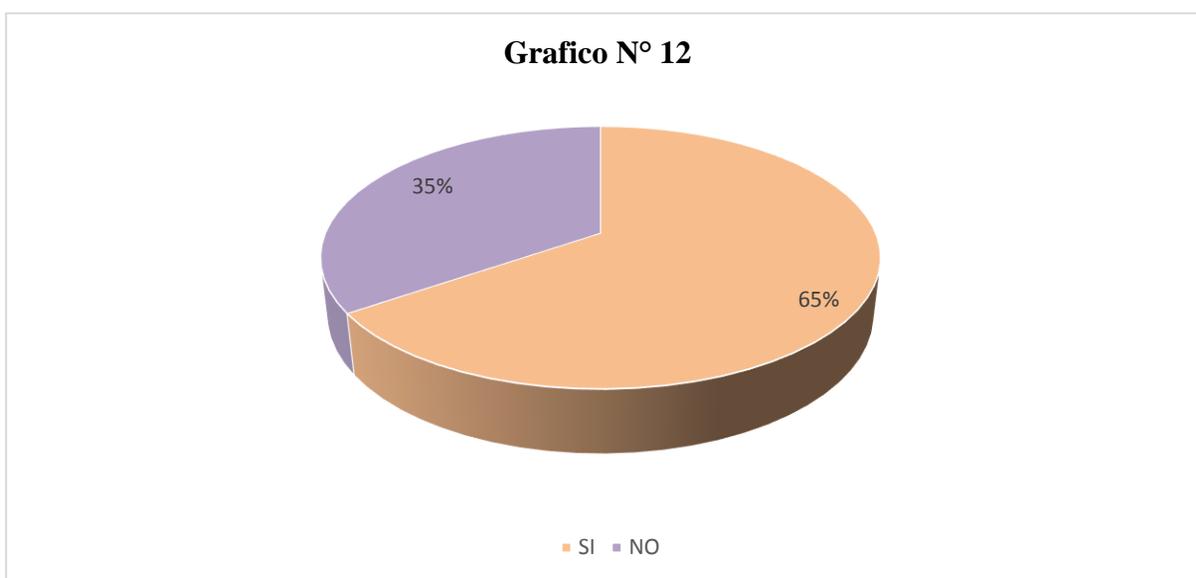
**Nota:** De total de 100% de la distribución de la muestra, y el 71% de los encuestados afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si motiva los valores éticos en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho mientras el 29% de los encuetados respondió que la Unidad de Recursos Humanos no motiva los valores éticos en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**12.- ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos difunde el código de ética en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?**

**Tabla N° 12**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	34	65%
<b>NO</b>	18	35%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 12

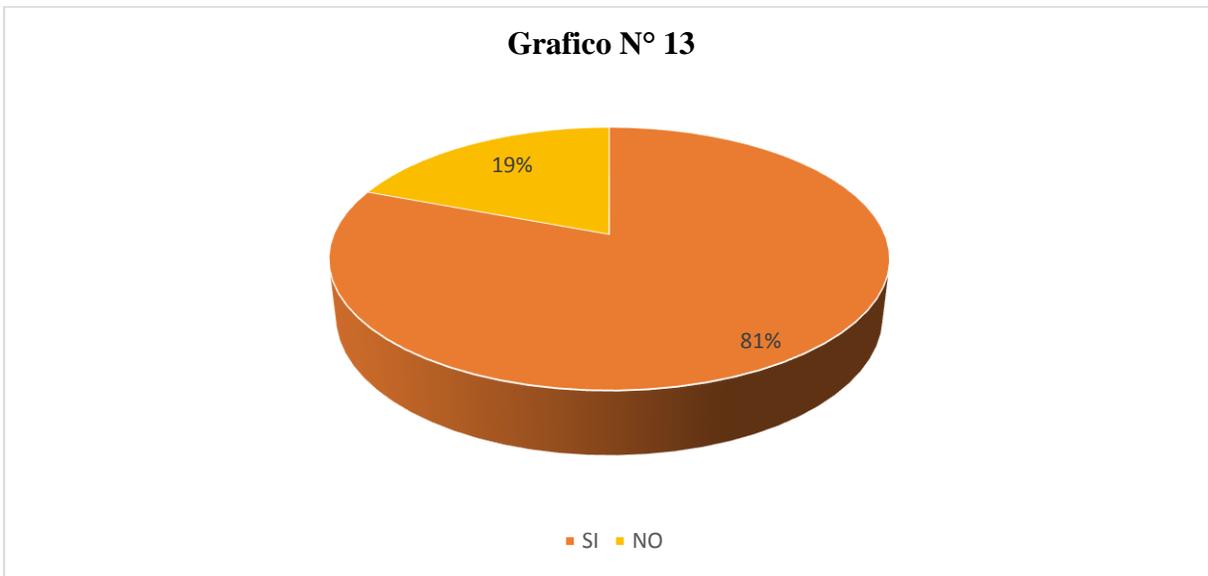
**Tabla:** De total de 100% de la distribución de la muestra, y el 65 % de la encuesta afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si difunde el código de ética en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, mientras el 35% de los encuestado respondieron que la Unidad de Recursos Humanos no difunde el código de ética en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**13.- ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos trasmite las normas internas a los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?**

**Tabla N° 13**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	42	81%
NO	10	19%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 13

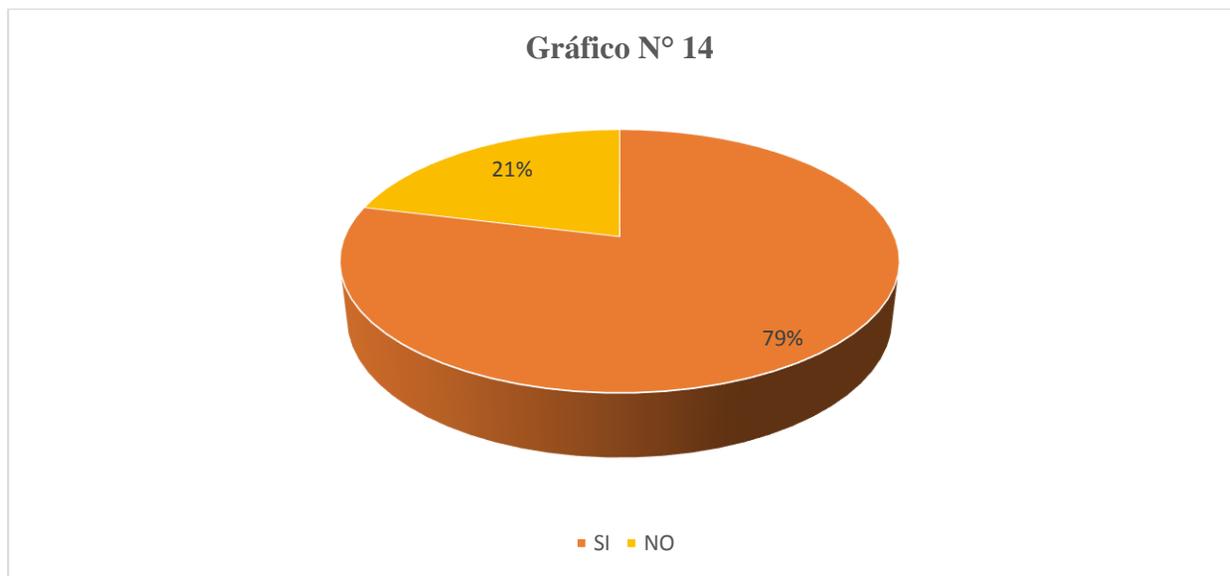
**Nota:** Del total de 100% de la distribución de la muestra, y el 81% de los encuestados afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si trasmite las normas internas a los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho y el 19% de los encuestado respondieron que la Unidad de Recursos Humanos no trasmite las normas internas a los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

**14.- ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos motiva al personal de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, que brinden a los ciudadanos el servicio con calidad y vocación?**

**Tabla N° 14**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	41	79%
<b>NO</b>	11	21%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 14

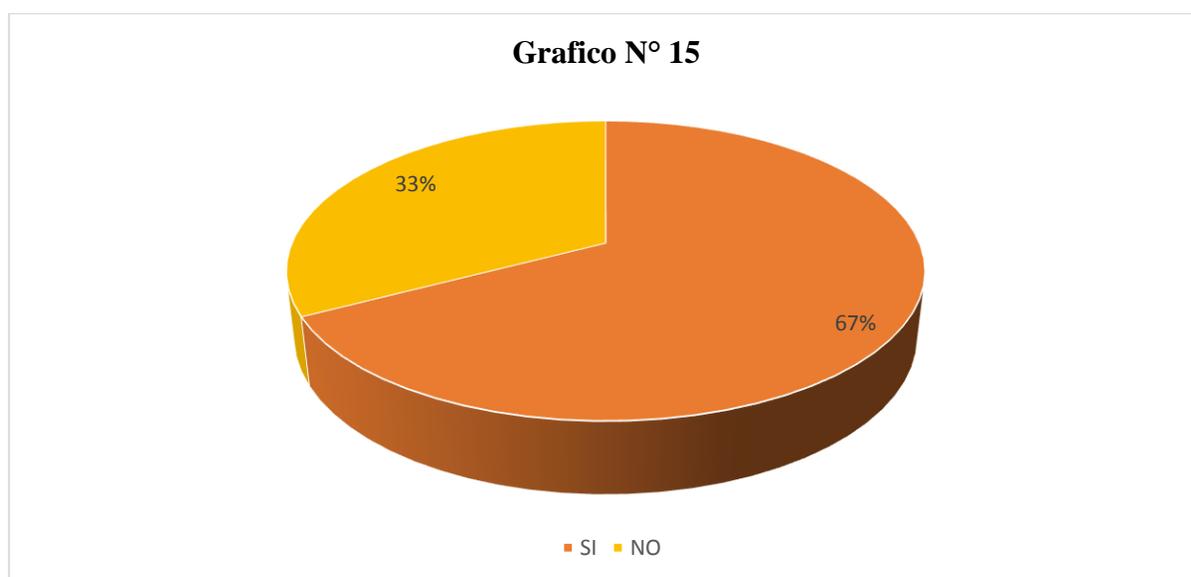
**Nota:** Del total de 100% de la distribución de la muestra, y el 79% de los encuestado afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si motiva al personal de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, que brinden a los ciudadanos el servicio con calidad y vocación mientras el 21% de los encuestado respondieron que la Unidad de Recursos Humanos no motiva al personal de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, que brinden a los ciudadanos el servicio con calidad y vocación.

**15.- ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos establece un ambiente de confianza en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?**

**Tabla N° 15**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	35	67%
<b>NO</b>	17	33%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Tabla 15

**Nota:** Del total de 100% de la distribución de la muestra y el 67% de los encuestados afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si establece un ambiente de confianza en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho mientras el 33% de los encuestado respondieron que la Unidad de Recursos Humanos no establecen un ambiente de confianza en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

## 5.2. Análisis de Resultado

### 5.2.1 Resultado del objetivo específico N° 1:

El 73 % de los encuestados afirmaron que el control interno si ayuda a la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. El 77% de los encuestados afirmaron que el control interno es eficiente en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. El 58% de los encuestados afirmaron que el control interno es eficaz en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. El 56% de los encuestados afirmaron que el control interno si fortalece la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. El 87% de los encuestados afirmaron que el control interno si mitiga la corrupción en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. De las encuestas se evidencia que el control interno contribuye en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, dicha información coincide con los resultados obtenidos en la investigación de Hotoya (2016) donde determino describir la importancia del control interno y su incidencia en mejorar la gestión del área de recursos humanos, y de cómo el control interno actual tiene injerencia en todas las áreas de la empresa según se demuestra con la referencia bibliográfica de los actores en estudio.

Asimismo, el autor Peña (2017) en su investigación determino que la implementación del control interno eficaz influye en la correcta administración en la unidad de adquisiciones de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. La aplicación correcta del control simultáneo incide en la eficiente administración en la unidad de adquisiciones de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. De la misma manera las afirmaciones de los resultados coinciden con la investigación de Riveros (2015) donde señala que el 60% consideran que las acciones de

control vienen logrando las metas que se han propuesto en la gestión del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho promoviendo la correcta y transparencia gestión de los recursos y bienes de la entidad, cautelando la legalidad y eficiencia de los actos y operaciones, como el logro de sus resultados, mediante la ejecución de los servicios de control.

### **5.2.2 Resultado del objetivo específico N° 2:**

El 56% de los encuestado afirmaron que el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos si realiza el proceso de selección de personal de acuerdo a las directivas internas de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. El 50 % de los encuestado afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, si administra y mantiene actualizado los legajos del personal de la Red Asistencial. El 75% de los encuestados afirmaron que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, si administra y ejecuta las planillas de pago de los trabajadores en el plazo establecido. El 56% de los encuestado afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, si realiza las acciones para autorizar la contratación de personal. El 88% de los encuestados afirmaron que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, si efectúa las actividades relacionadas con la evaluación y calificación del personal de acuerdo a las normas vigentes. De los resultados se determinó que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho cumple con sus funciones de acuerdo al Manual de Organizaciones y Funciones, dicha información no coinciden con los antecedentes de la investigación; sin embargo el autor (Gonzalez, Sanchez, s.f.) señala que el Manual de funciones es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el

establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

### **5.2.3 Resultado del objetivo específico N°3:**

El 71% de los encuestados afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si motiva los valores éticos en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. El 65 % de la encuesta afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si difunde el código de ética en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. El 81% de los encuestados afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si trasmite las normas internas a los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. El 79% de los encuestado afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si motiva al personal de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, que brinden a los ciudadanos el servicio con calidad y vocación. El 67% de los encuestados afirmaron que la Unidad de Recursos Humanos si establece un ambiente de confianza en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho. De las encuestas se evidencia que la Unidad de Recursos Humanos motiva el componente ambiente de Control en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, dicha información coincide con los resultados obtenidos en la investigación de **Cadillo (2017)** donde determino que existe relación

( $p=0.049<0.05$ ) entre el ambiente de control y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor ambiente de control, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja ( $r = 0.188$ ). Asimismo, el Marco Integrado de Control Interno – Informe **COSO** menciona que el **Ambiente de control** “Es la base del sistema de control interno, y aporta disciplina a la estructura. En él se apoyan los restantes componentes y resulta fundamental para concretar los cimientos de un control interno eficaz y eficiente, pues marca la pauta del funcionamiento de la organización e influye en la forma de actuación de sus funcionarios. Sus factores incluyen la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios, el estilo de dirección y gestión, la asignación de autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional y, las políticas y prácticas de personal utilizadas.

## VI. CONCLUSIÓN

### **6.1 Respecto al objetivo específico N° 1:**

Se determinó en la presente investigación que el control interno contribuye en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

### **6.2 Respecto al objetivo específico N° 2:**

Se determinó que la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho cumple con sus funciones de acuerdo al Manual de Organizaciones y Funciones.

### **6.3 Respecto al objetivo específico N° 3:**

Se evidenció que la Unidad de Recursos Humanos motiva el componente ambiente de Control Interno en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho.

## BIBLIOGRAFÍA

- Baca, Campodónico, J. (05 de Diciembre de 2016). *Google*. (C. J. Baca, Editor) Recuperado el 31 de diciembre de 2018, de Google: <http://alertaeconomica.com/la-crisis-de-essalud/>
- Cadillo, Sigueñas, E. M. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 30 de enero de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo\\_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacon, W. (26 de enero de 2002). *Google*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de Google: <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Chávez, G. A. (2015). *Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal Dirección de Administración de Recursos Humanos de la Secretaria del Agua ubicada en la Ciudad de Quito*. Quito- Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 7 de enero de 2019
- Congreso, d. l. (21 de marzo de 1997). *Google*. Recuperado el 18 de enero de 2019, de Google: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1\\_DECRETO\\_SUPREMO\\_003\\_27\\_03\\_1997.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf)
- Congreso, d. l. (18 de febrero de 2004). *Google*. Recuperado el 10 de enero de 2019, de Google: <http://www.minedu.gob.pe/politicas/pdf/pdf-normas/ley-n28175.pdf>
- Congreso, d. l. (17 de abril de 2006). *Google*. Recuperado el 25 de enero de 2019, de Google: [http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley\\_N\\_28716.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf)
- Congreso, d. l. (30 de octubre de 2006). *Google*. Recuperado el 18 de enero de 2019, de Google: [http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC\\_320\\_2006\\_CG.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf)
- Congreso, d. l. (27 de junio de 2008). *Google*. Recuperado el 15 de enero de 2019, de Google: <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/DLeg%201057.pdf>
- Congreso, de la Republica. (22 de julio de 2002). *Google*. Obtenido de Google: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/04cci/web/normatividad/Ley-27785.pdf>
- ESSALUD, A. (2 de Marzo de 2018). *Google*. Recuperado el 31 de diciembre de 2018, de Google: <http://www.essalud.gob.pe/essalud-ayacucho-brinda-reconocimiento-a-sus-trabajadores/>
- Factorial. (20 de agosto de 2018). *Google*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de Google: <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/>
- Gatia, Chavarria, R. A. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de Recursos Humanos en la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 12 de Enero de 2019

- Gonzalez, Sanchez, G. (s.f.). *google*. Recuperado el 25 de enero de 2019, de google:  
<https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicic3b3n-del-manual-funciones.pdf>
- Guerrero, P. T. (15 de setiembre de 2017). *Google*. Recuperado el 29 de diciembre de 2018, de Google: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3877-4688-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3877-4688-1-PB%20(2).pdf)
- Guerrero, Trelles, R. E. (2017). *Loa Mecanismos del Control Interno en el Area de Recursos Humanos de las Empresas Retail del Perú: Caso Sagafalabella S. A Sucursal Open Plaza - Piura 2016*. Piura - Perú: Universidad Catolica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 13 de enero de 2019
- Hotoya Onorio, J. R. (2016). *Importancia del Control Interno en mejora del Área de Recursos Humanos*. Lima - Perú: Universidad Catolica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 14 de enero de 2019
- Manrique, T. N. (2017). *El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Recursos Humanos en el Hotel "Pastoruri" independencia - Huaraz, 2014*. Chimbote - Perú: Universidad Catolica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 14 de enero de 2019
- Ministerio de Trabajo, y. P. (26 de julio de 2017). *Google*. (D. e. Peruano, Editor) Recuperado el 31 de diciembre de 2018, de Google: [file:///D:/Documents/Downloads/2017-07-26\\_HNRPTNNFCBZBYNFUNLCM.PDF](file:///D:/Documents/Downloads/2017-07-26_HNRPTNNFCBZBYNFUNLCM.PDF)
- Montoya, A. C., & Boyero, S. M. (20 de diciembre de 2015). El Recurso Humano como elemento fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad Organizacional. *Revista Científica "Visión del Futuro"*, 21. Recuperado el 13 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- OLACEFS. (Noviembre de 2015). *Google*. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de Google:  
<http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf?fbclid=IwAR15EkibFPX4MIQC19KxbVGgIsLMNcCIk6NazQlrNwtQS1bGvD1AaB8VinA>
- Peña, E. K. (2017). *"Implementación de control interno efectivo para la eficiente administración en la unidad de adquisiciones de la red asistencial Es salud Ayacucho, 2016"*. Ayacucho-Peru: Universidad los Angeles de Chimbote.
- Republica, E. C. (26 de Noviembre de 2013). *Google*. Recuperado el 18 de enero de 2019, de Google:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/443E013CC0F6112305257E F400039A87/\\$FILE/30112.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/443E013CC0F6112305257E F400039A87/$FILE/30112.pdf)
- Republica, E. c. (8 de julio de 2014). *Google*. Recuperado el 18 de enero de 2019, de google:  
[https://www.perupetro.com.pe/wps/wcm/connect/corporativo/045594b8-445c-4730-a448-e0567fb870b8/Ley%2Bde%2BContrataciones%2Bdel%2BEstado\\_Ley30225.pdf?MOD=AJPERES](https://www.perupetro.com.pe/wps/wcm/connect/corporativo/045594b8-445c-4730-a448-e0567fb870b8/Ley%2Bde%2BContrataciones%2Bdel%2BEstado_Ley30225.pdf?MOD=AJPERES)

Riquelme, M. (09 de noviembre de 2017). *Google*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de Google: <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>

Riveros, F. C. (2015). *“El sistema de control interno y sus resultados que inciden en la gestión del hospital regional miguel ángel mariscal llerena de ayacucho - 2014”*. Ayacucho-peru: Universidad los angeles de chimbote.

Vega, R. M. (2005). *Google*. Recuperado el 31 de diciembre de 2018, de Google: [http://www.oit.org/wcm5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_2.pdf](http://www.oit.org/wcm5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_2.pdf)

**ANEXO N° 1: Cuestionario**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**Instrucción:** la presente técnica, tiene por finalidad recoger de interés para la investigación cuyo título es el siguiente: **El control interno y su incidencia en la Unidad de Recursos Humano de la Red Asistencia EsSalud Ayacucho, 2018.** Sobre este particular se le solicita marcar con aspar (x) en las preguntas que usted considere conveniente. Se le agradece por su participación y colaboración:

1.- Cree Usted que el control interno ayuda a la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI  NO

2. ¿Cree Usted que el control interno es eficiente en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI  NO

3. ¿Cree Usted que el control interno es eficaz en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI  NO

4. ¿Cree Usted que el control interno fortalece la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI  NO

5. ¿Cree Usted que el control interno mitiga la corrupción en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI  NO

6. ¿Cree Usted que el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos realiza el proceso de selección de personal de acuerdo a las directivas internas de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI  NO

7.¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, administra y mantiene actualizado los legajos del personal de la Red Asistencial?

SI  NO

8. ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, administra y ejecuta las planillas de pago de los trabajadores en el plazo establecido?

SI  NO

9. ¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, realiza las acciones para autorizar las contratación de personal?

SI  NO

10.¿Cree Usted que en la Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, efectúa las actividades relacionadas con la evaluación y calificación del personal de acuerdo a las normas vigentes?

SI  NO

11.¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos motiva los valores éticos en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI  NO

12.¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos difunde el código de ética en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI  NO

13.¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos transmite las normas internas a los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI  NO

14.¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos motiva al personal de la Red Asistencial EsSalud Ayacucho, que brinden a los ciudadanos el servicio con calidad y vocación?

SI

NO

15. ¿Cree Usted que la Unidad de Recursos Humanos establece un ambiente de confianza en la Red Asistencial EsSalud Ayacucho?

SI

NO

ANEXO N° 1: Mapa de la Provincia de Huamanga

