



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS
PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y
SERVICIOS DE LA RED ASISTENCIAL JULIACA-
ESSALUD 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BR. ELVIS ELOY GONZÁLES QUISPE

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA - PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS
PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y
SERVICIOS DE LA RED ASISTENCIAL JULIACA-
ESSALUD 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BR. ELVIS ELOY GONZÁLES QUISPE

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA - PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

PRESIDENTE

Mgtr. Edgar Washington Palaco Charaja

MIEMBRO

C.P.C. Frank Efraín Blanco Mamani

MIEMBRO

Mgtr. Indalecio Huaranca Quino

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradecer a todas esas personas que me han apoyado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como título: ¿Cómo es la caracterización del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD? Para esta investigación se logró tener el objetivo general “Describir la caracterización del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD” La investigación se elaboró bajo la metodología de, diseño no experimental, de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, en donde la población para esta investigación está conformada por 57 trabajadores, con una muestra de 50, y que a su vez se aplicó un cuestionario de preguntas para la recolección de datos, que se encuestó a los trabajadores, sobre el control interno en la contratación de bienes y servicios, en donde el instrumento de cuestionario de preguntas estuvo conformada por 16 ítems con una escala de valorización de “Likert”. El análisis, en base a los resultados se llevó a cabo a través de la codificación y la tabulación de la información, que se tuvo, después de que la información haya sido tabulada y ordenada por un proceso de examen y/o tratamiento a través de técnicas de carácter estadístico en el programa SPSS Versión 22, y luego se presentaron los resultados de la investigación a través de tablas y gráficos, con sus respectivas interpretaciones, finalmente se muestra las conclusiones en base a los resultados obtenidos con sus respectivas recomendaciones como también las referencias bibliográficas y finalmente los anexos donde se detalla diversos documentos y pruebas como sugerencia de esta investigación.

Palabras claves: Control interno, contratación de bienes y servicios.

ABSTRACT

The research work has the title: How is the characterization of internal control in the processes of contracting goods and services of the Assistential Network Juliaca-ESSALUD? For this research it was possible to have the general objective "Describe the characterization of internal control in the processes of contracting goods and services of the Assistential Network Juliaca-ESSALUD" The research was developed under the methodology of non-experimental design, descriptive level of quantitative approach, in which the population for this research is made up of 57 workers, with a sample of 50, and who in turn applied a questionnaire of questions for data collection, which was presented to workers, on internal control in the contracting of goods and services, where the questionnaire questionnaire was made up of 16 items with a "Likert" rating scale. The analysis, based on the results, was carried out through the coding and tabulation of the information, which was taken, after the information had been tabulated and ordered by a process of examination and / or treatment through statistical techniques in the SPSS Version 22 program, and then the results of the research were presented through tables and graphs, with their respective interpretations, finally the conclusions are shown based on the results obtained with their respective recommendations as well as the bibliographical references and finally the annexes where various documents and evidence are detailed as a suggestion for this investigation.

Keywords: Internal control, procurement of goods and services.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	i
ABSTRACT.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE CUADROS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	xi
II. REVISIÓN DE LITERATURA	1
2.1 Antecedentes	1
2.1.1 Internacional.	1
2.1.2 Nacional.....	3
2.1.3 Regional.....	4
2.2 Bases teóricas	5
2.2.1 Control interno.....	5
2.2.1.1 ambiente de control.....	8
2.2.1.2 evaluación de riesgos.	9
2.2.1.3 actividades de control.....	10
2.2.1.4 información y comunicación.....	11
2.2.1.5 actividades de supervisión.....	12
2.2.2 Contratación de bienes y servicios.....	12
2.2.2.1 requerimientos.....	14
2.2.2.2 procesos de selección.....	14
2.2.2.3 ejecución contractual.....	15
2.3. Marco conceptual	16
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Diseño de la investigación	18
3.1.1 Tipo de investigación.....	18
3.1.2 Nivel de investigación.	18
3.2 Población y muestra	19
3.2.1 Población.	19

3.2.2	Muestra.....	20
3.3	Definición y operacionalización de variables	22
3.3.1	Variable 1: Control interno.....	22
3.3.2	Cuadro de operacionalización de variables.....	23
3.4	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	24
3.5	Plan de análisis.....	25
3.6	Matriz de consistencia.....	26
3.7	Principios éticos	27
IV.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	28
4.1	Resultados	28
4.1.1	Respecto al objetivo general.....	28
4.1.1.1	respecto al objetivo específico 1.....	29
4.1.1.2	respecto al objetivo específico 2.....	36
4.1.1.3	respecto al objetivo específico 3.....	40
4.1.1.4	respecto al objetivo específico 4.....	43
4.1.1.5	respecto al objetivo específico 5.....	47
4.2	Análisis de resultados.....	50
4.2.1	Respecto al objetivo general.....	50
4.2.1.1	respecto al objetivo específico 1.....	50
4.2.1.2	respecto al objetivo específico 2.....	50
4.2.1.3	respecto al objetivo específico 3.....	51
4.2.1.4	respecto al objetivo específico 4.....	51
4.2.1.5	respecto al objetivo específico 5.....	51
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1	Conclusiones	53
5.1.1	Respecto al objetivo general.....	53
5.1.1.1	respecto al objetivo específico 1.....	53
5.1.1.2	respecto al objetivo específico 2.....	53
5.1.1.3	respecto al objetivo específico 3.....	53
5.1.1.4	respecto al objetivo específico 4.....	53
5.1.1.5	respecto al objetivo específico 5.....	53
5.2	Recomendaciones.....	54

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	55
6.1 Referencias bibliográficas.....	55
6.2 Anexos.....	58
Anexo 1: Instrumento de Investigación “Cuestionario de encuesta”	58
Anexo 2: Base de datos del Instrumento aplicado.....	61

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Personal de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.....	19
Cuadro 2 Operacionalización de variables	23
Cuadro 3 Caracterización del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Control interno.....	28
Tabla 2 Ambiente de control	29
Tabla 3 Los controles están dirigidos a establecer, responsabilidad, disciplina y conducta ética en los procesos de contrataciones y adquisiciones	30
Tabla 4 La entidad, cuenta con un sistema de control interno.....	31
Tabla 5 La planificación de las contrataciones y adquisiciones se ajusta a los objetivos y prioridades del Plan Operativo y Plan Estratégico de la entidad	32
Tabla 6 Los procesos de contrataciones de bienes, servicios requeridos por las áreas encargadas están incluidos en el plan anual de contrataciones PAC	33
Tabla 7 El presupuesto que es destinado para llevar a cabo los procesos de contrataciones y adquisiciones constituye la expresión numérica de las operaciones programadas para cada una de las áreas de la entidad.....	34
Tabla 8 La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales reglamentos u otros documentos normativos	35
Tabla 9 Evaluación de riesgos	36
Tabla 10 Se evalúan los riesgos existentes durante los procesos de contrataciones y adquisiciones que se llevan a cabo en la entidad	37
Tabla 11 Se ha elaborado las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos durante las fases de los procesos de contrataciones y adquisiciones de la entidad ...	38
Tabla 12 El personal administrativo ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades y/o procesos en las diferentes unidades de la entidad.....	39
Tabla 13 Actividades de Control	40
Tabla 14 Las actividades y tareas de la entidad son revisadas periódicamente para asegurar que cumplan con sus reglamentos y procedimientos vigentes	41
Tabla 15 Se ejerce control para la verificación de procesos, tareas y actividades que se llevan a cabo durante las fases de contrataciones y adquisiciones.....	42
Tabla 16 Información y comunicación	43
Tabla 17 La información interna y externa que maneja la institución es oportuna y confiable en el desarrollo de sus funciones	44

Tabla 18 Los sistemas de información cuentan con controles que evitan el acceso a la información.....	45
Tabla 19 La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación e información generada por la entidad	46
Tabla 20 Supervisión	47
Tabla 21 Las deficiencias y los problemas detectados en los procesos de contrataciones y adquisiciones se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.....	48
Tabla 22 La entidad realiza el monitoreo oportuno a los procesos de contrataciones y adquisiciones.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Control interno.....	28
Gráfico 2. Ambiente de control	29
Gráfico 3. Los controles están dirigidos a establecer, responsabilidad, disciplina y conducta ética en los procesos de contrataciones y adquisiciones	30
Gráfico 4. La entidad, cuenta con un sistema de control interno.....	31
Gráfico 5. La planificación de las contrataciones y adquisiciones se ajusta a los objetivos y prioridades del Plan Operativo y Plan Estratégico de la entidad	32
Gráfico 6. Los procesos de contrataciones de bienes, servicios requeridos por las áreas encargadas están incluidos en el plan anual de contrataciones PAC	33
Gráfico 7. El presupuesto que es destinado para llevar a cabo los procesos de contrataciones y adquisiciones constituye la expresión numérica de las operaciones programadas para cada una de las áreas de la entidad	34
Gráfico 8. La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales reglamentos u otros documentos normativos	35
Gráfico 9. Evaluación de riesgos	36
Gráfico 10. Se evalúan los riesgos existentes durante los procesos de contrataciones y adquisiciones que se llevan a cabo en la entidad	37
Gráfico 11. Se ha elaborado las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos durante las fases de los procesos de contrataciones y adquisiciones de la entidad.....	38
Gráfico 12. El personal administrativo ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades y/o procesos en las diferentes unidades de la entidad.....	39
Gráfico 13. Actividades de Control	40
Gráfico 14. Las actividades y tareas de la entidad son revisadas periódicamente para asegurar que cumplan con sus reglamentos y procedimientos vigentes	41
Gráfico 15. Se ejerce control para la verificación de procesos, tareas y actividades que se llevan a cabo durante las fases de contrataciones y adquisiciones	42
Gráfico 16. Información y comunicación	43
Gráfico 17. La información interna y externa que maneja la institución es oportuna y confiable en el desarrollo de sus funciones	44

Gráfico 18. Los sistemas de información cuentan con controles que evitan el acceso a la información.....	45
Gráfico 19. La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación e información generada por la entidad	46
Gráfico 20. Supervisión	47
Gráfico 21. Las deficiencias y los problemas detectados en los procesos de contrataciones y adquisiciones se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección	48
Gráfico 22. La entidad realiza el monitoreo oportuno a los procesos de contrataciones y adquisiciones.....	49

I. INTRODUCCIÓN

Según, La Contraloría General de la República (2014) menciona que “el control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos”.

En este mundo actual se ha desarrollado un gran problema sobre la exigencia del control interno en las contrataciones de los bienes y servicios de los centros de salud del Perú, puesto que sin un control interno no ayuda a detectar las falencias del mismo modo los pagos ilegales, malversaciones y no conseguir los objetivos de una Entidad.

Por otra parte, el control interno es un proceso seguido por parte de la Central de control interno y otros trabajadores ya sean de una empresa o de una entidad, contribuyendo al logro de los objetivos mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente de los recursos en beneficio de la ciudadanía.

Sin embargo, a menudo se llega a observar que hay instituciones públicas deficientes las cuales las políticas dictadas por una autoridad superior no se dan de una manera adecuada o en algunos casos son relevantes por no estar en una actualización constante. Por tanto, el propósito de este informe, consiste en mejorar el Control Interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de ESSALUD, asimismo, fomentar la práctica de valores, cuidado de los recursos, bienes con eficiencia y eficacia. Por lo que se logró plantear la siguiente interrogante: **¿Cómo es la**

caracterización del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general:

OG. Describir la caracterización del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD

Para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

OE 1. Conocer el ambiente de control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

OE 2. Identificar la evaluación de riesgos del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD

OE 3. Conocer las actividades de control en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

OE 4. Verificar la información y comunicación del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD

OE 5. Conocer la supervisión del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Finalmente esta investigación se justifica metodológicamente, porque formulará un cuestionario para la recolección de datos con el objetivo de evaluar cómo es actualmente el control interno y los procesos de contratación de bienes y servicios, debido a que los procesos etapas que deben ser seguidas, si no podrían alterar los planes de las contrataciones y por ende a los asegurados y trabajadores de la misma institución y las necesidades para la salud serian perjudicados, entonces el Control

Interno es muy importante para el logro de los objetivos institucionales mediante una gestión eficaz, eficiente y transparente de los procesos de contratación de bienes y servicios que son las necesidades que requieren todos los asegurados para satisfacer como es la salud y el bienestar que brinda a través de los servicios que cuenta ESSALUD, de esta forma prevenir y evitar riesgos de pérdidas o consecuencias que perjudiquen a la Entidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional.

Según Carrera & Vargas (2014) en su tesis, nombrada “Evaluación del control interno y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Caluma – Provincia Bolívar, periodo 2013”. Se propuso como objetivo principal, determinar que un correcto Control Interno como un nuevo proceso de fiscalización, control e investigación, incidirá la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Caluma durante el año 2013. Metodológicamente se enfocó esencialmente en un método cualitativo. Luego de haber realizado el estudio concluyo que el sistema de control Interno que actualmente maneja la Administración resulta insuficiente para poder lograr los objetivos institucionales, y mejorar el funcionamiento en las áreas con mayor grado de sensibilidad, gran parte del personal no se encuentra capacitado para desempeñar ciertas funciones que en la actualidad están ejerciendo, existen ciertos gastos que no se encuentran suficientemente claros, las operaciones contables no son registradas inmediatamente, por lo cual es necesaria la aplicación de nuevos controles que brinden mayor seguridad y eficiencia en las funciones administrativas que se desempeñan diariamente.

Seguidamente Poaquizza (2016) efectuó una tesis denominada “El control interno en la gestión administrativa y financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos”. Aplico como objetivo principal, diagnosticar el Control Interno en la gestión administrativa y financiera, para

minimizar el retraso de los procesos y ejecución de obras del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos. Metodológicamente, La presente investigación es de enfoque cualitativo, de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. Al finalizar la investigación, llego a la conclusión de que los procesos de control interno que se ejecutan en la gestión administrativa son deficientes debido a que existe retrasos en la entrega de pliegos para la adquisición de un bien o servicio con compras públicas debido a la falta de comunicación entre departamentos o por la mala planificación de tiempos de entrega lo que provoca que no se pueda presupuestar todos los gastos a incurrir y a la mano de obra a invertir. Al aplicar únicamente el mismo proceso cotidiano no se han obtenido buenos resultados lo que afecta al desarrollo y ejecución de las obras públicas.

Posteriormente Solís (Solís Solís , 2014) emprendió una tesis titulada “el sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo”. Tomo como objetivo principal, evaluar el sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, con el propósito de obtener información confiable y oportuna, proteger y utilizar adecuadamente los recursos disponibles, todo esto enmarcado dentro de las disposiciones y la normativa aplicable al respecto. Metodológicamente, se proyectó en la investigación de tipo cualitativo, de enfoque investigativo. En su conclusión indica que respecto a recursos tecnológicos, no cuentan con un programa conveniente para el proceso e inscripción de información por ello no pueden disponer de informes apropiados, por ejemplo para transmitir un informe de

cartera expirada de un definido aportador se debe analizar cada partida por cada sistema. Con ello se corre el peligro de realizar fallos u defectos.

2.1.2 Nacional.

Según Colque (2016) en su tesis “Propuesta de diseño de control interno como herramienta en la mejora de la gestión administrativa de la unidad de tesorería de la Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro periodo 2014”. Toma como objetivo principal, proponer un diseño de Control interno como herramienta para mejorar la gestión administrativa en la Unidad de Tesorería de la Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro. Metodológicamente el presente estudio es de tipo transversal – descriptivo, de diseño no experimental y nivel correlacional. En sus conclusiones indica que, según el análisis realizado, en el periodo 2014, considerado como INICIAL (Grado de Madurez=1), se determinó la existencia de deficiencias en la supervisión interna dentro de las fases del funcionamiento del departamento de tesorería, entre ellos: la ausencia de conciliaciones CUT, consentimiento oral del jefe, carencia de separación de funciones, personal no calificado; las mismas que repercuten en el control y gestión del manejo del efectivo.

En el proyecto realizado por Aricoché (2017) titulado “Gestión administrativa y control interno según personal de la gerencia de finanzas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016”. Tomo como objetivo principal, determinar la relación entre gestión administrativa municipal y control interno según el personal de la Gerencia de Finanzas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. La metodología utilizada en la investigación fue hipotética – deductiva, de tipo sustantiva y nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental- transversal. En su conclusión manifiesta que según el resultado del coeficiente de correlación Spearman,

existe una correlación positiva entre gestión administrativa y el control interno, porque la gestión administrativa en el área es deficiente y por ello el control interno es deficiente. Asimismo indica que también existe una correlación positiva considerable: entre la planeación municipal y el control interno, porque el elemento planeación municipal incide en el control interno debido a que nunca el trabajo se orienta al cumplimiento de los objetivos; entre la organización municipal y el control interno, porque el elemento organización municipal incide en el control interno y en que algunas veces están claramente definidas los cargos en la institución y están adecuadamente segregadas las áreas y funciones.

En el siguiente trabajo, llevado a cabo por Huerta (2017) titulado “El control interno y la gestión administrativa de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Carhuaz – Ancash, 2017”. Su objetivo principal fue, determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Carhuaz, 2017. Metodológicamente, el diseño de la presente investigación es no experimental, transversal y correlacional. Concluyo que, según los resultados, se mostró que existe correlación positiva media (0.716) entre la supervisión interna y la gestión administrativa es positiva media, es decir a un correcto seguimiento interno, excelente gestión administrativa o incorrecto control interno, pésima gestión administrativa, además esta correlación es significativa ($t=9.34 > 1.989$).

2.1.3 Regional.

No se encontró investigaciones con respecto al tema.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno.

Es la serie de planes, modalidades y procesos aplicados por una organización, con el fin de asegurar que los objetivos estén correctamente resguardados, los expedientes contables sean fiables y la actividad se ejecuta efectivamente en virtud de políticas proyectadas por la gerencia.

Según La Contraloría General de la República (2014, pág. 9) refiere que “es un procedimiento integral ejecutado por el titular, trabajador y servidores de una institución, creado para afrontar las amenazas y dar garantía razonable de que en la ejecución de la misión de la entidad, se concretaran los propósitos de la misma, en otras palabras, es la gestión misma dirigida a reducir las amenazas”.

Control interno es un sistema cautelar y correctivo aplicado por la administración de una institución o empresa, que facilita la oportuna identificación y rectificación de desviaciones, incapacidades o incongruencias en la trayectoria de la formulación, aplicación, efectuación y apreciación de las acciones, con el objeto de asegurar el desempeño de la normatividad que las impone, y las tácticas, políticas, propósitos, fines y asignación de medios, fiscalización, autoridad, dominio, dispositivo para regularizar el acto de un mecanismo.

Según Santillana (2015) sustenta que “el control interno abarca el plan de planificación y todos los métodos organizados y acciones optadas dentro de una institución, para resguardar los activos, supervisar la exactitud y fiabilidad de sus registros contables, potenciar la eficacia operativa e impulsar la adhesión a las políticas gerenciales fijadas”.

Según el artículo 4° de la Ley N°28716 (2013) dice que “es un proceso completo ejecutado por el titular, trabajador y servidores de una empresa, creado para afrontar la amenazas y dar garantía razonable de que, en el logro de la misión de la entidad, se concretaran los objetivos gerenciales”.

Según el COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Treadway) el Control Interno es un procedimiento efectuado por la gestión y la parte restante del personal de una empresa, creado con el fin de proveer un grado de garantía razonable con respecto al logro de propósitos a través de las siguientes categorías:

- Efectividad y rendimiento de los procesos.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

1 Propósito de implementar un sistema de control interno

Prevenir y reforzar las estructuras administrativas y operativas con medidas y actividades de control preliminar, simultáneo y seguido, frente a las conductas y prácticas improcedentes o de inmoralidad, propendiendo al correcto y claro cumplimiento de los propósitos, fines y metas organizacionales.

2 Implantación y funciones del control interno

Según el art. 4° de la Ley N°28716 (2013) describe “que las empresas del Estado aplican forzosamente esquemas de control interno en sus operaciones, tareas, medios, procesos y acciones organizacionales, dirigiendo su efectucción al desempeño de los fines siguientes:

- a** Mejorar y optimizar la efectividad, eficacia, claridad y economía en los procesos de la empresa, así como la condición de las prestaciones públicas que sirve.

- b** Cuidar y preservar los medios y propiedades del Estado frente a cualquier manera de pérdida, degradación, empleo incorrecto y actos ilícitos, así como, en común, frente a todo acto irregular o circunstancia perjudicial que pudiera perjudicarlos.
- c** Dar cumplimiento a la normatividad aplicable en la red asistencia de Essalud y sus procesos.
- d** Afianzar la fiabilidad y posibilidad de la información.
- e** Promover e impulsar el desempeño de valores organizacionales.
- f** Incentivar el desempeño de los trabajadores o servidores públicos de informar sobre los fondos y propiedades públicas a su responsabilidad y/o por una misión o fin responsable y aprobado.
- g** Corresponde al poseedor y a los trabajadores encargados de los órganos directivos y ejecutivos de la empresa, la aceptación de las normativas y medidas necesarias para la aplicación de dichas modalidades y que éstos sean sensatos, conveniente, integrados y consecuente con las competencias y atribuciones de las correspondientes.

3 Funcionamiento del control interno

Según el artículo 5° de la Ley N°28716 (2013) dice “el funcionamiento del control interno es constante, dinámico y se concreta a la totalidad de la institución y tareas organizacionales, estableciéndose de manera previa, paralela o seguido sobre la base de lo fijado en el art. 7° de la Ley N° 27785, (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República)”.

El art. 7° de la Ley N°28716 (2013) dice “es obligación de la Contraloría General de la República, los Órganos de Control Institucional y las Sociedades de

Auditoría elegidas y encargadas, el análisis del control interno en las instituciones del Estado, de virtud de la norma técnica del Sistema Nacional de Control. Sus efectos repercuten en los ámbitos críticos de la institución y operación de la empresa, y son útiles como fundamento para la proyección y efectucción de las medidas de control pertinentes.

4 Componentes del control interno

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

Dimensiones de la variable: Control interno

2.2.1.1 ambiente de control.

Este es el primer factor del método de control interno, el ambiente de control, como la serie de elementos del ambiente institucional que deben aplicar y preservar el jerarca, los titulares subordinados y el reto de los miembros de una institución, para facilitar el desempeño de una conducta positiva y de respaldo para el control interno.

Según el artículo 3° inciso a) de la Ley N° 28716 (2013) declara que es comprendido como el contexto institucional beneficioso al ejercicio de efectucción, valores, actitudes y normas adecuadas para el funcionamiento del control interno y una gestión meticulosa.

- **Evaluación y supervisión:** la apreciación y fiscalización se efectúa a lo largo de todas las fases del procedimiento que sigue la institución, con el fin de asegurar

que los individuos o los trabajadores de la entidad reciban beneficios, así como para evaluar el desempeño de los propósitos y fines. (Ley N°28716, 2013)

- **Principios y valores:** los principios son actitudes, comportamientos de los valores asumidos, mientras que los valores son cualidades propias de todo ser humano. (Ley N°28716, 2013)
- **Conocimiento o capacidades:** hace referencia a los medios y habilidades que tiene una persona, empresa u organización, para cumplir un cometido o tarea específica. (Ley N°28716, 2013)
- **Estructura organizacional:** Es una estipulación intencional de tareas, en la que cada entidad o individuo acepta un papel que se espera que realice con el máximo desempeño posible.

2.2.1.2 evaluación de riesgos.

Es la detección y evaluación de amenazas relevantes para el cumplimiento de los fines y el motivo para fijar el modo en que tales amenazas deben ser perfeccionadas. Por otra parte, se remite a los sistemas necesarios para hallar y manejar amenazas específicas relacionadas con las variaciones, tanto los que inciden en el contexto de la institución como en su interior.

Según el artículo 3° inciso b) de la Ley N°28716 (2013) la estimación de amenazas; en cuya particularidad deben reconocerse, evaluarse y administrarse los componentes o eventos que puedan incidir adversamente el desempeño de los propósitos, metas, fines, tareas y procesos organizacionales.

- **Administración de riesgos:** es el proceso de identificación, medida y administración de los riesgos que amenazan la existencia, actos, ganancias que esta provee. (Ley N°28716, 2013)

- **Identificación de riesgos:** la detección de amenazas y su posterior gestión es uno de los puntos más considerables para poder conservar el control de un plan. Esto facilita al director del plan adelantarse a aquellas circunstancias que pueden perjudicar (o favorecer) los objetivos de la institución. (Ley N°28716, 2013)
- **Análisis o valorización de riesgos:** es el análisis de los motivos de los eventuales riesgos y posibles incidentes no esperados y consecuencias que éstas puedan generar. (Ley N°28716, 2013).

2.2.1.3 actividades de control.

Son las que efectúa la gerencia y el resto de los miembros de la institución para desempeñar diariamente con las tareas encomendadas. Estas tareas están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Según el artículo 3° inciso c) de la Ley N°28716 (2013) son las políticas y operaciones de control que provee la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos facultados, con respecto a las funciones encomendadas a los trabajadores, a fin de garantizar la realización de los fines de la entidad.

- **Proceso o actividad organizacional:** son una serie de pasos lineales que ayudan a aquellos que conforman una organización para efectuar el desarrollo de la empresa. (Ley N°28716, 2013).
- **Cumplimiento de funciones:** es la condición en el cual una persona o algo está en conformidad con las guías, las especificaciones o las normativas estipuladas de la entidad para llevar a cabo las funciones dentro del trabajo. (Ley N°28716, 2013)

- **Reglamentos, procedimientos:** es un conjunto de normas que nos apoyan a estar en concordancia y a conservar el equilibrio dentro de una sociedad. (Ley N°28716, 2013).

2.2.1.4 información y comunicación.

Según el artículo 3° inciso e) de la Ley N°28716 (2013) dice los esquemas de datos y comunicación; por medio de los cuales el historial, proceso, integración y difusión de la información, con listados y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva verdaderamente para dotar de fiabilidad, claridad y eficacia a las operaciones de gestión y control interno organizacional.

Se remite a la información (interna y externa) que necesita la empresa para efectuar las obligaciones de control interno que ayuden el desempeño de sus fines.

- **Información interna:** es la que se distribuye en el interior de una entidad o institución. Tiene como fin poder conducir un mensaje, que facilite la coordinación en medio de los distintos departamentos; proveyendo la introducción, difusión y sumisión de patrones para el adecuado desarrollo de la entidad. (Ley N°28716, 2013).
- **Información externa:** es la que ingresa a una entidad, provocada por distintas vías externas, en ocasiones solo está desplazándose en el medio, en expectativa de que algún ente institucional la pueda sacar partido a fin de solucionar inconvenientes corporativos. (Ley N°28716, 2013).
- **Obligaciones y responsabilidades:** se identifica como la aportación activa y deliberada al mejoramiento social, financiero y ambiental de parte de las entidades, habitualmente con el fin de potenciar su condición competitiva. (Ley N°28716, 2013).

2.2.1.5 actividades de supervisión.

El control interno debe ser fin de fiscalización para apreciar la eficiencia y calidad de su funcionamiento en el periodo y facilitar su retroalimentación, para ello la fiscalización, denominada también como monitoreo, consta de una serie de tareas de autocontrol incluidas a las operaciones y procesos de la empresa, con objetos de evaluación e incremento.

Según el art. 3° inciso f) de la Ley N°28716 (2013) El monitoreo de efectos; consta en la comprobación y verificación vigente de la atención y éxitos de las acciones de control interno aplicadas, incluyendo la aplicación de las opiniones planteadas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control.

- **Actividades de prevención:** comprende en desempeñar una medida continua de detección, valoración y control de las amenazas laborales. (Ley N°28716, 2013).
- **Seguimiento de resultados:** es un proceso, por medio del cual se difunde la información y entendimientos que se emplean para valorar el progreso general hacia el éxito de logros o para corroborar el éxito de logros. (Ley N°28716, 2013).
- **Compromiso de mejoramiento:** es el grupo de todos los actos diarios que facilitan que las operaciones y la entidad sean más concursantes. (Ley N°28716, 2013).

2.2.2 Contratación de bienes y servicios.

La contratación de bienes y servicios es el principal instrumento que tiene las Entidades para cumplir con sus objetivos.

Uno de los inconvenientes más periódicos en la contratación de bienes y servicios es el desarrollo de sus actividades, asimismo podemos decir que es el

requerimiento sobre las condiciones mínimas que se toma antes de realizar una contratación. Estos detalles son el fundamento principal para la contratación de bienes y servicios. (Vásquez Cruz, 2015).

La ausencia de conocimiento o capacidad de los ámbitos usuarios al instante de fijar los caracteres técnicos y situaciones en las que debe efectuarse la contratación concluyen pasando una factura elevada al Estado. Esta insuficiencia trae como repercusión contratar bienes y servicios de mínima calidad, sobrestimados o nada proporcionado con los propósitos.

Es indispensable para una correcta contratación, que los requisitos contengan los componentes mínimos que faciliten seleccionar, por medio de un estudio de mercado claro, efectivo y eficiente, la oferta ideal a contratar, y en el caso de procesos de selección, un correcto valor referencial.

a Requerimientos de contrataciones de bienes y servicios

Según el artículo 8° (INEN, 2014, pág. 13) menciona estos requerimientos:

- Las necesidades de bienes y servicios serán definidos por el usuario a través de su cuadro de necesidades mediante los requerimientos de contrataciones de servicios y adquisiciones de bienes.
- El sector usuario es el encargado de precisar con exactitud, las características, situaciones, cifra y calidad de las propiedades, servicios u obras.
- Los requerimientos de contrataciones de bienes y servicios se presentarán físicamente a la unidad de programación de la oficina de logística para su revisión.

Dimensiones de la variable contratación de bienes y servicios

2.2.2.1 requerimientos.

Según el autor Gómez (2011, pág. 5) dice “las exigencias especifican qué es lo que el proceso debe ejecutar sus cargos y sus bienes fundamentales y deseables. La captación de las exigencias tiene como fin primordial la percepción de lo que los consumidores esperan que haga el proceso.

Un requerimiento manifiesta el fin del sistema sin contemplar cómo se va a aplicar. Es decir, los requerimientos detectan el qué del sistema, hasta que el diseño fija el cómo del sistema”.

- **Cuadro de necesidades:** Según Alva (2016) indica “Se trata de una programación y/o un plan de organización, que esta efectuado por cada área usuaria y sustentado de acuerdo a un presupuesto y también a un POI (Plan Operativo Institucional), asimismo sujetado al PIA (Presupuesto Institucional de Apertura)”.
- **Situación de abastecimiento:** Según Experto (2001) afirma que “es la serie de actividades que facilita detectar y obtener bienes y prestaciones que una institución necesita para su actividad correcta y efectiva, ya sea de fuentes internas o externas”.

2.2.2.2 procesos de selección.

Según Chiavenato (2011) dice los procesos de selección “es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, también es un sistema por medio del cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recurso Humano (RRHH), la oportunidad de empleo que pretende llenar”.

Después de que hemos analizado a todos los solicitantes o candidatos, pasamos a elegir al que mejor rendimiento haya logrado en las comprobaciones y entrevistas ejecutadas, en otras palabras, pasamos a elegir al candidato más ideal para ocupar el puesto vacante.

- **Concurso público:** Según Navarro (2015) esta recibe la denominación de concurso ya que las distintas empresas compiten entre sí para conseguir realizar la obra anunciada en el boletín informativo. Y la palabra público, al hecho de que las administraciones están obligadas por ley a publicitar este tipo de información.
- **Requerimiento:** es la base que permite verificar si se alcanzaron o no los objetivos establecidos en un determinado proyecto ya que estos son un reflejo detallado de las necesidades. (Arias Chaves, 2006).

2.2.2.3 ejecución contractual.

Según INCISPP (2018) menciona que “la Ejecución Contractual es una de las etapas de las Contrataciones Públicas. A lo largo de esta fase se involucran muchos elementos. Algunos son, por ejemplo: El mejoramiento del contrato, las garantías, la falta de cumplimiento, las modificaciones, los avances, los adicionales, etc. No por nada se le determina como la etapa más complicada del proceso de contratación”.

- **Plazo de ejecución contractual:** es el período entre la fecha de iniciación y el vencimiento del término para la ejecución del contrato.
- **Penalidades:** se define como una sanción que produce la pérdida o restricción de derechos personales de una persona.

2.3. Marco conceptual

Gestión: Según Vilcarromero (2015, pág. 14) argumenta que “la gestión es el acto de controlar y atender una tarea profesional previsto a fijar los propósitos y medios para su ejecución, a especificar la organización de sistemas, con la intención de desarrollar la táctica de la realización y llevar a cabo la gestión del personal”.

Administrativa: “es el grupo de medios y aquellos que controlan una entidad privada u entidad pública”.

Control: Según Soto (2016, pág. 5) define que “es el encargado de supervisar como se ha ejecutado, que se ejecutó, como se ejerció, y finalmente evaluar los estudios”.

Control interno: Según la OLACEFS (2015, pág. 19) refiere que “es una operación constante, realizado en todos los niveles organizativos, es decir un medio para alcanzar un propósito, en misión de todos los miembros de la entidad”.

Municipalidad: Es una entidad estatal que conlleva el deber de gobernar una ciudad o una población; está comprendida por un alcalde o intendente y diversos consejeros que se ocupa de administrar y gobernar un municipio.

Ambiente de control: Según la OLACEFS (2015, pág. 19) declara que “es el fundamento de la estructura de control interno y la que suministra rigor a la estructura. En él se sostienen los elementos restantes y resulta esencial para precisar las bases de un control interno funcional y efectivo”.

Evaluación de riesgos: Según la OLACEFS (2015, pág. 19) expresa que “es la localización y la evaluación de los peligros pertinentes para el logro de los propósitos, y es útil para precisar cómo deben ser gestionados.

Riesgos: Es la posibilidad de que los flujos de una empresa sean insuficientes para suplir los costes de una labor.

Información: Según la OLACEFS (2015, pág. 20) considera que “es el componente que identifica, recopila y propaga los datos apropiados en periodo y modo que conceda a cada trabajador cumplir con sus obligaciones a cargo.

Comunicación: Según la OLACEFS (2015, pág. 20) refiere que “es la que corre por diferentes direcciones mediante todos los contextos de la entidad, tanto de modo decreciente como creciente.

Supervisión: Según la OLACEFS (2015, pág. 20) alega que “es el sistema del control interno, en otras palabras, una operación que verifica la vigencia del procedimiento durante todo el tiempo”.

Seguimiento Según la OLACEFS (2015, pág. 20) sostiene que “es el cumplimiento a través de labores de fiscalización constante, pruebas periódicas o una fusión de ambas”.

Planificación: Según Soto (2016, pág. 4) alude que “es la ejecución de planes, programación de actividades, procesos, presupuestos, etc. en la empresa y así desempeñarlas.”

Organización: Según Soto (2016, pág. 4) explica que “se trata de cómo se va realizar las actividades para alcanzar los objetivos, para lo cual se puede contar con diagramas, separación de tareas, etc.”.

Dirección: Según soto (2016, pág. 5) señala que “asume la responsabilidad de ver que se ejecuten las actividades y para lo cual cuenta con el control, comunicación, motivación, y liderazgo”.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2012, pág. 152) afirman que la investigación no experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Para el caso específico de este trabajo de investigación corresponde al diseño de investigación no experimental.

3.1.1 Tipo de investigación.

El enfoque de esta investigación es de tipo cuantitativo Según Pértegas (2002) dice “la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede”.

3.1.2 Nivel de investigación.

Según el autor Arias (2004) define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pag.24).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

Según el autor, Calzada (1964), define la población como un conjunto infinito o finito, pero elevado de datos, que responde a una característica dada a combinación de característica.

En el presente trabajo de investigación, la población está conformada por 57 trabajadores de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Cuadro 1 Personal de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD

ÁREA	CARGO	PERSONAL
GERENCIA	GERENTE	1
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	JEFE DE OFICINA	1
	PROFESIONAL	3
	TÉCNICO	2
	AUXILIAR ADM.	1
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	JEFE DE DIVISIÓN	1
DIVISIÓN DE RECURSOS MÉDICOS	JEFE DE DIVISIÓN	1
	ENFERMERÍA	1
	PROFESIONAL ASISTENCIAL	3
DIVISIÓN DE SOPORTE INFORMÁTICO	JEFE DE DIVISIÓN	1
	PROFESIONAL	1
	TÉCNICO	1
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	JEFE DE DIVISIÓN	1
	PROFESIONAL	1
	TÉCNICO	2
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	JEFE DE UNIDAD	1
UNIDAD DE LEGAJOS Y BIENESTAR DE PERSONAL	JEFE DE UNIDAD	1
	TÉCNICO	1
DIVISIÓN DE FINANZAS	JEFE DE DIVISIÓN	1
	PROFESIONL	4
	TÉCNICO	4
UNIDAD DE CONTABILIDAD Y COSTOS	JEFE DE UNIDAD	1

	PROFESIONAL	1
UNIDAD DE TESORERIA Y PRESUPUESTO	JEFE DE UNIDAD	1
DIVISIÓN DE ADQUISICIONES	JEFE DE DIVISIÓN	1
	TÉCNICO	2
UNIDAD DE PROGRAMACIÓN Y ADQUISICIONES	JEFE DE UNIDAD	1
	TÉCNICO	2
UNIDAD DE ALMACENES	JEFE DE UNIDAD	1
	PROFESIONAL	1
DIVISIÓN DE INGENIERÍA HOSPITALARIA Y SERVICIOS	JEFE DE DIVISIÓN	1
	CHOFER DE AMBULANCIA	5
UNIDAD DE MANTENIMIENTO, INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y SERVICIOS GENERALES	JEFE DE UNIDAD	1
	CHOFER DE AMBULANCIA	1
UNIDAD DE CONTROL PATRIMONIAL	JEFE DE UNIDAD	1
	TÉCNICO	1
OFICINA ASESORÍA JURÍDICA	JEFE DE OFICINA	1
	PROFESIONAL	1
	TÉCNICO	1
TOTAL		57

Fuente: Tomado como referencia de la página web de (EsSalud, 2014).

3.2.2 Muestra.

Según el autor Gómez (2006, pág. 111) define “cuál será la unidad de análisis y cuáles son sus características de la población. La muestra debe ser, en esencia, un subgrupo representativo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido por sus características al que llamamos población”.

A si mismo el autor Hernández (2014) señala que la muestra fue, “en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

Como el tamaño de la población es conocido, la muestra se trabajó con el personal de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Dónde:

- n : Es el tamaño de la muestra
N : Es el tamaño de la población.
Z : Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)
e : Es la precisión o el error (5% de error)
p : Probabilidad de éxito (0.5)
q : Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

- N = 57
Z = 1,96 (95% de confianza)
e = 0,05 (5% de error)
p = 0.5
q = 0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{57(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (57 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{54.7428}{1.1004}$$

$$n = 49.7480916$$

$$n = 50$$

La forma del cálculo de la muestra es de 50 trabajadores de la red asistencial ESSALUD Juliaca.

3.3 Definición y operacionalización de variables

3.3.1 Variable 1: Control interno.

Según la contraloría (2014) el Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

3.3.2 Cuadro de operacionalización de variables.

Cuadro 2 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Índice
Variable 1 Control interno	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación y supervisión ✓ principios y valores ✓ Conocimiento, capacidades y habilidades ✓ Estructura organizacional 	Si No	2 1
	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración de riesgos ✓ Identificación de riesgos ✓ Análisis o valorización de riesgos 		
	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso o actividad organizacional ✓ Cumplimiento de funciones ✓ Reglamentos y procedimientos 		
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obligaciones y responsabilidades ✓ Comunicación interna ✓ Comunicación externa 		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades de prevención ✓ Seguimiento de resultados ✓ Compromiso de mejoramiento 		
Variable 2 Contratación de bienes y servicios	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuadro de necesidades ✓ Situación de desabastecimiento 	Si No	2 1
	Procesos de selección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concurso publico ✓ Requerimiento 		
	Ejecución contractual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazo de ejecución contractual ✓ Penalidades 		

Fuente: de elaboración propia

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La recolección de datos en toda investigación requiere el uso de técnicas e instrumentos como medios operativos para lograr el cometido.

3.4.1 Técnicas.

Viene a ser un conjunto de herramientas que emplea el investigador con la finalidad de obtener, procesar, conservar y comunicar los datos que servirán para medir los indicadores las dimensiones, las variables y de esta manera contrastar la verdad y falsedad de la hipótesis.

- **Encuesta**

Treball de Recerca (2008) La encuesta es “una de las técnicas de investigación social más difundidas, se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objeto de recabar información. Se puede basar en aspectos objetivos (hechos, hábitos, de conducta, características personales) o subjetivos (opiniones o actitudes”.

3.4.2 Instrumento.

Según (Duarte & Parra, 2012, pág. 45) señala que los instrumentos “son aquellos medios impresos, dispositivos o herramientas que se utilizan para registrar las observaciones o las entrevistas”.

- **Cuestionario**

El cuestionario Según Arias (2004, pág. 91) “es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto del punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador”.

3.5 Plan de análisis

En esta investigación se utilizó la técnica de un cuestionario instrumento que nos facilitó tener la información y los datos sobre la caracterización del control interno en la contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca, 2018. Se aplicó también para el tratamiento y tabulación de los datos un previo análisis de confiabilidad mediante el programa estadístico SPSS, obteniendo como resultado seguro y fiable a través de tablas y gráficos para luego realizar sus respectivas interpretaciones y discusiones.

3.6 Matriz de consistencia

Cuadro 3 Caracterización del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD

Problema	Objetivos	Variables y dimensiones	Metodología, técnicas de la investigación	Población y muestra
<p>Problema general PG. ¿Cómo es la caracterización del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD?</p>	<p>Objetivo general OG. Describir la caracterización del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD</p> <p>Objetivos específicos OE 1. Conocer el ambiente de control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD OE 2. Identificar la evaluación de riesgos del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD OE 3. Conocer las actividades de control en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD OE 4. Verificar la información y comunicación del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD OE 5. Conocer la supervisión del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD</p>	<p>Variable 1 Control interno</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Supervisión <p>Variable 2 Contratación de bienes y servicios</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos • Procesos de selección • Ejecución contractual 	<p>Tipo Investigación cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario de encuesta.</p>	<p>Población 57 trabajadores de la Red asistencial Juliaca-ESSALUD</p> <p>Muestra 50 trabajadores de ESSALUD</p>

Fuente: de elaboración propia

3.7 Principios éticos

La investigación ha sido formulada teniendo en cuenta las normas que se establecieron por la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD, con el objetivo de proponer una mejora para el control interno de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Puesto que se basó en la prioridad sobre los resultados obtenidos como también está basado en el código ético de tal manera se da a conocer los principios éticos: objetividad, competencia profesional, integridad, objetividad. Cumpliendo las leyes y reglamentos.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo general.

Describir la caracterización del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Tabla 1 Control interno

	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	62%
No	19	38%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

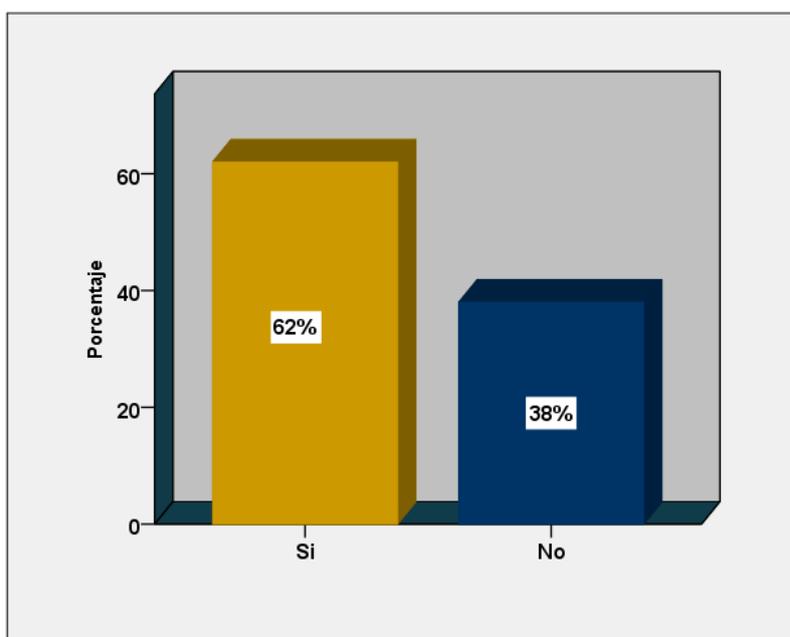


Gráfico 1. Control interno

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 1 y gráfico 1 se detalla que de los 50 encuestados, solo 19 trabajadores con 38% revelaron que no, y solo 31 trabajadores con 62% dieron a opinión que si existe un control interno en los procesos de contratación.

4.1.1.1 respecto al objetivo específico 1.

Conocer el ambiente de control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Tabla 2 Ambiente de control

	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	68%
No	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

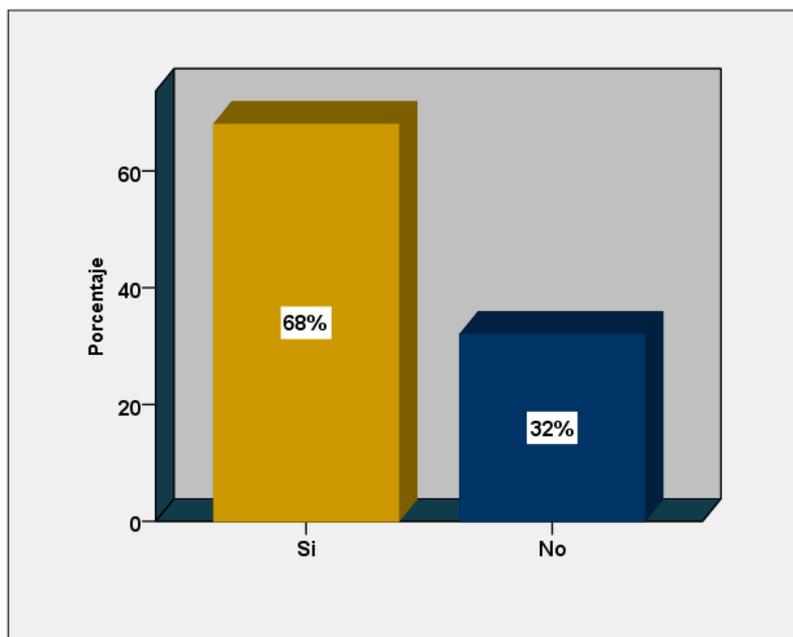


Gráfico 2. Ambiente de control

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 2 y gráfico 2 se muestra que de los 50 encuestados, solo 16 trabajadores con 32% manifestaron que no y solo 34 trabajadores con 68% dieron a conocer que si existe un ambiente de control interno en los procesos de contratación.

Tabla 3 *Los controles están dirigidos a establecer, responsabilidad, disciplina y conducta ética en los procesos de contrataciones y adquisiciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	76%
No	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

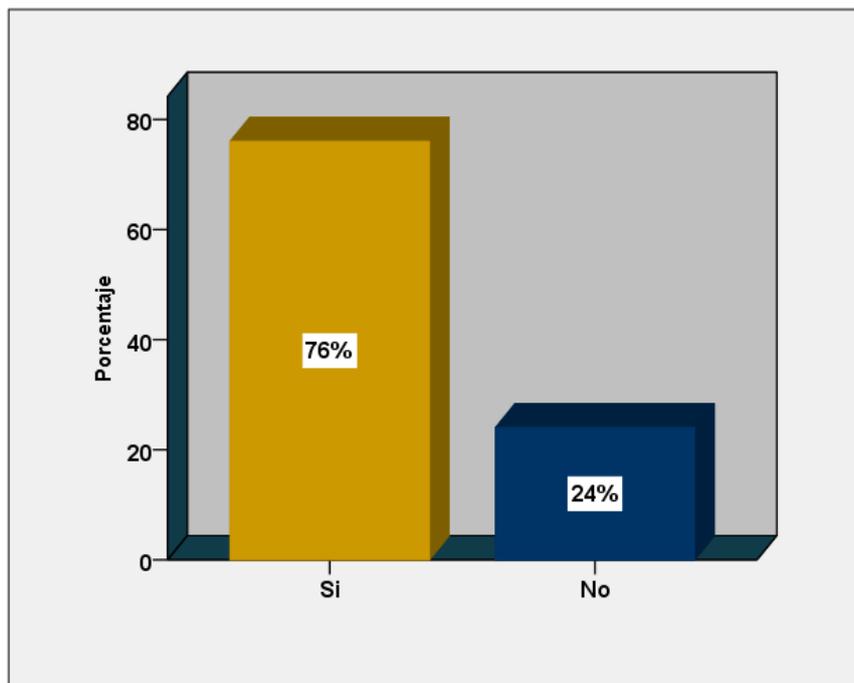


Gráfico 3. *Los controles están dirigidos a establecer, responsabilidad, disciplina y conducta ética en los procesos de contrataciones y adquisiciones*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 3 y gráfico 3 se observa que de los 50 encuestados, solo 12 trabajadores con 24% indicaron que no y solo 38 trabajadores con 76% dieron a confirmar que, los controles si están dirigidos a establecer, responsabilidad, disciplina y conducta ética en los procesos de contrataciones y adquisiciones.

Tabla 4 *La entidad, cuenta con un sistema de control interno*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	72%
No	14	28%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

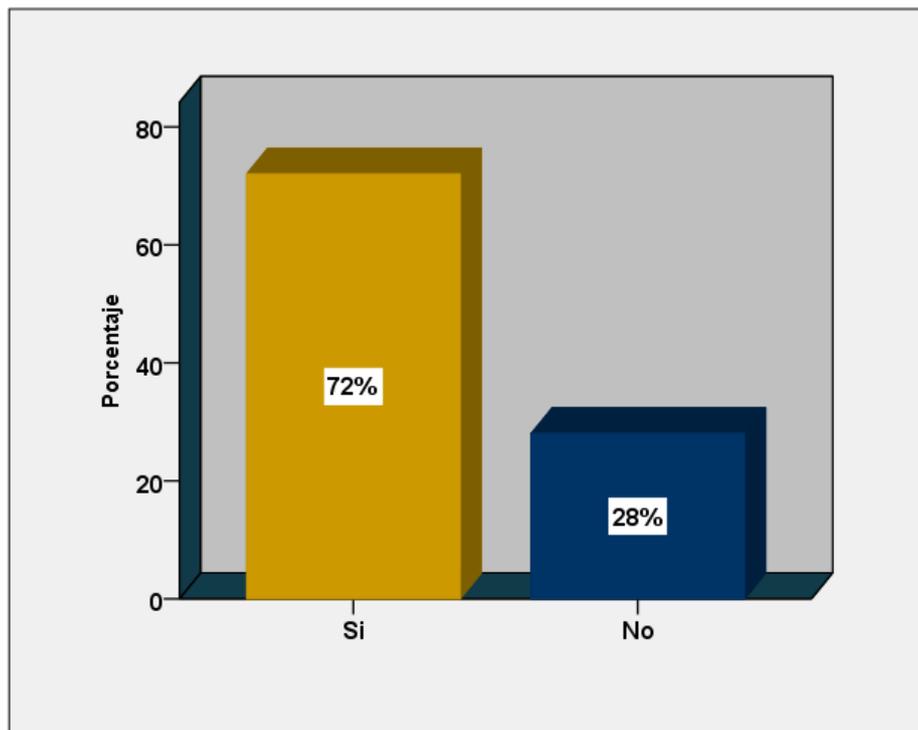


Gráfico 4. *La entidad, cuenta con un sistema de control interno*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 4 y gráfico 4 se denota que de los 50 encuestados, solo 14 trabajadores con 28% detallaron que no y solo 36 trabajadores con 72% dieron a conocer que, la entidad, la entidad si cuenta con un sistema de control interno

Tabla 5 *La planificación de las contrataciones y adquisiciones se ajusta a los objetivos y prioridades del Plan Operativo y Plan Estratégico de la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	68%
No	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

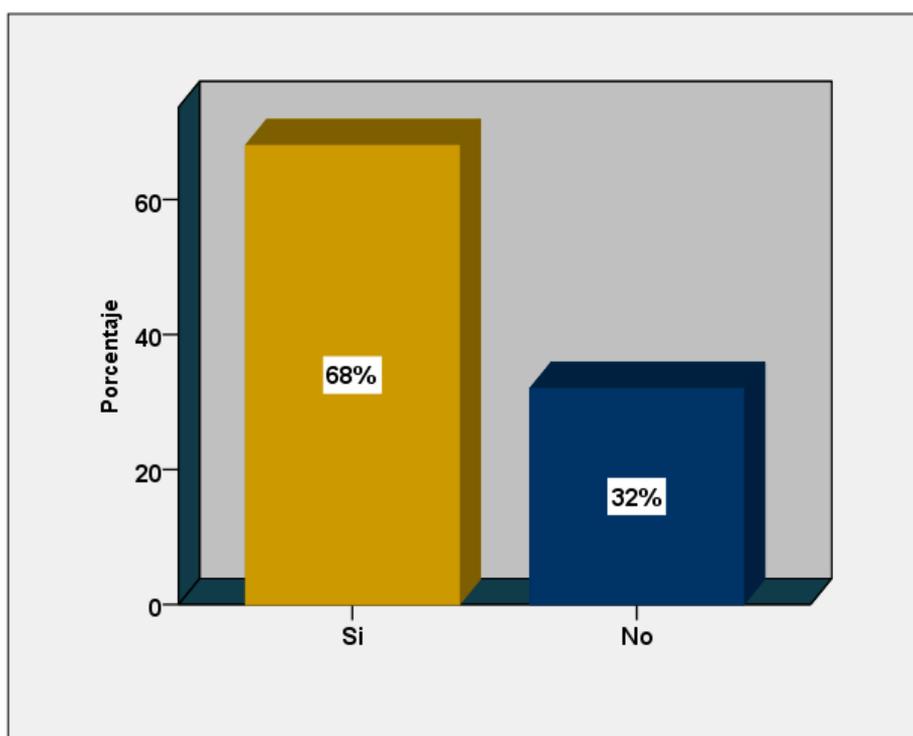


Gráfico 5. *La planificación de las contrataciones y adquisiciones se ajusta a los objetivos y prioridades del Plan Operativo y Plan Estratégico de la entidad*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 5 y gráfico 5 se detalla que de los 50 encuestados, solo 16 trabajadores con 32% revelaron que no y solo 34 trabajadores con 68% dieron a manifestaron que la planificación de las contrataciones y adquisiciones si se ajusta a los objetivos y prioridades del Plan Operativo y Plan Estratégico de la entidad

Tabla 6 Los procesos de contrataciones de bienes, servicios requeridos por las áreas encargadas están incluidos en el plan anual de contrataciones PAC

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	26%
No	37	74%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

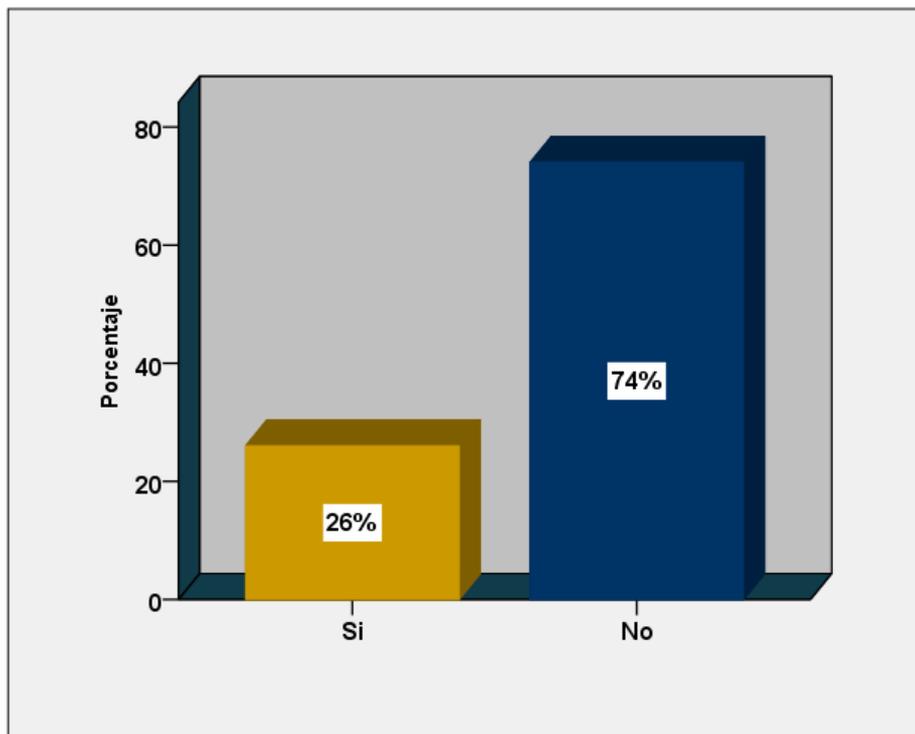


Gráfico 6. Los procesos de contrataciones de bienes, servicios requeridos por las áreas encargadas están incluidos en el plan anual de contrataciones PAC

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 6 y gráfico 6 se muestra que de los 50 encuestados, solo 37 trabajadores con 74% resaltaron que no y solo 13 trabajadores con 26% establecieron que, los procesos de contrataciones de bienes, servicios requeridos por las áreas encargadas están incluidos en el plan anual de contrataciones PAC

Tabla 7 *El presupuesto que es destinado para llevar a cabo los procesos de contrataciones y adquisiciones constituye la expresión numérica de las operaciones programadas para cada una de las áreas de la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	74%
No	13	26%
Total	50	100%

0Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

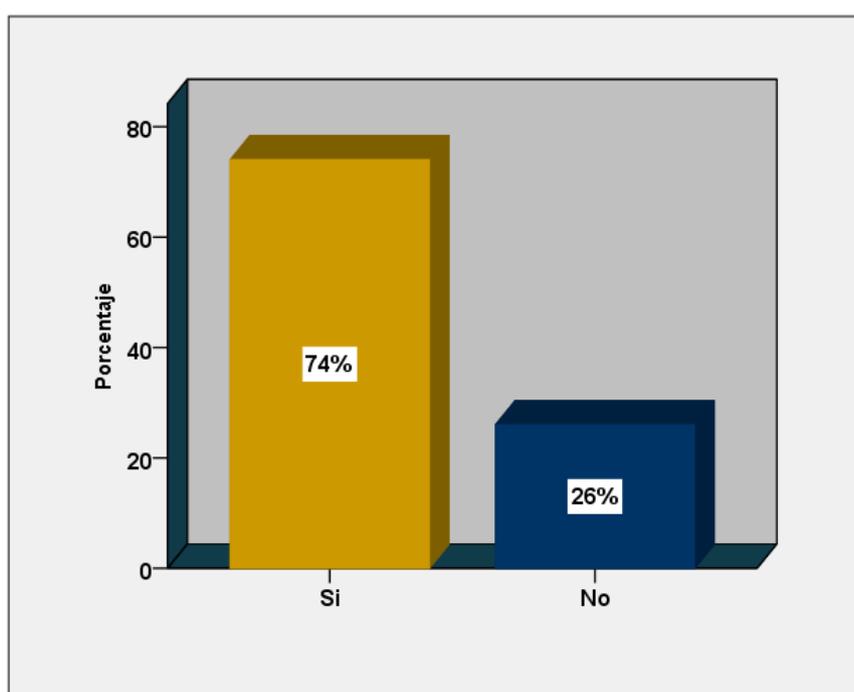


Gráfico 7. *El presupuesto que es destinado para llevar a cabo los procesos de contrataciones y adquisiciones constituye la expresión numérica de las operaciones programadas para cada una de las áreas de la entidad*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 7 y gráfico 7 se precisa que de los 50 encuestados, solo 13 trabajadores con 26% concluyeron que no y solo 37 trabajadores con 74% dieron a detalle que, el presupuesto que es destinado para llevar a cabo los procesos de contrataciones y adquisiciones si constituye la expresión numérica de las operaciones programadas para cada una de las áreas de la entidad.

Tabla 8 *La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales reglamentos u otros documentos normativos*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	80%
No	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

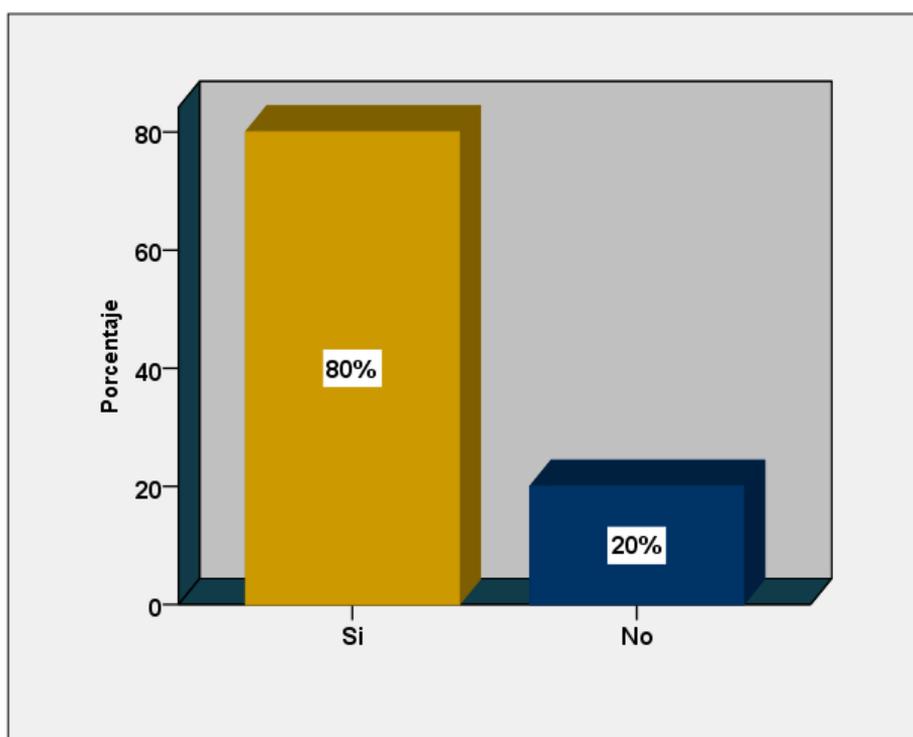


Gráfico 8. *La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales reglamentos u otros documentos normativos*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 8 y gráfico 8 se indica que de los 50 encuestados, solo 10 trabajadores con 20% precisaron que no y solo 40 trabajadores con 80% dieron a como respuesta que, la autoridad y responsabilidad del personal si están claramente definidas en los manuales reglamentos u otros documentos normativos

4.1.1.2 respecto al objetivo específico 2.

Identificar la evaluación de riesgos del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Tabla 9 Evaluación de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	66%
No	17	34%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

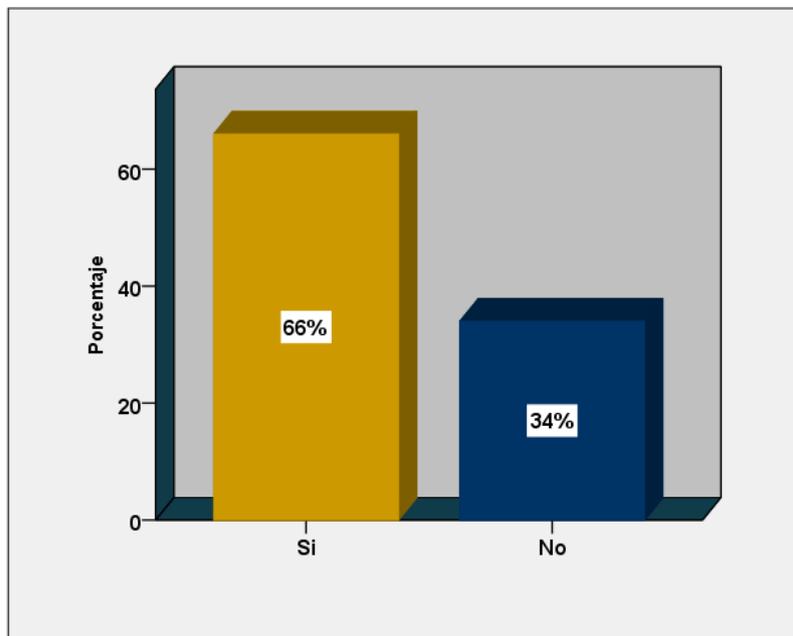


Gráfico 9. Evaluación de riesgos

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 9 y gráfico 9 se detalla que de los 50 encuestados, solo 17 trabajadores con 34% dieron a opinión que no y solo 33 trabajadores con 66% denotaron que si existe la evaluación de riesgos del control interno en los procesos de contratación.

Tabla 10 *Se evalúan los riesgos existentes durante los procesos de contrataciones y adquisiciones que se llevan a cabo en la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	76%
No	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

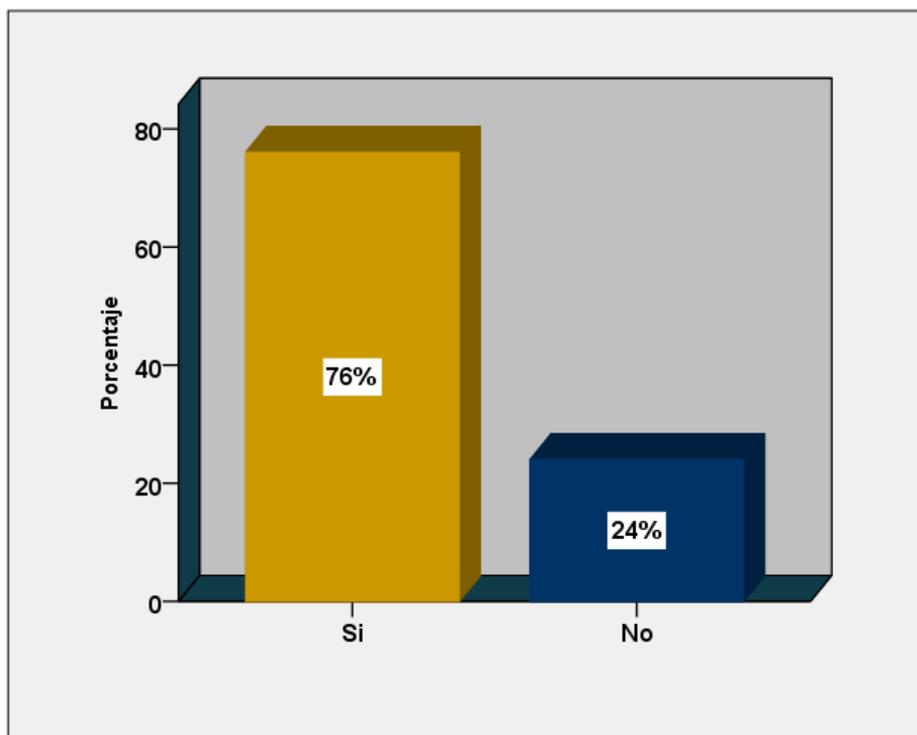


Gráfico 10. *Se evalúan los riesgos existentes durante los procesos de contrataciones y adquisiciones que se llevan a cabo en la entidad*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 10 y gráfico 10 se observa que de los 50 encuestados, solo 12 trabajadores con 24% señalaron que no y solo 38 trabajadores con 76% dieron a opinión que si evalúan los riesgos existentes durante los procesos de contrataciones y adquisiciones que se llevan a cabo en la entidad

Tabla 11 *Se ha elaborado las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos durante las fases de los procesos de contrataciones y adquisiciones de la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	72%
No	14	28%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

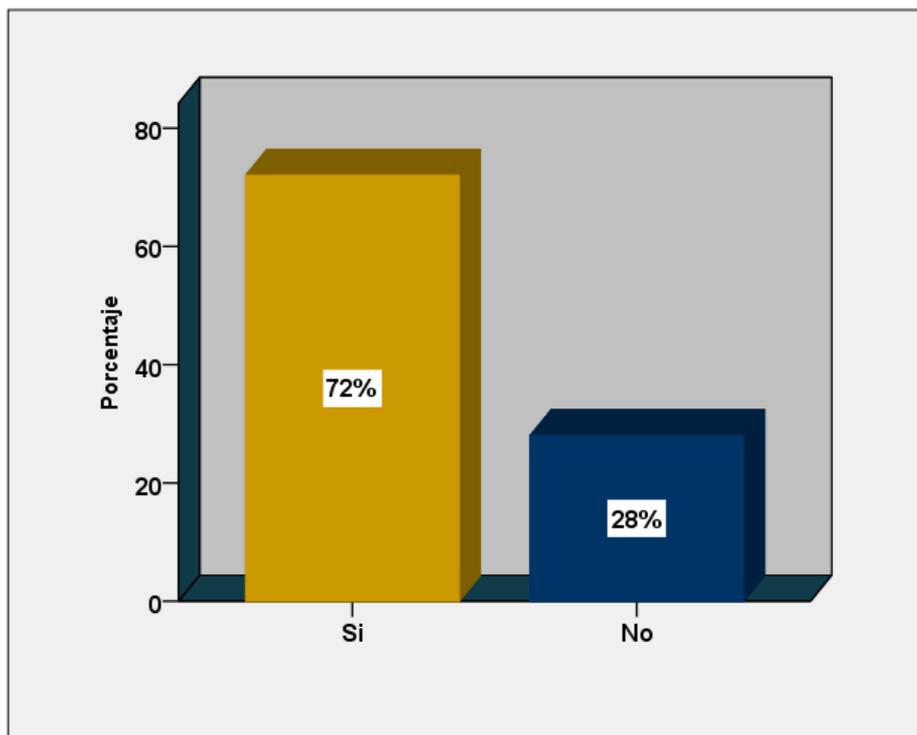


Gráfico 11. *Se ha elaborado las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos durante las fases de los procesos de contrataciones y adquisiciones de la entidad*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 11 y gráfico 11 se expone que de los 50 encuestados, solo 14 trabajadores con 28% manifestaron que no y solo 36 trabajadores con 72% opinan que si ha elaborado las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos durante las fases de los procesos de contrataciones y adquisiciones de la entidad

Tabla 12 *El personal administrativo ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades y/o procesos en las diferentes unidades de la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	52%
No	24	48%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

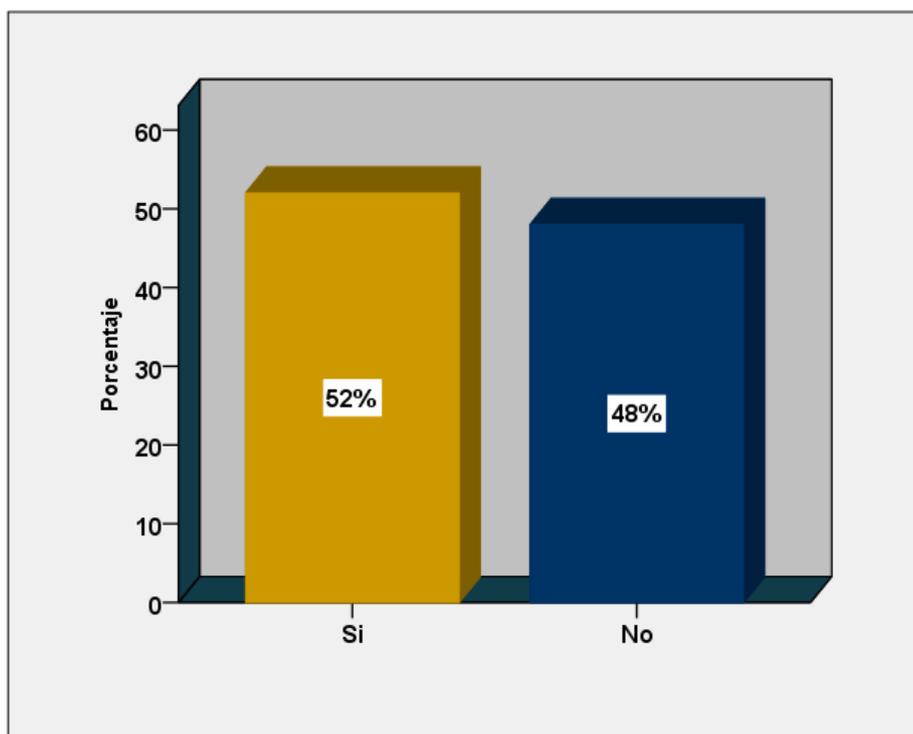


Gráfico 12. *El personal administrativo ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades y/o procesos en las diferentes unidades de la entidad*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 12 y gráfico 12 se corrobora que de los 50 encuestados, solo 24 trabajadores con 48% concluyeron que no y solo 26 trabajadores con 52% dieron como respuesta que, el personal administrativo si ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades y/o procesos en las diferentes unidades de la entidad

4.1.1.3 respecto al objetivo específico 3.

Conocer las actividades de control en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Tabla 13 Actividades de Control

	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	56%
No	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

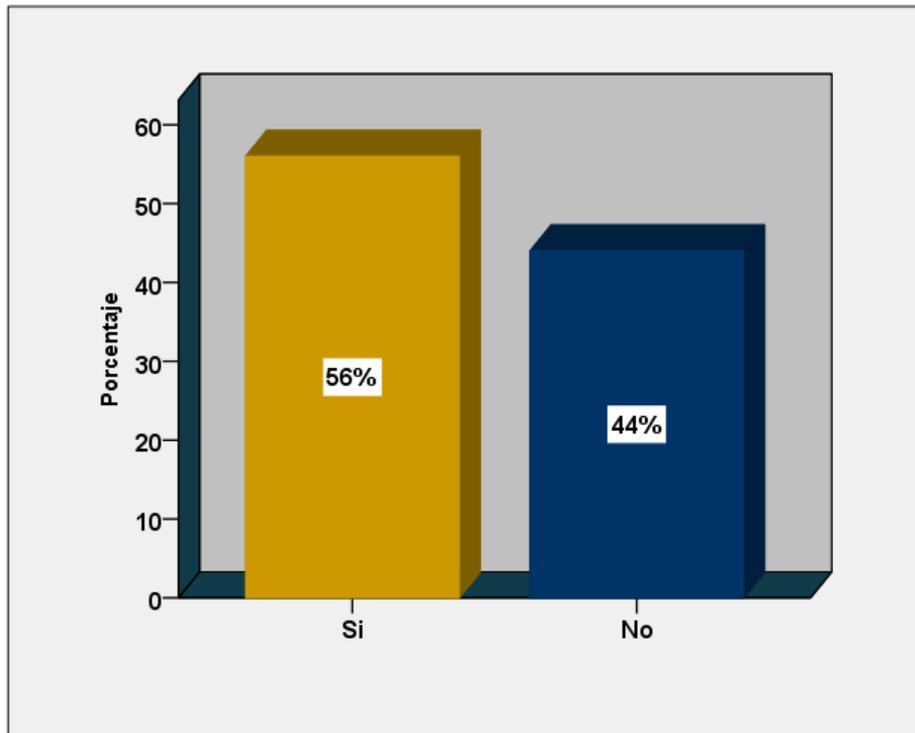


Gráfico 13. Actividades de Control

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 13 y gráfico 13 se detalla que de los 50 encuestados, solo 22 trabajadores con 44% revelaron que no y solo 28 trabajadores con 56% manifiestan que si existen las actividades de control.

Tabla 14 *Las actividades y tareas de la entidad son revisadas periódicamente para asegurar que cumplan con sus reglamentos y procedimientos vigentes*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	70%
No	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

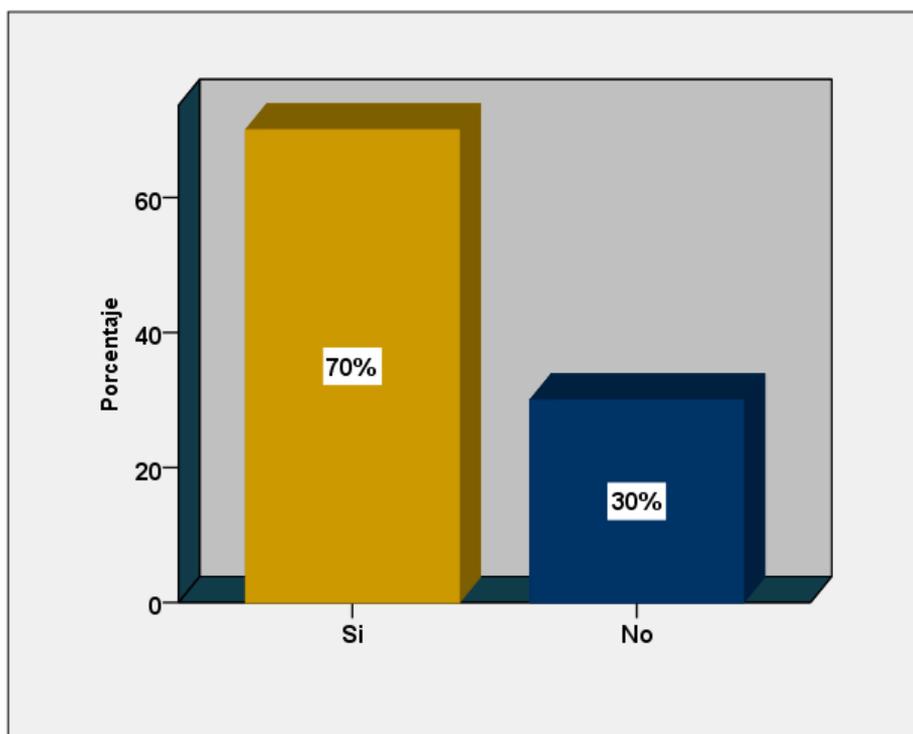


Gráfico 14. *Las actividades y tareas de la entidad son revisadas periódicamente para asegurar que cumplan con sus reglamentos y procedimientos vigentes*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 14 y gráfico 14 se detalla que de los 50 encuestados, solo 15 trabajadores con 30% precisaron que no y solo 35 trabajadores con 70% concluyeron que las actividades y tareas de la entidad si son revisadas periódicamente para asegurar que cumplan con sus reglamentos y procedimientos vigentes

Tabla 15 *Se ejerce control para la verificación de procesos, tareas y actividades que se llevan a cabo durante las fases de contrataciones y adquisiciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	78%
No	11	22%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

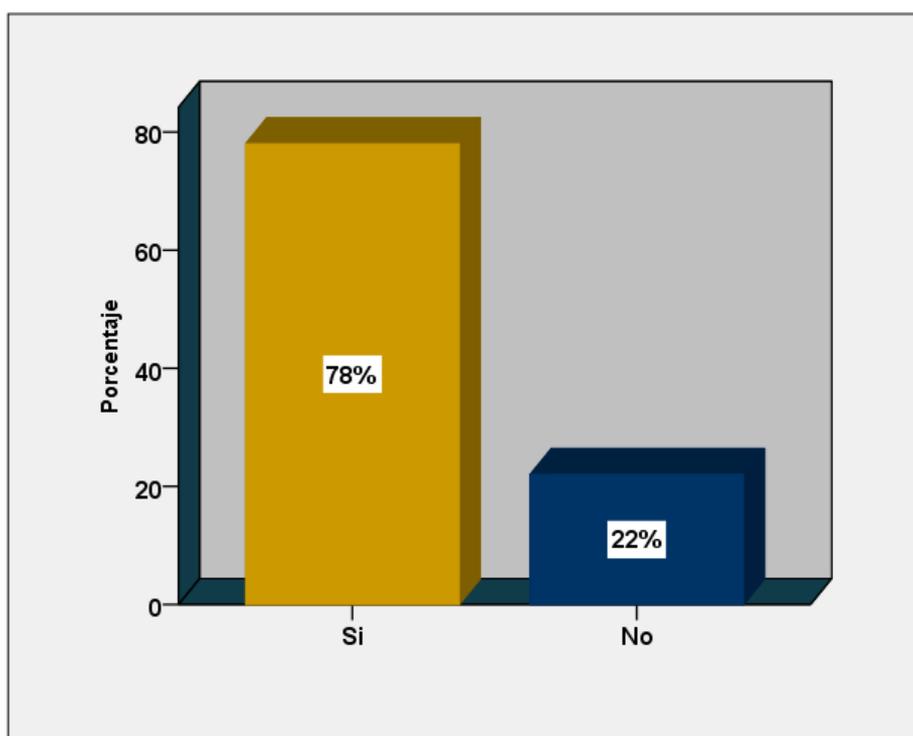


Gráfico 15. *Se ejerce control para la verificación de procesos, tareas y actividades que se llevan a cabo durante las fases de contrataciones y adquisiciones*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 15 y gráfico 15 se detalla que de los 50 encuestados, solo 11 trabajadores con 22% expresaron que no y solo 39 trabajadores con 78% destacaron que si se ejerce control para la verificación de procesos, tareas y actividades que se llevan a cabo durante las fases de contrataciones y adquisiciones

4.1.1.4 respecto al objetivo específico 4.

Verificar la información y comunicación del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Tabla 16 Información y comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	60%
No	20	40%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

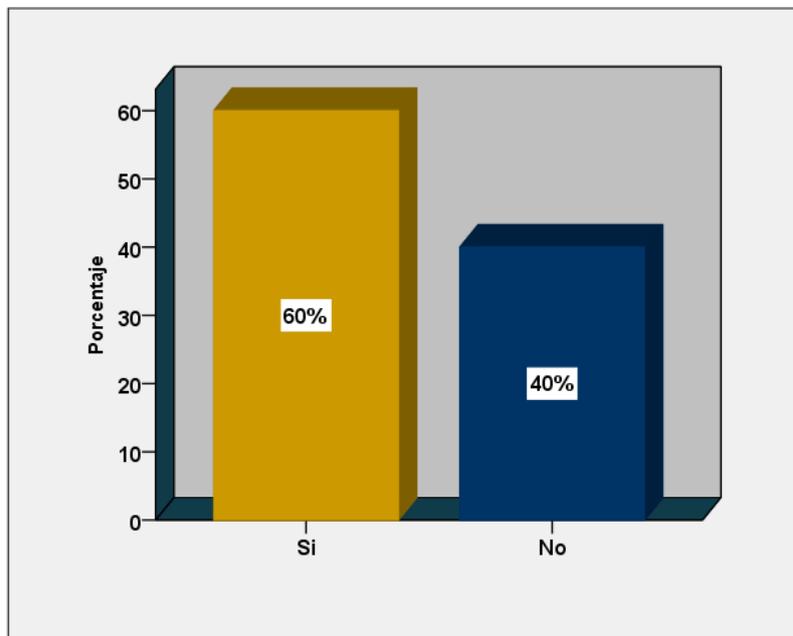


Gráfico 16. Información y comunicación

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 16 y gráfico 16 se detalla que de los 50 encuestados, solo 20 trabajadores con 40% aclararon en su opinión que no, y solo 30 trabajadores con 60% dieron a opinión que si hay información y comunicación.

Tabla 17 *La información interna y externa que maneja la institución es oportuna y confiable en el desarrollo de sus funciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	54%
No	23	46%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

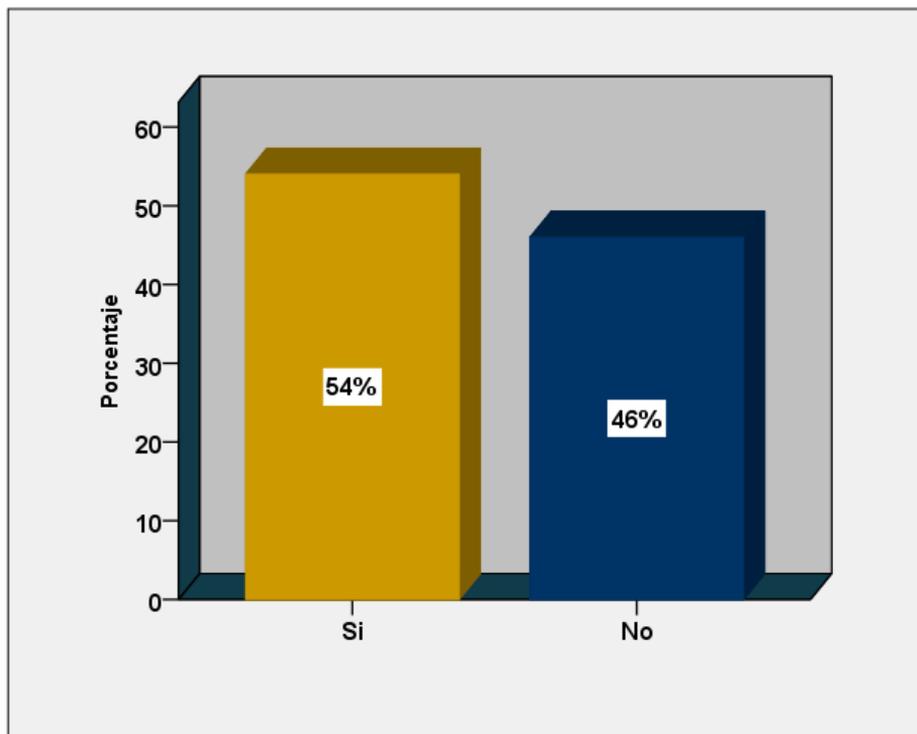


Gráfico 17. *La información interna y externa que maneja la institución es oportuna y confiable en el desarrollo de sus funciones*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 17 y gráfico 17 se detalla que de los 50 encuestados, solo 23 trabajadores con 46% revelaron que no y solo 27 trabajadores con 54% dieron a opinión la información interna y externa que maneja la institución si es oportuna y confiable en el desarrollo de sus funciones

Tabla 18 *Los sistemas de información cuentan con controles que evitan el acceso a la información*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	56%
No	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

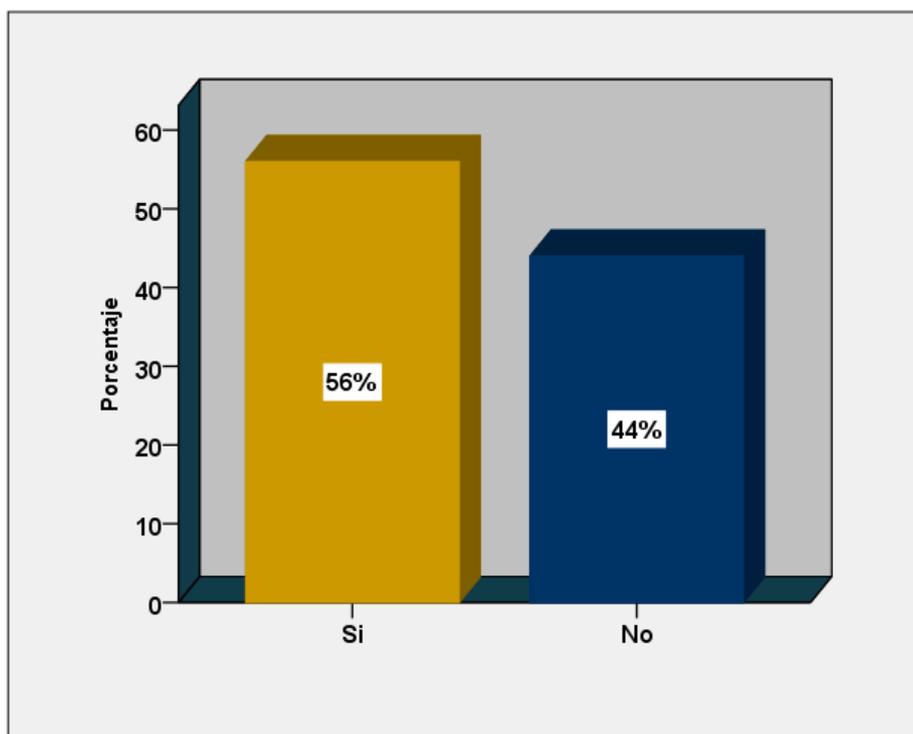


Gráfico 18. *Los sistemas de información cuentan con controles que evitan el acceso a la información*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 18 y gráfico 18 se detalla que de los 50 encuestados, solo 22 trabajadores con 44% revelaron que no y solo 28 trabajadores con 56% dieron a opinión que los sistemas de información si cuentan con controles que evitan el acceso a la información

Tabla 19 *La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación e información generada por la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	74%
No	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

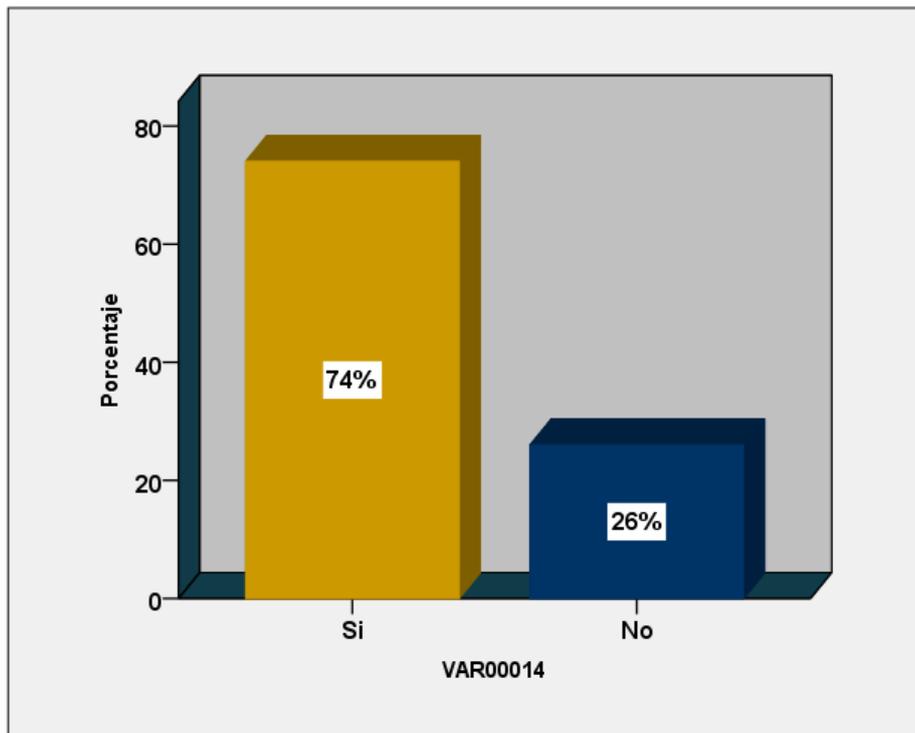


Gráfico 19. *La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación e información generada por la entidad*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 19 y gráfico 19 se detalla que de los 50 encuestados, solo 13 trabajadores con 26% revelaron que no y solo 37 trabajadores con 74% dieron a opinión que la entidad si cuenta con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación e información generada por la entidad

4.1.1.5 respecto al objetivo específico 5.

Conocer la supervisión del control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial Juliaca-ESSALUD.

Tabla 20 Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	58%
No	21	42%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

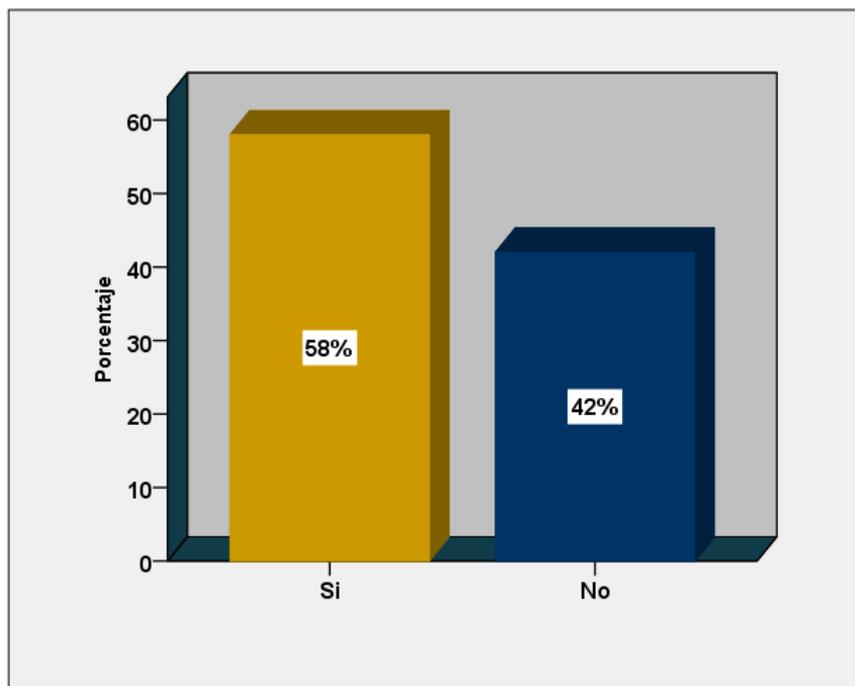


Gráfico 20. Supervisión

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 20 y gráfico 20 se detalla que de los 50 encuestados, solo 21 trabajadores con 42% revelaron que no y solo 29 trabajadores con 58% dieron a opinión que si existe la supervisión del control interno en los procesos de contratación.

Tabla 21 *Las deficiencias y los problemas detectados en los procesos de contrataciones y adquisiciones se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	68%
No	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

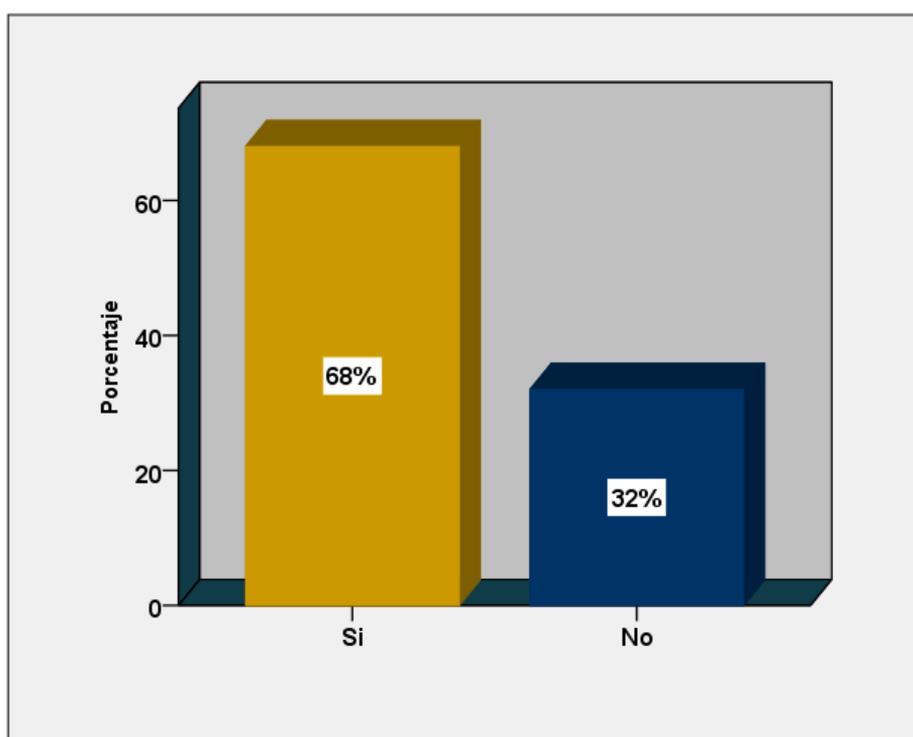


Gráfico 21. *Las deficiencias y los problemas detectados en los procesos de contrataciones y adquisiciones se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 21 y gráfico 21 se detalla que de los 50 encuestados, solo 16 trabajadores con 32% revelaron que no y solo 34 trabajadores con 68% dieron a opinión que, Las deficiencias y los problemas detectados en los procesos de contrataciones y adquisiciones si se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.

Tabla 22 *La entidad realiza el monitoreo oportuno a los procesos de contrataciones y adquisiciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	66%
No	17	34%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

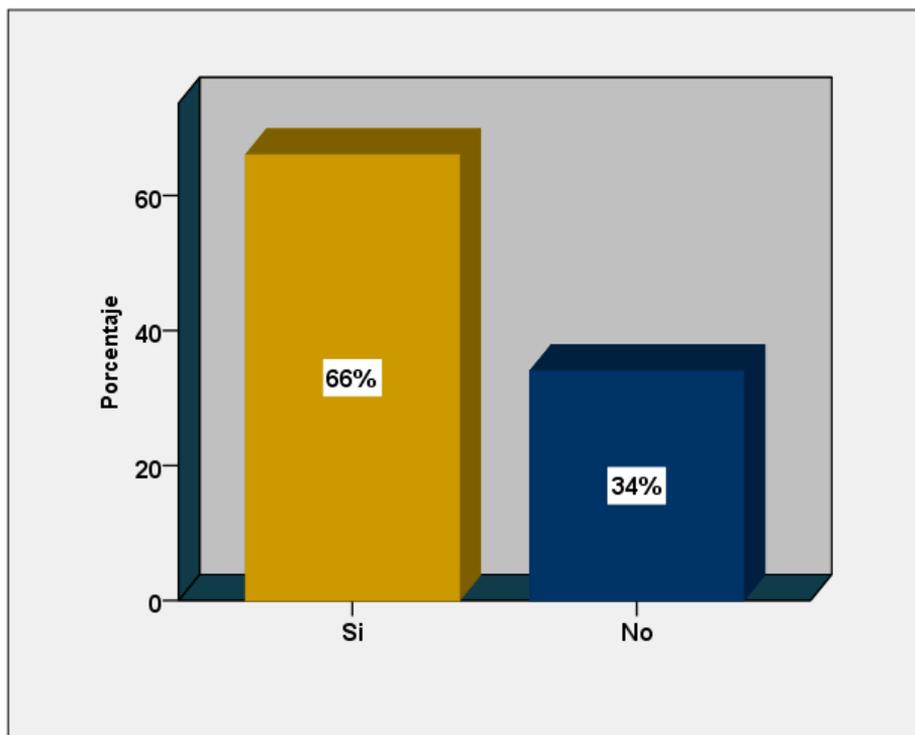


Gráfico 22. *La entidad realiza el monitoreo oportuno a los procesos de contrataciones y adquisiciones*

Fuente: Encuesta aplicada en la Red Asistencial

Interpretación: De la tabla 22 y gráfico 22 se detalla que de los 50 encuestados, solo 17 trabajadores con 34% revelaron que no y solo 33 trabajadores con 66% dieron a opinión que, la entidad si realiza el monitoreo oportuno a los procesos de contrataciones y adquisiciones

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Respecto al objetivo general.

En la tabla 1 y grafico 1 se detalla que de los 50 encuestados que solo 31 servidores públicos con 62% dieron a opinión que, si existe un control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial, según estos resultados, se indica que es regular favorable, pues según La Contraloría General de la República (2014, pág. 9) refiere que “es un procedimiento integral ejecutado por el titular, trabajador y servidores de una institución, creado para afrontar las amenazas y dar garantía razonable de que en la ejecución de la misión de la empresa, se concretaran los propósitos de la misma, en otras palabras, es la gestión misma dirigida a reducir las amenazas”. De este modo el control interno en la Red asistencial necesita promover más su importancia, para, tener un mejor cumplimiento exacto, desempeño, funciones, confiabilidad, eficiencia y eficacia.

4.2.1.1 respecto al objetivo específico 1.

De la tabla 2 y grafico 2 se muestra que de los 50 encuestados solo 34 servidores públicos con 68% dieron a conocer que, si existe un ambiente de control interno en los procesos de contratación, según estos resultados, se indica que es favorable, pues según el artículo 3° inciso a) de la Ley N° 28716 (2013) declara que es comprendido como el contexto institucional beneficioso al ejercicio de efectucción, valores, actitudes y normas adecuadas para el funcionamiento del control interno y una gestión meticulosa. De este modo el ambiente de control, su función es esencial, que se tiene que promover en la red asistencial, teniendo en cuenta la integridad de valores éticos, rendimiento, responsabilidad y compromiso.

4.2.1.2 respecto al objetivo específico 2.

De la tabla 9 y grafico 9 se detalla que de los 50 encuestados, solo 33 servidores públicos con 66% denotaron que, si existe la evaluación de riesgos del control interno en los procesos de contratación, según estos resultados, se indica que es favorable, pues Según el artículo 3° inciso b) de la Ley N° 28716 (2013) la estimación de amenazas; en cuya particularidad deben reconocerse, evaluarse y administrarse los componentes o eventos que puedan incidir adversamente el desempeño de los propósitos, metas, fines, tareas y procesos organizacionales. De este modo, la evaluación de riesgos, su significancia es muy importante ya que esta tiene que ser

analizada de manera constante para garantizar la continuidad, presupuestos, prevención de riesgos que afecten en la gestión asistencial.

4.2.1.3 respecto al objetivo específico 3.

De la tabla 13 y grafico 13 se detalla que de los 50 encuestados, solo 28 servidores públicos con 56% manifiestan que, si existen las actividades de control, según estos resultados, se indica que es regular, pues según el artículo 3° inciso c) de la Ley N° 28716 (2013) son las políticas y operaciones de control que provee la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos facultados, con respecto a las funciones encomendadas a los trabajadores, a fin de garantizar la realización de los fines de la entidad. De este modo las actividades de control, se tiene que hacer prevalecer juntamente con el personal a cargo, pues esta garantizara la aplicación de acciones, desempeño, minimización de riesgos, corregir eventuales debilidades que se puedan generan en la red asistencial.

4.2.1.4 respecto al objetivo específico 4.

De la tabla 16 y grafico 16 se detalla que de los 50 encuestados, solo 30 servidores públicos con 60% dieron a opinión que, si hay información y comunicación, según estos resultados, se indica que es regular, pues según el artículo 3° inciso e) de la Ley N° 28716 (2013) dice los esquemas de datos y comunicación; por medio de los cuales el historial, proceso, integración y difusión de la información, con listados y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva verdaderamente para dotar de fiabilidad, claridad y eficacia a las operaciones de gestión y control interno organizacional. De este modo la información y comunicación tiene que ser más clara y efectiva, pues así se tendrá un mejor benéfico de entendimiento tanto para los miembros que esta integra, así también como la información detallada y precisa, para quienes requieran dicho informe o documentos.

4.2.1.5 respecto al objetivo específico 5.

De la tabla 20 y grafico 20 se detalla que de los 50 encuestados, solo 29 servidores públicos con 58% dieron a opinión que, si existe la supervisión del control interno en los procesos de contratación, según estos resultados, se indica que es regular, pues según el art. 3° inciso f) de la Ley N° 28716 (2013) El monitoreo de efectos; consta en la comprobación y verificación vigente de la atención y éxitos de las acciones de control interno aplicadas, incluyendo la aplicación de las opiniones

planteadas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control. De este modo la supervisión, tiene que ser más continuo con la finalidad de lograr una máxima eficacia y satisfacción mutua en la red asistencial brindando, un mejor seguimiento, asesoramiento, orientación y formación de carácter educativo y administrativo de la red ESSALUD Juliaca.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Respecto al objetivo general.

En el control interno, se demostró que de los 50 encuestados que solo 31 servidores públicos con 62% dieron a opinión que, si existe un control interno en los procesos de contratación de bienes y servicios de la Red Asistencial, según estos resultados, se indica que es regular favorable.

5.1.1.1 respecto al objetivo específico 1.

En el ambiente de control, de los 50 encuestados solo 34 servidores públicos con 68% dieron a conocer que, si existe un ambiente de control interno en los procesos de contratación, según estos resultados, se indica que es favorable.

5.1.1.2 respecto al objetivo específico 2.

En la evaluación de riesgos, de los 50 encuestados, solo 33 servidores públicos con 66% denotaron que, si existe la evaluación de riesgos del control interno en los procesos de contratación, según estos resultados, se indica que es favorable.

5.1.1.3 respecto al objetivo específico 3.

En las actividades de control, de los 50 encuestados, solo 28 servidores públicos con 56% manifiestan que, si existen las actividades de control, según estos resultados, se indica que es regular.

5.1.1.4 respecto al objetivo específico 4.

En la información y comunicación de los 50 encuestados, solo 30 servidores públicos con 60% dieron a opinión que, si hay información y comunicación, según estos resultados, se indica que es regular.

5.1.1.5 respecto al objetivo específico 5.

La supervisión, de los 50 encuestados, solo 29 servidores públicos con 58% dieron a opinión que, si existe la supervisión del control interno en los procesos de contratación, según estos resultados, se indica que es regular.

5.2 Recomendaciones

- Primero:** A los altos funcionarios de la Red Asistencial Juliaca ESSALUD y a los trabajadores debido a los riesgos que hay se debe mejorar y promover más el control interno en la Red Asistencial Juliaca, la falta de interés de los empleados como también de los altos funcionarios, se recomienda culminar la implementación de sistema de control de la entidad, cumplan con las políticas internas para desarrollar un mejor control.
- Segundo:** A los funcionarios a cargo desarrollar un mejor ambiente de control ya que este es el principal componente del control interno, pues esta nos ayudara establecer una mejor responsabilidad en los procesos de contratación de bienes y servicios y organizacional, como también la relación estructural y valores.
- Tercero:** Al personal a cargo detectar y analizar la garantía de la continuidad de las funciones encargadas o establecidas como, los presupuestos, prevención de riesgos que afecten en la gestión asistencial, seguridad y salud de los trabajadores de la Red Asistencial Juliaca.
- Cuarto:** Se recomienda a la Red Asistencial Juliaca, prevalecer y garantizar el desempeño, la minimización de riesgos en los procesos de contratación de bienes y servicios y corregir eventuales debilidades que se puedan generar.
- Quinto:** A los trabajadores tener una mejor comunicación con los demás integrantes de la institución de manera entendible u comprensible, brindar información clara y precisa para los usuarios y compañeros de trabajado, cuando esta se requiera de manera oportuna.
- Sexto:** Al personal a cargo, supervisar continuamente las actividades, como un mejor seguimiento, asesoramiento, orientación y formación de carácter educativo y administrativo en el desempeño de la Red Asistencial.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

- Alva Isuiza, J. (22 de Febrero de 2016). *Prezi.com*. Obtenido de Cuadro de Necesidades 2017: <https://prezi.com/xoxedl9ihked/cuadro-de-necesidades-2017/>
- Arias Chaves, M. (2006). Los requerimientos y su importancia. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 11.
- Arias, F. (2004). *El proyecto de investigación* (4ta ed.). Caracas, Venexuela: Episteme Venezuela.
- Aricoché Vásquez, G. (2017). *Gestión administrativa y control interno según personal de la gerencia de finanzas de la Municipalidad Metropolitana de Lima*, 2016. Universidad César Vallejo, Perú-Lima.
- Carrera Zambrano, T., & Vargas Ramos, E. (2014). *Evaluación del control interno y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Caluma – Provincia Bolívar, periodo 2013*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador-Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Colque Alfaro, G. (2016). *Propuesta de diseño de control interno como herramienta en la mejora de la gestión administrativa de la unidad de tesorería de la Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro periodo 2014*. Universidad Nacional de San Agustín, Perú-Arequipa.
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima, Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Duarte, E., & Parra, E. (2012). *Lo que debes de saber sobre un trabajo de investigación*. Maracay, Venezuela.
- Experto. (23 de Marzo de 2001). *Que es Abastecimiento*. Obtenido de GestioPolis.com: <https://www.gestiopolis.com/que-es-abastecimiento/>
- Gómez Fuentes, M. (2011). *Análisis de requerimientos*. México: Publidisa Mexicana S.A. de C.V.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2012). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huerta Torres, E. (2017). *El control interno y la gestión administrativa de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Carhuaz – Ancash, 2017*. Universidad César Vallejo, Perú-Ancash.
- INCISPP. (2018). *El Perfeccionamiento del Contrato en la Ejecución Contractual. Modificaciones a la Ley de Contrataciones*. Instituto de ciencias sociales y políticas Públicas.
- INEN. (2014). *Manual de procedimientos de programación y contratación de bienes, servicios y obras*. Perú-Lima.
- La Contraloría General de la República . (2014). *Marco conceptual del control interno*. Perú-Lima.
- Ley N°28716. (2013). *Ley de control interno de las entidades del Estado*. Perú-Lima.
- Navarro, J. (Noviembre de 2015). *Definición ABC*. Obtenido de Definicion de Concurso Público: <https://www.definicionabc.com/economia/concurso-publico.php>
- Organización Latinoamericana - OLACEFS. (2015). *El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público*. Alemania: GIZ.
- Pértegas Diaz, S., & Pita Fernández, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España.
- Poaquiza Sailema , A. (2016). *El control interno en la gestión administrativa y financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador-Ambato.
- Santillana Gonzáles, J. (2015). *Sistemas de control interno* (3ra ed.). México: Pearson.
- Solís Solís , E. (2014). *El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*. Universidad Tecnica de Ambato, Ecuador-Ambato.

- Soto, M. (2016). *El proceso administrativo*. Universidad Peruana Los Andes, Perú-Huancayo.
- Vásquez Cruz, E. (2015). Adquisición de bienes y contratación de servicios. *INAP*, 7.
- Vilcarromero Ruiz, R. (2015). *La gestión en la producción*. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.

6.2 Anexos

Anexo 1: Instrumento de Investigación “Cuestionario de encuesta”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO ACADÉMICO

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – (DEMI)

Señor(a), el presente cuestionario de encuesta tiene como finalidad recabar información confidencial, donde la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS DE LA RED ASISTENCIAL JULIACA-ESSALUD 2018”, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: Marca con un aspa (X)

Si = 2

No =2

VARIABLE DEPENDIENTE CONTROL INTERNO		ITEMS	
		Si	No
Nº	DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL		
1	¿Los controles están dirigidos a establecer, responsabilidad, disciplina y conducta ética en los procesos de contrataciones y adquisiciones?		
2	¿La entidad, cuenta con un sistema de control interno?		

3	¿La planificación de las contrataciones y adquisiciones se ajusta a los objetivos y prioridades del Plan Operativo y Plan Estratégico de la entidad?		
4	¿Los procesos de contrataciones de bienes, servicios requeridos por las áreas encargadas están incluidos en el plan anual de contrataciones PAC?		
5	¿El presupuesto que es destinado para llevar a cabo los procesos de contrataciones y adquisiciones constituye la expresión numérica de las operaciones programadas para cada una de las áreas de la entidad?		
6	¿La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales reglamentos u otros documentos normativos?		
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGOS			
7	¿Se evalúan los riesgos existentes durante los procesos de contrataciones y adquisiciones que se llevan a cabo en la entidad?		
8	¿Se ha elaborado las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos durante las fases de los procesos de contrataciones y adquisiciones de la entidad?		
9	¿El personal administrativo ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades y/o procesos en las diferentes unidades de la entidad?		
DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL			
10	¿Las actividades y tareas de la entidad son revisadas periódicamente para asegurar que cumplan con sus reglamentos y procedimientos vigentes?		
11	¿Se ejerce control para la verificación de procesos, tareas y actividades que se llevan a cabo durante las fases de contrataciones y adquisiciones?		
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
12	¿La información interna y externa que maneja la institución es oportuna y confiable en el desarrollo de sus funciones?		
13	¿Los sistemas de información cuentan con controles que evitan el acceso a la información?		
14	¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación e información generada por la entidad?		

	DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN		
15	¿Las deficiencias y los problemas detectados en los procesos de contrataciones y adquisiciones se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?		
16	¿La entidad realiza el monitoreo oportuno a los procesos de contrataciones y adquisiciones?		

Anexo 2: Base de datos del Instrumento aplicado

N°	VARIABLE CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS DE LA RED ASISTENCIAL JULIACA-ESSALUD															
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
5	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
6	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
7	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
8	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
9	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
11	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
13	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
14	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
15	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
16	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1
17	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
18	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
19	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
20	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
21	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
22	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
23	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
24	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
25	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
26	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
27	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
28	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
29	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
30	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
31	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
32	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2
33	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
34	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
35	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
36	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
37	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1

38	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
39	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
40	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
41	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
42	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
43	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
44	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
45	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1
46	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
47	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
48	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
49	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
50	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2