



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL  
CENTRO DE SALUD 9 DE OCTUBRE

SULLANA - 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. VIERA ALBURQUEQUE GIANFRANCO

COD. ORCID: 0000-0003-3125-9376

ASESOR:

GONZALES VERA JUAN FRANCISCO

ORCID: 0000-0003-2249-8797

SULLANA-PERÚ

2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL  
CENTRO DE SALUD 9 DE OCTUBRE  
SULLANA - 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. VIERA ALBURQUEQUE, GIANFRANCO  
COD. ORCID: 0000-0003-3125-9376

ASESOR:

GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO

ORCID: 0000-0003-2249-8797

SULLANA-PERÚ

2021

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR:**

Gianfranco Viera, Alburqueque

ORCID 0000-0003-3125-9376

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

### **ASESOR:**

Gonzales Vera, Juan Francisco

ORCID 0000-0002-2840-0378

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

**Firma de jurado y asesor**

---

**Dr. Luis Fernando, Espejo Chacón**

Presidente

---

**Mgtr. Juan Marco Baila Gemin**

Miembro

---

**Mgtr. Nidia Erlinda Yépez Pretel**

Miembro

---

**Mgtr. Juan Francisco Gonzáles Vera**

Asesor

## **Agradecimiento**

Agradecer de una manera especial a los trabajadores del “Centro de salud 9 de Octubre” por su participación en la presente investigación. Asimismo, a la docente de la asignatura por compartir sus conocimientos y experiencias que me permitirán además de desarrollar con éxito el curso, también fortalecen mi desarrollo profesional.

## **Dedicatoria**

El presente estudio está dedicado a mis padres por su apoyo incondicional, por los valores inculcados, y por cada uno de sus esfuerzos que me permiten no desmayar en el camino hacia mis objetivos de vida. Asimismo, a mis maestros que me van dejando algo muy valioso que es el conocimiento. A mis amistades, y de más familiares. Y a todo aquél que en todo momento está apoyándome en el alcance de mis metas.

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el Centro de Salud 9 de octubre, Sullana - 2019. La investigación que desarrolló fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental. La población estuvo constituida por los Centro de Salud del Perú, y la muestra fue el Centro de Salud 9 de octubre. La técnica que se utilizó en la recolección de datos fue la encuesta, y la técnica el cuestionario. Obteniéndose entre los principales resultados los siguientes: el 91.67% indicó que no se tiene un programa de capacitación del personal, el 58.33% señala que no se emiten reportes en periodos determinados, el 91.67% respondió que no existen metas de atención diarias que permitan asegurar el nivel de eficiencia y el 58.33% indicó que no existen procedimientos para el tratamiento de quejas de los pacientes. Concluyéndose que, el Centro de Salud 9 de octubre aún presenta deficiencias en su control interno, frente a lo cual se propuso la mejora de su Manual de Organización y Funciones (MOF), y la elaboración de un Plan de capacitación para el personal.

**Palabras clave:** Centro de salud, control interno, propuesta de mejora.

## **Abstrac**

The general objective of this research was: To identify the internal control opportunities that improve the possibilities in the October 9 Health Center, Sullana - 2019. The research it developed was quantitative, descriptive, and non-experimental in design. The population was constituted by the Health Centers of Peru, and the sample was the Health Center October 9. The technique used in data collection was the survey, and the technique was the questionnaire. Obtaining the following among the main results: 91.67% indicated that there is no staff training program, 58.33% indicate that reports are not issued in certain periods, 91.67% responded that there are no daily service goals that allow ensuring the level of efficiency and 58.33% indicated that there are no procedures for the treatment of patient complaints. Concluding that the October 9 Health Center still has deficiencies in its internal control, against which it was proposed to improve its Organization and Functions Manual (MOF), and the development of a training plan for staff.

**Keywords:** Health center, internal control, improvement proposal.

## Contenido

1. TITULO DE LA TESIS.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iv
4. HOJADE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA .....	v
5. RESÚMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO .....	ix
7. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	16
2.1. Antecedentes .....	16
2.2. Bases Teóricas de la Investigación .....	22
2.2.1 Control Interno.....	22
2.2.2Modelo Coso.....	25
2.2.3 Centro de Salud 9 de Octubre - Sullana.....	31
III. HIPÓTESIS .....	34
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1. Diseño de la investigación .....	35
4.2. Población y muestra.....	35
4.3. Definición y Operacionalización de Variables e indicadores .....	36
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	39
4.5. Plan de análisis.....	39
4.5. Matriz de Consistencia.....	40
4.6. Principios éticos .....	41
V. RESULTADOS .....	42
5.1. Resultados .....	42
5.2. Análisis de resultados .....	94
VI. CONCLUSIONES .....	98
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	101
ANEXOS .....	103

## Índice de tablas

Tabla 1: Valores y principios en el desarrollo de actividades .....	42
Tabla 2: Corrección de actos de discriminación .....	43
Tabla 3: Capacitación al personal .....	44
Tabla 4: Órgano de control en el centro de salud .....	45
Tabla 5: Reportes en periodos determinados .....	46
Tabla 6 Medidas en favor de bienes y recursos del centro de salud .....	47
Tabla 7 Medidas de seguridad en el uso de material peligroso .....	48
Tabla 8: Cuidado de la imagen de la empresa .....	49
Tabla 9 Evita el endeudamiento con el personal por sueldos no pagados .....	50
Tabla 10 Metas de atención diarias para asegurar el nivel de eficiencia .....	51
Tabla 11 Quejas atendidas por la encargada del centro de salud.....	52
Tabla 12 Opiniones escuchadas del personal .....	53
Tabla 13 Necesidades manifestadas por los pacientes.....	54
Tabla 14: Procedimientos para el tratamiento de quejas de los pacientes .....	55
Tabla 15 Comunicación al personal de la política y medidas adoptadas.....	56
Tabla 16 Definición del perfil de cargo exigente .....	57
Tabla 17 Procedimientos determinados para cada función .....	58
Tabla 18 Seguimiento a las actividades desarrollada .....	59
Tabla 19 Datos de referencia para la evaluación del desarrollo de actividades.....	60
Tabla 20 Manual de organización y funciones (MOF).....	61
Tabla 21 Identificación de deficiencias de cada área .....	62
Tabla 22 Emisión de reportes por parte de los encargados de cada área.....	63
Tabla 23. Identificación de las deficiencias de cada trabajador .....	64
Tabla 24: Emisión de reportes de cada trabajador .....	65
Tabla 25 Implementación de sistema de video vigilancia .....	66

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Valores y principios en el desarrollo de actividades .....	42
Gráfico 2: Corrección de actos de discriminación .....	43
Gráfico 3 : Capacitación al personal .....	44
Gráfico 4. Órgano de control en el centro de salud .....	45
Gráfico 5: Reportes en periodos determinados .....	46
Gráfico 6: Medidas en favor de bienes y recursos del centro de salud.....	47
Gráfico 7: Medidas de seguridad en el uso de material peligroso .....	48
Gráfico 8: Cuidado de la imagen de la empresa .....	49
Gráfico 9: Evita el endeudamiento con el personal por sueldos no pagados.....	50
<i>Gráfico 10: Metas de atención diarias para asegurar el nivel deficiencia.....</i>	<i>51</i>
Gráfico 11: Quejas atendidas por la encargada del centro de salud .....	52
Gráfico 12: Necesidades manifestadas por los pacientes .....	54
Gráfico 13: Procedimientos para el tratamiento de quejas de los pacientes .....	55
Gráfico 14: Comunicación al personal de las políticas y medidas adoptadas .....	56
Gráfico 15: Definición del perfil de cada cargo exigente .....	57
Gráfico 16: Procedimientos determinados para cada función .....	58
Gráfico 17: Seguimiento a las actividades desarrolladas.....	59
Gráfico 18: Datos de referencia para la evaluación del desarrollo de actividades ....	60
Gráfico 19: Manual de organización y funciones (mof).....	61
Gráfico 20: Emisión de reportes por de los encargos de cada área .....	63
Gráfico 21: Identificación de las deficiencias de cada trabajador .....	64
Gráfico 22: Emisión de reportes de cada trabajador.....	65
Gráfico 23: Implementación de sistemas de video vigilancia .....	66

## Índice de cuadros

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variables .....	36
Cuadro 2 Matriz de consistencia.....	40

## **I. Introducción**

Al control interno se le considera como instrumento fundamental en la gestión de la empresa, ya que basándose en ello es que se determinan los procesos, las actividades, métodos, políticas y procedimientos de acuerdo a la actividad que desarrolla, con el fin de que su desempeño sea eficiente, la información que brinda no carezca de veracidad y también de que sus recursos estén protegidos ante posibles fraudes.

Un “sistema de control interno” en las organizaciones, en la actualidad es muy importante, lo que tiene como fin medir cuán eficaz y eficiente es el desempeño de funciones en relación con el cumplimiento de objetivos propuestas; y de esa forma, alcanzar el desarrollo en el lugar donde lleva a cabo sus actividades. Se dice que el “sistema de control interno” compromete a todo el personal que es parte de la empresa, es decir, al recurso humano, desde el aspecto administrativo como también el operativo, dado a que las responsabilidades y funciones que lleva a cabo el trabajador es parte de los resultados que se obtengan. Por tal motivo, resulta importante controlar y dar seguimiento de todos los procesos en función con las tareas que se realice en sus operaciones cotidianas

Al estudiar la operatividad del “Centro de Salud 9 de octubre” se muestra que no hay mucho conocimiento respecto al “Sistema de Control Interno” basado en procedimientos, normativas, procesos, en función de sus actividades asignadas, asimismo, la poca organización al establecer las funciones del personal, escasa capacitación y supervisión de las tareas que se realizan.

Por lo anterior, es necesario formular la siguiente pregunta: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”,

Sullana - 2019? Para su respuesta se propuso como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de octubre”, Sullana - 2019. Asimismo, se propusieron como objetivos específicos los siguientes:

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana - 2019.
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de octubre”, Sullana - 2019.
3. Explicar la relación que existe entre el control interno que mejoren las posibilidades del “Centro de Salud 9 de octubre” Sullana - 2019.

En la metodología se desarrolló una investigación cuantitativa, descriptiva, y diseño no experimental. La población son los Centro de Salud del Perú, y la muestra, el “Centro de Salud 9 de octubre”. La encuesta fue utilizada como técnica de recolección de información, y el instrumento el cuestionario. Obteniéndose entre los principales resultados los siguientes: En un 25% aún no se han adoptado medidas correctivas respecto a actos de discriminación, el 91,7% no recibe capacitación, en un 58,3% se está dañando la imagen de la institución, los trabajadores no presentan reportes de su trabajo. Finalmente se concluye que, frente a la situación actual del Centro de salud, se propone como mejora un plan para capacitar al personal.

El estudio de esta investigación quedó justificado ya que es importante que es el “sistema de control interno” en función con la eficacia mejorada y lo eficiente que se presenten los procedimientos, las actividades y operaciones desarrolladas en la empresa, asimismo, porque ha permitido tener conocimiento de los fundamentos con los cuales ha sido sustentado el control interno en el “Centro de Salud 9 de octubre”.

Por otro lado, la investigación se propone colmar la falta de saberes en relación al “sistema de control interno” en las empresas. Mediante esta investigación se ha buscado la manera de contribuir con la adecuada aplicación de toda la teoría encontrada, leyes y norma, para que las organizaciones se concienticen con el y cumplan con tener un correcto control interno-

También ha sido fundamental para profesores y alumnos, ya que de esta manera se dota de mayor material bibliográfico a la biblioteca de la institución, mediante lo cual los alumnos puedan continuar actualizándose y profundizando el tema del control interno. Y a los profesionales también los beneficia esta investigación, porque se encuentran con la opción de introducir sus conocimientos a modo de práctica.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacionales**

Hairon (2019) en su tesis: Propuesta de mejora de control interno de los Activos Fijos en el Hospital Dr. Nicolás Coto Infante, Zona 5, Distrito 12D05, en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, se propuso como objetivo general: Mejorar al control interno de los activos fijos para obtener un inventario actualizado en el Hospital Básico Dr. Nicolás Coto Infante. Utilizó la metodología cualitativa, de tipo descriptiva, explicativa y correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 69 personas del Hospital Dr. Nicolás Coto Infante. En la recopilación de datos se aplicaron las técnicas

Borges & otros (2017) en su artículo titulado Control Interno en las Organizaciones Hospitalarias Brasileñas: un Análisis Teórico, en la cual plantean como objetivo general analizar la importancia de los controles internos en las organizaciones hospitalarias de Brasil. Utilizaron la metodología de tipo documental. Los resultados se presentaron en tres secciones: los hospitales como organización, control interno contable, y el control interno en las organizaciones hospitalarias. Las conclusiones del estudio se orientan a la importancia de la separación de funciones, creación de independencia, sistemas de autorización y registro para clasificar datos, además, la necesidad de realizar más estudios sobre los controles internos en las organizaciones hospitalarias.

Guzmán & Vera (2015) en su tesis titulada: Control Interno como parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los Centros de Atención y Cuidado Diario. Caso: Centro de Atención y Cuidado Diario "El Pedregal" de Guayaquil, en la cual plantea como objetivo general analizar la incidencia del Control Interno en la gestión

administrativa y financiera de los Centros de Atención y cuidado diario caso: Centro de Atención y Cuidado Diario "El Pedregal" de Guayaquil, a través de principios, normas y procedimientos de verificación de la gestión para garantizar que cada uno de los procesos se cumplan de acuerdo a la misión del centro. Utilizando el tipo de investigación causal, teniendo como prioridad el evidenciar las causas y efectos del fenómeno de estudio. Entre los principales resultados obtenidos fueron: el 92,13% no conoce del proceso administrativo, el 81,73% de los padres deben tener referencia del personal al cual deben acudir en caso de queja, el 60% ha tenido inconvenientes con el servicio, el 40% de quejas fueron resueltas. Asimismo de la entrevista aplicada a la administradora se obtuvieron los siguientes: no se manejan políticas ni procedimientos, no se evalúan procesos, no hay objetivos diseñados, no hay manuales. Se concluye que no existe formalización de los procesos, de igual manera no existen un manual, no procedimientos escritos, no existen documentos que den soporte a la gestión y/o control de los procesos.

Ramos (2015) en su tesis titulada Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la ciudad de Loja, en la cual plantea como objetivo general diseñar un sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja. Utilizo la metodología de tipo científico-inductivo-deductivo-analitico-sintetico-descriptivo-estadístico, aplicando la entrevista como instrumento de evaluación. Luego de realizado el estudio el autor concluye que la empresa no cuenta con el sistema de control interno, por lo tanto, se propone la creación de un manual de procedimiento en el cual se describe las actividades y tareas que debe de realizar cada trabajador en su área.

### **Nacionales**

Calampa (2015) en su tesis titulada: El Control Interno y su Influencia en la Gestión de las Unidades de Adquisición de las Instituciones Públicas de Salud del Perú: Caso Hospital EsSalud de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015, en la cual plantea como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la Gestión de Unidades de Adquisición de las Instituciones Públicas de Salud del Perú: caso Hospital de EsSalud de la red asistencial Madre de Dios. Utilizando la metodología de alcance del estudio fue descriptivo y con enfoque cualitativo, el método de investigación fue la revisión bibliográfica y documental, el escenario del estudio, tuvo alcance a nivel nacional. Para la obtención de los resultados se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental y entrevista. Los principales resultados obtenidos fueron: La comprensión por parte de la persona es coherente con procedimiento de procesamiento a realizar, con la definición de los errores de procesamiento, y con los procedimientos para informar sobre errores. Además, el gerente general está comprometido con los controles internos en todos los procesos de contrataciones de la entidad; no se han implementado y aplicado mecanismos de sensibilización; el directorio y funcionarios no cuentan con las competencias suficientes; las gerencias y jefaturas no implementan mecanismos de control; y la oficina de logística no conoce sus competencias y funciones asignadas en la normatividad, reglamentos y estatutos. Luego de realizado el estudio el autor concluye que los componentes de control interno tienen un bajo nivel de implementación, no coinciden positivamente ofreciendo un representativo grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Cabrera & Díaz (2016) en su tesis titulada: Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la Eficiencia y Gestión de las Existencias en el Hospital

Regional de la PNP Chiclayo en el Periodo del 2016, en la cual plantea como objetivo general proponer un sistema de control interno, para una mayor eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP - Chiclayo. Utilizando la metodología cualitativa ya que estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios. Los resultados de su investigación fueron: En el área de almacén se realizan funciones de pedido de medicamentos, recepción de medicamentos, despacho de medicamentos, y conservación de los medicamentos, y se encuentran en esta área se desempeñan tres trabajadores. En el área de almacén se utilizan los siguientes documentos: catálogo de dispositivos, requerimiento, informe, pcosa y kardex. Luego de realizado el estudio el autor concluye que se debe implementar un software, un nuevo Manual de Políticas, un nuevo Manual de organización y Funciones, y lo más importante un Manual de Procedimientos para mejorar la gestión del pedido, recepción, despacho y conservación de los medicamentos. Para lograr así, que disminuya los tiempos de pedido y llegada de los medicamentos y la gestión de los mismos, además de una exhaustiva revisión de las medicinas. Evitando de esta forma que ingresen medicamentos que no cumplan con las características y cantidades de lo solicitado, o que se encuentren cerca de la fecha de vencimiento.

Chancafe (2016) en su tesis titulada: Evaluación del Control Interno para Identificar las Deficiencias sobre las Operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud - Lambayeque, en el cual plantea como objetivo general evaluar el control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Utilizando la metodología de tipo aplicada-no experimental, también conocida como Ex-Post-Facto. Luego de realizado el estudio el autor concluye que el personal desconoce la

operatividad del Área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arqueos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal.

### **Locales**

Inga (2016) en su tesis titulada: Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Tesorería de los Hospitales del Perú. Caso: Área de Tesorería de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II - 2 Piura, 2016, en la cual plantea como objetivo general: determinar los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú y del área de tesorería del hospital de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II. Utilizo la metodología de tipo descriptivo, de nivel cualitativo y de diseño no experimental y de caso. Obtuvo como resultados los siguientes: el hospital tiene un objetivo definido, se cuenta con un sistema para el registro de ingresos, no se cuenta con un fondo de caja chica, se realizan conciliaciones bancarias, la recaudación diaria es depositada al banco en el tiempo establecido, se realizan arqueos de caja, hay un control de ingresos, al personal se le capacita siempre, y el personal es supervisado en sus labores que realiza. Luego de realizado el estudio el autor concluye que en cuanto al uso de los fondos de caja chica encontramos que no hay un correcto cronograma y distribución de fechas ya que en ocasiones se realizan compra de bienes y se cancelan servicios sin prever que ya no queda el suficiente dinero hasta el giro de la siguiente caja chica, mientras la encargada de caja chica realiza las conciliaciones, las cuales por falta de monitoreo de su feje inmediato no las tiene a tiempo esto demandara de más tiempo la espera.

Meca (2015) en su tesis titulada: Caracterización del Control Interno Administrativo en las Clínicas Privadas del Perú, Caso: Clínica Internacional S.A. Piura, 2015, en la cual plantea como objetivo general describir las principales características del Control Interno Administrativo en las Clínicas Privadas del Perú y en la Clínica Internacional S.A. Utilizando la metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas. Entre los principales resultados obtenidos fueron: existe un profesional calificado que supervisa el cumplimiento de los procedimientos, se realiza seguimiento a los controles determinados, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos, se supervisa el trato a los usuarios del servicio, y el manual de procedimientos es utilizado como herramienta de consulta. Luego de realizado el estudio el autor concluye que el control Interno para las clínicas es importante porque a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos se logra satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando una atención de calidad. Además, los componentes de control Interno permiten resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones.

Ancajima (2018) en su tesis titulada: Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Tesorería de los Hospitales Públicos en el Perú, Caso: Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura, 2018, en la cual plantea como objetivo general determinar los mecanismos de control interno en el área de tesorería en los Hospitales del Perú, caso: Hospital de Apoyo II-2, la metodología de la investigación fue tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso; se utilizó la

técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Entre los resultados relevantes que obtuvo fueron: el hospital tiene un objetivo en general, una sola persona realiza el ingreso de datos en el SIAF, al personal no se le capacita, la emisión de comprobantes son electrónicos, el control interno al proceso de recaudación en el área de tesorería es el adecuado, no existen facilidades para desempeñar el cargo de tesorero, el área de tesorería cuenta con instructivos generales e internos actualizados, existen manuales de funciones y procedimientos físicos, se realiza el arqueo de caja de forma mensual. El autor concluye que el personal desconoce la operatividad del área, las funciones son asignadas en forma verbal, la documentación no contiene requisitos indispensables para el adecuado almacenamiento, no se realizan los arqueos de caja correspondientes.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Control Interno.**

#### **2.2.1.1 Definición.**

Es una secuencia de acciones que lo lleva a cabo el titular de una organización, como también funcionarios que tengan alguna jefatura; y ello con el fin de hacerle frente a los riesgos que pudieran presentar en las diferentes operaciones de la gestión, para de esa manera dar la confianza que los objetivos planteados serán logrados (Contraloría General de la República, s/f)

Según Catacora (1997) define el control interno como:

“El plan de organización establecidos para proteger los activos, verificar la exactitud y razonabilidad de los datos contables y promover las eficiencias de operacional”.

Está claro que el control interno dota al gerente la confianza de tener seguros sus activos, principalmente aquellos que resultan ser muy valiosos contra riesgos y/o pérdidas originadas con la utilización de disposiciones que no han recibido la

autorización. Asimismo, de dar seguridad en la realización de operaciones bajo la base de un control que reduzca la consecución de errores importantes, ya que ello podría ser causante de considerables pérdidas monetarias, y no solo ello, sino, también de valioso tiempo en la ejecución de las operaciones empresariales.

#### ***2.2.1.2 Características.***

Gonzales & Cabrale (2010) opinan que el término “control interno” se trata de un proceso que puede evaluarse en el punto de su desarrollo que se considere apropiado. Agregan que, es el pliego de acciones coordinadas y estructuradas, de tal manera que se presentan como un medio para alcanzar el propósito. Es realizado por los empleados, directivos y funcionarios, que tienen presencia en los diferentes niveles y en todas las áreas. Es realizado por aquellas personas que tiene presencia en todos los niveles, y no se trata solo de elaborar manuales de procedimientos y de funciones. Entienden que no hay manual de organización que recoja los riesgos totales potenciales y reales ni ejerce control para enfrentar a cada uno de ellos. Es decir, las personas que son parte de dicha organización deben ser conscientes en cuanto a la necesidad de evaluación que ameritan los riesgos para aplicar controles y mostrarse en las condiciones de dar respuesta a ello

En cada departamento de la empresa, quien tiene a cargo la dirección se responsabiliza por el control interno ante quien ejerza la jefatura inmediata, en relación con los niveles de jerarquía establecidos; para ello participa la totalidad de trabajadores de la organización, con independencia de la categoría ocupacional en la que se desempeñan.

#### ***2.2.1.3 Objetivos.***

El “control interno” abarca el conjunto de procedimientos y el plan de organización y formas que garanticen que las máquinas y equipos realmente se

encuentren protegidos, que la información sea veraz, y que las actividades dentro de la empresa se desarrollen con eficacia de acuerdo con los objetivos propuestos por la organización. En razón a lo señalado, los objetivos principales son: la protección de los activo y el salvaguarda de los bienes de la empresa.

- Verifica que los informes de contabilidad y administración sean razonables, y como tal, confiables.
- Promueve el respeto hacia la normativa establecida por la organización.
- Alcanzar los objetivos y metas establecidos.

#### ***2.2.1.4 Clasificación del Control Interno.***

Los fines primordiales abarcan controles contables y administrativos, agrupando su enfoque basándose en los componentes que indica el control interno de procedimientos y sistemas, de organización, supervisión y personal.

##### **A. Control Interno Administrativo:**

El “control administrativo” se encuentra fundamentado en el “plan de organización” que asume cada organización en función con la operación que desarrolla, para la implementación de procesos, normas de conducta, políticas, métodos, y funciones que contribuyen con el alcance de los fines de la organización.

##### **B. Control Interno Contable:**

El “control interno” en el área de contabilidad es generado como consecuencia del control realizado en la administración, respecto a su “sistema de información”. Este “control interno” se encuentra directamente relacionado con la protección de activos y el control de los mismos, y el registro de sus transacciones en el momento adecuado.

### **2.2.2 Modelo Coso.**

Según Cabello (2011) se trata de un documento que comprende los principales aspectos a tener en cuenta al implantar, gestionar, y controlar el funcionamiento de un sistema de control. Por su importancia y la aceptación que ha recibido desde su creación en el año 1992, el “Informe COSO” se ha vuelto un referente. En el año 1992 dista de la presentada en el 2004, ya que introduce nuevos principios y postulados según ley Sarbanes Oxle y su estilo.

#### **NIVELES DE EFECTIVIDAD**

El “sistema de Control Interno”, queda definido como aquél que opera con diferentes niveles de eficacia y eficiencia; y puede ser juzgado efectivo en cada grupo respectivamente. Si la sugerencia a la administración o gerencia cuentan con una seguridad razonable de que:

- Comprenden el nivel en que logran cumplir con los fines de las transacciones de las empresas.
- La información financiera ha sido preparada de forma confiable.
- Son observables los reglamentos y las leyes que son aplicables.

#### **2.2.2.1 Componentes de Control.**

Según Eumed (2010) el “control interno” comprende a cinco componentes que se relacionan entre sí y que son producto de la manera cómo se administra en el negocio los procesos administrativos. Se puede considerar que se trata del conjunto de normas utilizadas en la medición del control interno, que permita establecer su efectividad.

Estupiñan (2006) indica que no se trata de un proceso que siga una secuencia, en el cual algunos de los componentes tienen incidencia negativa sólo en el que le

sigue, sino, en un proceso de varias direcciones y de forma permanente y repetitivo, en el cual algún componente incide en el resto y son parte de un sistema en conjunto que tiene reacción de forma dinámica a las diversas situaciones que se presentan.

El “control interno” está conformado por componentes que se relacionan entre si, y que derivan del manejo que la administración le da al negocio, y que se encuentran integrados a los procesos de la administración, que se clasifican en:

#### ***2.2.2.1.1 Ambiente de Control.***

Este componente se refiere a la determinación de un ambiente que tenga influencia en los trabajadores en relación del control de las actividades que desarrolla. En resumen, se trata del elemento principal en el que se basan o funcionan los componentes restantes, a su vez, para lograr los objetivos de control. Este componente tiene importante incidencia en la manera de cómo son desarrolladas las actividades, son establecidos los objetivos y se reducen los riesgos.

Tal como ya se había dicho, el “ambiente de control” es sobre el cual están basados los demás componentes, e incide en lo siguiente:

- En la estructura de las actividades a desarrollarse en la empresa
- Las responsabilidades asignadas y autoridad
- La organización y el desarrollo del personal
- Son compartidas e informadas las creencias y valores

No obstante, de acuerdo con Gutiérrez (2012) la gerencia responde al desarrollo, establecimiento y estímulo, análisis y supervisión permanente del “ambiente de control”, incluyendo sus departamentos, unidades u oficinas. Por tal motivo, algo de este procedimiento, debe estar comprendido el elemento humano involucrado y establecer el nivel de control que existe en la empresa. Para tener noción

de lo necesario y valioso que el este componente en la organización, deben ser considerados ciertos factores, para definir si la empresa cuenta con buenos controles vinculados con el “ambiente de control interno” en sus actividades.

Algunos facturas son los siguientes:

1. Integridad y Valores Éticos:

- Aquí abarca lo que es la elaboración de un código de ética, código de conducta, normativas respecto a las buenas prácticas comerciales, y aquellas que permiten solucionar conflictos de interés, como también las que han de guiar las operaciones cotidianas. (Gutiérrez, 2012)
- Se establecer un con considerable nivel de ética en la relación con el personal, los usuarios del servicio, vendedores, proveedores, competidores, acreedores, auditores, etc. (Gutiérrez, 2012).

2. El Establecimiento de un Compromiso de Competencia:

- Se trata de describir con veracidad el trabajo a desarrollar, definiendo correctamente las tareas en trabajos considerados como especializados por su complejidad, analizando las destrezas y el conocimiento que se requiere para realizar el trabajo. (Gutiérrez, 2012).
- Consiste en retener al personal cualificado, y capacitar correctamente (Gutiérrez, 2012).

3. Filosofía Gerencial y Estilo Operacional:

- Son las acciones y actitudes en relación con los documentos de información financiera, la frecuencia de integración, la aceptación de riesgos, y la comunicación que establecen entre gerentes y algún otro trabajador. (Gutiérrez, 2012).

- El gerente es quien toma a cargo los riesgos y se enfrenta a la gerencia que se presenta como conservadora al asumir los riesgos. (Gutiérrez, 2012).

4. Estructura Organizacional:

- Establecer si la empresa cuenta con una estructura organizacional adecuada y necesaria, que permita el reporte de las actividades operacionales y administrativas entre la gerencia (Gutiérrez, 2012).
- Establecer si hubo definición correcta de responsabilidades del gerente y si esta las comprende.
- Establecer si el gerente tiene la experiencia y conocer respecto al manejo de sus responsabilidades. (Gutiérrez, 2012).

5. Comité de Auditoría de la Junta de directores:

- Establecer la forma cómo actúa el Comité en lo que se refiere a la revisión de controles en lo interno y las operaciones realizadas en el proceso de auditoría dentro del ambiente de control interno. (Gutiérrez, 2012).

6. Asignación de Autoridad y Responsabilidad:

- Establece las responsabilidades que cada persona ha de asumirla y las autoridades quienes tienen que poner de conocimiento al personal los objetivos propuestos por la organización (Gutiérrez, 2012).

7. Prácticas y Políticas de Recursos Humanos

- Establece si el empleo, el adiestramiento, la compensación, la promoción, y el despido del personal van en la misma línea de lo establecido por la empresa. (Gutiérrez, 2012).

#### ***2.2.2.1.2 Evaluación de Riesgos.***

Según Estupiñan (2006) indica que el evaluar riesgos consiste en identificar y analizar los riesgos importantes que dificultan el alcance de los objetivos y la base para establecer la manera en que tales riesgos han de mejorarse. Asimismo, está referido a los instrumentos necesarios para la identificación y el manejo de riesgos específicos relacionados con las modificaciones, tanto aquellos que tienen influencia en el entorno de la empresa como en lo interno de la misma. i

En toda empresa, resulta necesario que se establezcan objetivos generales como también específicos para las áreas más importantes, logrando con ello una base sobre la que puedan ser identificados los factores de riesgos y analizados. (Estupiñan, 2006)

El desarrollo de los riesgos debe entenderse como una responsabilidad que no puede ser descuidada para los niveles comprometidos en el alcance de los objetivos. Esta tarea del autoanálisis debe realizarse por los auditores internos que aseguran que, tanto el enfoque, objetivo, procedimiento y alcance hayan sido correctamente realizados. (Estupiñan, 2006)

#### ***2.2.2.1.3 Actividades de Control Gerencial.***

Se trata de las que son realizadas por el personal de la empresa y la gerencia para dar cumplimiento de manera diaria las actividades que han sido asignadas a cada trabajador. Dichas tareas se encuentran manifestadas en los sistemas, procedimientos y políticas. Por otro lado, la importancia de este componente radica en que no solo de sí mismas implican la forma más adecuada para llevar a cabo las cosas, sino, porque se trata del medio más adecuado que permite el aseguramiento en mayor nivel la consecución de los objetivos. Algunos de los tipos de controles son: detectar la ocurrencia de los hechos, prevenir resultados no deseados, y la corrección de las causas del riesgo que son detectadas.

#### ***2.2.2.1.4 Información y Comunicación***

Este componente se encuentra diseminado en toda la organización y todos ellos responden a uno o más objetivos de control. Para lograr ejercer control sobre una entidad y poder tomar decisiones adecuadas en relación al logro, aplicación y uso de los recursos, es conveniente tener la información oportuna y adecuada. Los estados financieros conforman una parte fundamental de tal información y a lo que contribuye no es cuestionable.

La información correcta debe identificarse, comunicada y capturada al personal en la manera y dentro del tiempo establecido, que le ayude en el cumplimiento de sus responsabilidades. Los trabajadores deben tener clara la idea de la alta gerencia y las responsabilidades que asume sobre el control. Asimismo, debe considerar su propia presencia en el “sistema de control” como también la manera en que las actividades de forma individual están vinculadas con el trabajo de otros. También debe tenerse con los instrumentos que permitan transmitir la información importante hacia jerarquías de mayor nivel, como también de entidades externas.

#### ***2.2.2.1.5 Supervisión y Monitoreo.***

La evaluación ha de dirigir hacia poder identificar los controles débiles, no siendo necesarios La evaluación debe dirigir hacia identificar los denominados “controles débiles”, que permiten promover contando con el soporte del gerente, su implantación y fortaleza. Este análisis se puede dar en tres maneras: cuando se realizan las actividades cotidianas en los diferentes niveles de la estructura organizacional; de forma separada por el personal que puede ser responsable de la realización de las actividades, inclusive las de control, y a través de la mezcla de las dos maneras expuestas.

## **2.2.3 Centro de Salud 9 de Octubre – Sullana.**

### **2.2.3.1 Historia**

El “Centro de Salud 09 de Octubre”, fue creado el año 1994, por la Sub Región de Salud “LUCIANO CASTILLO COLONNA”, su primer local institucional se ubicó en la Avenida Santa Cruz cuadra, actual local de radio patrulla de la Policía Nacional del Perú.

El funcionamiento administrativo del “centro de salud 09 de octubre”, es a través de la Asociación Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS), la cual está conformada por un Consejo Administrativo, cuyo presidente es el señor Augusto Chiroque Vive; su Jurisdicción Sanitaria designada comprende los asentamientos humanos 09 de octubre, 15 de marzo, Jesús María y Villa la Paz.

#### **CUENTA CON LOS SERVICIOS DE:**

- Medicina General.
- Odontología.
- Obstetricia.
- Enfermería.
- Psicología.
- Farmacia.
- Laboratorio Clínico.

Actualmente su local institucional está situado en la calle Vichayal N<sup>a</sup> 1201 en el cual se está llevando el proyecto “Ampliación y Mejoramiento de los Servicios de Salud del “Centro de Salud 09 de octubre”, el cual permitirá elevarlo de categoría a un establecimiento I-4. Este proyecto financiado y dirigido por la Municipalidad Provincial de Sullana, el cual contempla los aspectos de infraestructura, equipamiento

y capacitación al personal. el mismo que contara con nuevo servicio de salud como: radiología, ecografía, laboratorio clínico especializado, atención de parto las 24 horas, entre otros.

El “Centro de Salud 09 de octubre” cuenta con el club “Divino Niño” el cual está formado por un grupo de adultos mayores quienes con su ejemplo y experiencia en la vida fortalecen las actividades preventivas promocionales en salud, demostrando a la población general fuerza y ejemplo de convivencia.

El “Centro de Salud 09 de octubre” cuenta con un grupo de agentes comunitarios en salud o promotores de salud, quienes han sido capacitados con el curso: “PREPARANDO AL AGENTE COMUNITARIOS DE SALUD PARA EL CUIDADO INTEGRAL DE LA SALUD Y ALIMENTACIÓN GESTANTE, NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES METAXÉMICAS“, lo que los convierte en personas capacitadas para apoyar al “Centro de Salud 09 de octubre” en el cuidado de la población en brindar los primeros auxilios y a incentivar estilos de vida saludables.

#### **2.2.3.2 Misión.**

El “Centro de Salud 9 de Octubre” es una Institución que brinda atención en el primer nivel de Salud en el marco de la atención integral priorizando grupos de riesgo y realizando actividades de prevención y promoción de la salud.

#### **2.2.3.3 Visión.**

En el Año 2021 el “Centro de Salud 9 de Octubre” será un establecimiento con capacidad resolutoria para el primer nivel de atención integral con calidez; mediante la prevención, recuperación y promoción de la salud con una comunidad que participa en el cuidado de su salud

#### ***2.2.3.4 Objetivos estratégicos regionales en salud.***

- 1.- Promocionar la salud y vigilar las funciones que se cumplen en función de la salud pública.
- 2.- Prevenir enfermedades consideradas como degenerativas y crónicas.
- 3.- Educar con el fin de establecer mejoras al acceder a alimentos de la salud.
- 4.- Desarrollar el seguro integral de salud y mejorar el seguro social.
- 5.- Reduce la morbimortalidad en la infancia, por enfermedades transmisibles y materna.
- 6.- Políticas para ampliar el acceso y uso de forma razonable de la medicina.
- 7.- Reestructurar de manera integral los sistemas de administración y operatividad del MINSA.
- 8.- Iniciar el proceso para integrar y descentralizar los sectores.
- 9.- Implementar políticas en la región andina.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio no se formularon hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva. En la presente investigación por ser de tipo descriptivo no es necesario plantear hipótesis. Según Galán (2014) las hipótesis se formulan cuando en la investigación se necesita probar una suposición, y no solo se trata de mostrar las características del problema.

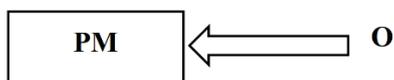
## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo porque los resultados han sido datos numéricos, es decir, se ha podido conocer la cantidad exacta de personas que optaron por una u otra alternativa de respuesta.

Es de nivel descriptivo porque se ocupa de la descripción de fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad fue describir y desde el punto de vista estadístico su propósito fue estimar el nivel de control interno en el Centro de Salud.

De diseño no experimental porque solo se describió el comportamiento de la variable de control interno y transversal porque el estudio se aplicó una sola vez en el tiempo, y se grafica de la siguiente manera:



**PM= Población Muestra.**

**O= Observación.**

### 4.2. Población y muestra.

En la presente investigación la población estuvo constituida por los Centros del Salud del Perú.

No se aplicó una técnica de muestreo porque la población es menor a 100 individuos.

### 4.3. Definición y Operacionalización de Variables e indicadores

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	instrumento
Control interno	Es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable que se alcanzarán los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar riesgos	El control interno se encuentra basado en el modelo COSO que comprende los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, actividades de control y monitoreo.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	¿Se han establecido valores y principios a practicar en el desarrollo de actividades? ¿En todo momento se corrige todo acto de discriminación?		
				Competencia	¿Se le capacita al personal para que desarrolle habilidades y capacidades que le permitan mejorar su desempeño?		
				Junta directiva	¿Existe un órgano de control en el centro de salud?		
				Filosofía administrativa	¿El área en que se desempeña entrega reportes en periodos determinados?		
			Evaluación de riesgos	Protección de bienes	¿Se han establecido medidas en favor del cuidado de bienes y recursos de la empresa?		
				Medidas de seguridad	¿Se han adoptado medidas de seguridad en el uso de material con nivel alto de peligrosidad?		
				Imágen	¿Se cuida en todo momento de dañar la imagen de la empresa?		
				Solidez financiera	¿Se evita el endeudamiento con el personal por sueldos no pagados?		
			Crecimiento sostenido	¿Se establecen siempre metas de ventas que le permita a la institución mantener su crecimiento?			
				Información interna	¿Las quejas del personal son atendidas directamente por la persona encargada del centro de salud? ¿Todas las opiniones del personal son escuchadas?		
					Información externa		

				Comunicación	¿Se comunica al personal de las políticas y medidas adoptadas por la institución?		
				Indicadores	Ítems		
				Políticas de operación	¿Se han establecido el perfil de cada uno de los cargos que existen en el centro de salud?		
				Procedimientos	¿Se han determinado los procedimientos a seguir para cada una de las funciones que realiza el personal?		
				Controles	¿Se da seguimiento a las actividades desarrolladas en el centro de salud?		
				Indicadores	¿Se manejan datos de referencia que permiten evaluar el desarrollo de actividades en el centro de salud?		
				Manuales	¿Se maneja un manual de organización y funciones (MOF)?		
				、 Evaluaciones por área	¿Se identifican las deficiencias por cada área?		
					¿Se piden reportes al encargado de cada área?		
				Evaluaciones individuales	¿Se identifican las deficiencias que muestra cada trabajador?		
					¿Se pide el reporte del desempeño de funciones a cada trabajador?		

				Monitoreo general	¿Se han implementado sistema de videovigilancia para el monitoreo permanente de las actividades en el centro de salud?		
			Actividades de control	Políticas de operación	¿Se han establecido el perfil de cada uno de los cargos que existen en el centro de salud?		
				Procedimientos	¿Se han determinado los procedimientos a seguir para cada una de las funciones que realiza el personal?		
				Controles	¿Se da seguimiento a las actividades desarrolladas en el centro de salud?		
				Indicadores	¿Se manejan datos de referencia que permiten evaluar el desarrollo de actividades en el centro de salud?		
				Manuales	¿Se maneja un manual de organización y funciones (MOF)?		
			Monitoreo	Evaluaciones por área	¿Se identifican las deficiencias por cada área?		
					¿Se piden reportes al encargado de cada área?		
				Evaluaciones individuales	¿Se identifican las deficiencias que muestra cada trabajador?		
					¿Se pide el reporte del desempeño de funciones a cada trabajador?		
				Monitoreo general	¿Se han implementado sistema de videovigilancia para el monitoreo permanente de las actividades en el centro de salud?		

Fuente: Elaboración Propia.

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

Se utilizó como técnica la encuesta para establecer contacto con la unidad de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

Como instrumento de evaluación se utilizó el cuestionario estructurado de preguntas cerradas, para determinar las características del control interno en el “Centro de Salud 9 de octubre”.

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que será aplicado a los trabajadores del “Centro de Salud 9 de octubre”.

Para la realización de la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS como tabulador de reportes de algunas tablas; en donde se detallará cada variable de estudio. La presentación de resultados se realizará mediante tablas de frecuencia absoluta y gráficos con su respectiva interpretación.

#### 4.5. Matriz de Consistencia

Cuadro 2 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBETIVOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGIA
Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana - 2019	¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana – 2019?	Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana - 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana - 2019.</li> <li>• Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana - 2019.</li> <li>• Explicar la relación que existe entre el control interno que mejoren las posibilidades del “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana - 2019.</li> </ul>	<p>Tipo: Cuantitativo            Nivel: Descriptivo            Diseño: No experimental</p> <p>Población:            Centros de Salud del Perú            Muestra: “Centro de Salud 09 de Octubre”</p> <p>Técnica: Encuesta            Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia.

#### **4.6. Principios éticos**

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios jurídicos y éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual (entre comillas), según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada; además se tomó en cuenta el consentimiento informado de los trabajadores para la aplicación de la investigación.

## V. RESULTADOS

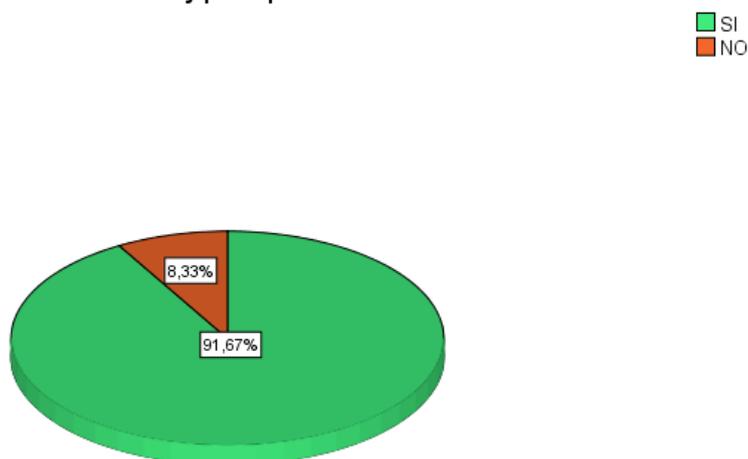
### 5.1. Resultados

**Tabla 1:** Valores y principios en el desarrollo de actividades

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	11	91,67	91,67	91,67
	NO	1	8,33	8,33	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

Valores y principios en el desarrollo de actividades



*Gráfico 1:* Valores y principios en el desarrollo de actividades

Nota: Cuestionario aplicado

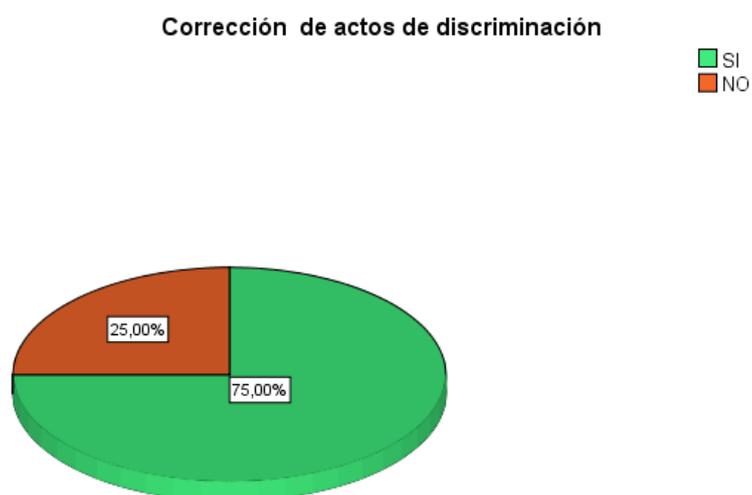
#### **Interpretación:**

Según la tabla 1 y el gráfico 1 muestran que del total de personas encuestadas, el 91.67% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” sí se practican valores y principios en el desarrollo de actividades, mientras que el 8.33% responde en negativo.

**Tabla 2:** Corrección de actos de discriminación

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	9	75,0	75,0	75,0
	NO	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 2:* Corrección de actos de discriminación

Nota: Cuestionario aplicado

**Interpretación:**

Según la tabla 2 y el gráfico 2 muestran que del total de personas encuestadas, el 75% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” sí se corrige en todo momento los actos de discriminación, mientras que el 25% opina lo contrario.

**Tabla 3:** Capacitación al personal

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	1	8,33	8,33	8,33
	NO	11	91,67	91,67	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 3 : Capacitación al personal*

Nota: Cuestionario aplicado

**Interpretación:**

Según la tabla 3 y el gráfico 3 muestran que del total de personas encuestadas, el 91.67% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” sí se capacita al personal, mientras que en un porcentaje reducido, el 8.33% no se capacita al personal.

**Tabla 4:** Órgano de control en el centro de salud

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	11	91,67	91,67	91,67
	NO	1	8,33	8,33	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 4.* Órgano de control en el centro de salud

Nota: Cuestionario aplicado

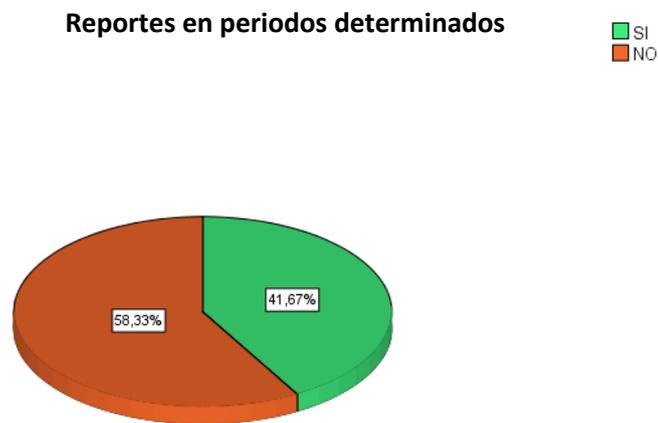
### **Interpretación:**

Según la tabla 4 y el gráfico 4 muestran que del total de personas encuestadas, el 91.67% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” existe un órgano de control interno, mientras que solo el 8.33% responde lo contrario.

**Tabla 5:** Reportes en periodos determinados

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	5	41,67	41,67	41,67
	NO	7	58,33	58,33	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 5:* Reportes en periodos determinados

Nota: Cuestionario aplicado

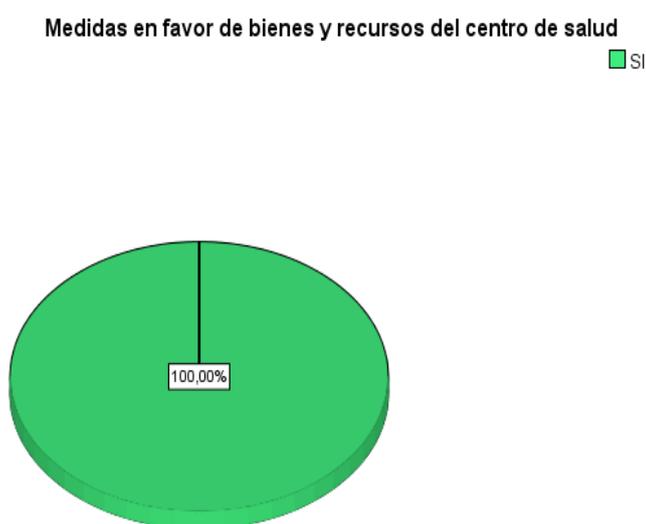
**Interpretación:**

Según la tabla 5 y el gráfico 5 muestran que del total de personas encuestadas, el 58.33% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” no se emiten reportes de las diferentes áreas en periodos determinados; mientras que el 41.675 indica que sí se emiten reportes.

**Tabla 6** *Medidas en favor de bienes y recursos del centro de salud*

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	12	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0	0	
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 6: Medidas en favor de bienes y recursos del centro de salud*

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

Según la tabla 6 y el gráfico 6 muestran la totalidad de encuestados manifiesta que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” existen medias en favor de bienes y recursos del centro de salud.

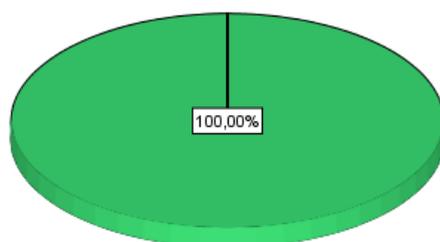
**Tabla 7** Medidas de seguridad en el uso de material peligroso

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	12	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0	0	
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

**Medidas de seguridad en el uso de material peligroso**

■ SI



*Gráfico 7: Medidas de seguridad en el uso de material peligroso*

Nota: Cuestionario aplicado

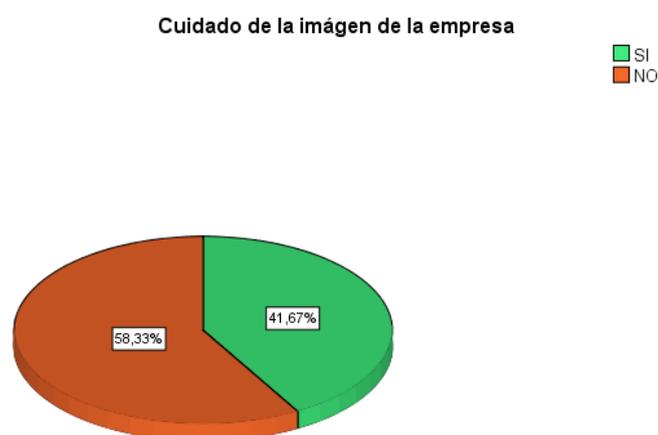
### **Interpretación:**

Según la tabla 7 y el gráfico 7 muestran que el total de personas encuestadas manifiesta que, en el “Centro de Salud 9 de Octubre” existen medidas de seguridad en el uso de material peligroso.

**Tabla 8:** Cuidado de la imagen de la empresa

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	5	41,67	41,67	41,67
	NO	7	58,33	58,33	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Elaboración: Propia Fuente: Encuesta aplicada



*Gráfico 8:* Cuidado de la imagen de la empresa

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

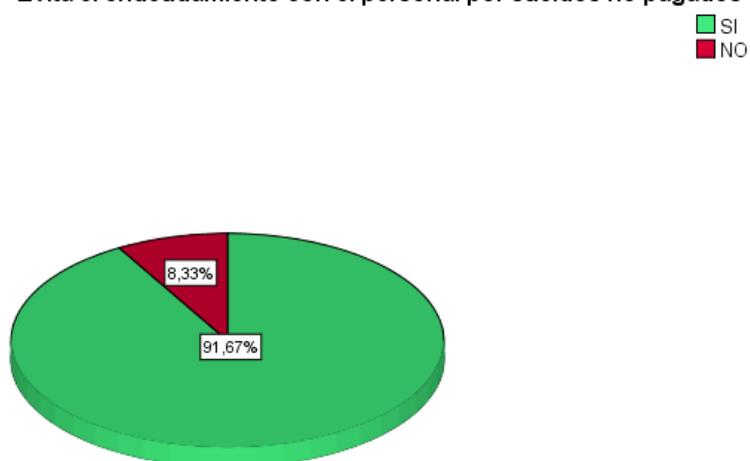
Según la tabla 8 y el gráfico 8 muestran que el total de personas encuestadas, el 58.33% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” no se cuida la imagen de la empresa, mientras que el 41.67% opina que sí se cuida la imagen.

**Tabla 9** Evita el endeudamiento con el personal por sueldos no pagados

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	11	91,67	91,67	91,67
	NO	1	8,33	8,33	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

**Evita el endeudamiento con el personal por sueldos no pagados**



*Gráfico 9: Evita el endeudamiento con el personal por sueldos no pagados*

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

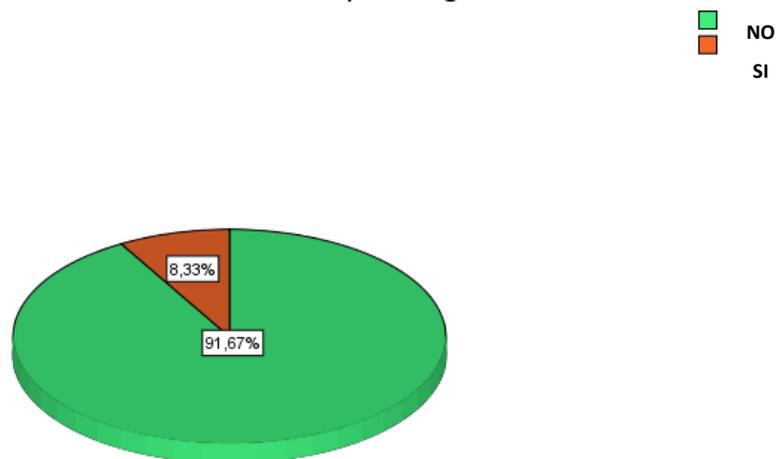
Según la tabla 9 y el gráfico 9 muestran que del total de personas encuestadas, el 91.67% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” se evita el endeudamiento con el personal por sueldos no pagados, mientras que tan solo el 8.33% opina lo contrario.

**Tabla 10** Metas de atención diarias para asegurar el nivel de eficiencia

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	11	8.33	8.33	8.33
	NO	11	91.67	91.67	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

**Metas de atenciones diarias para asegurar el nivel de eficiencia**



*Gráfico 10: Metas de atención diarias para asegurar el nivel de eficiencia*

Nota: Cuestionario aplicado

**Interpretación:**

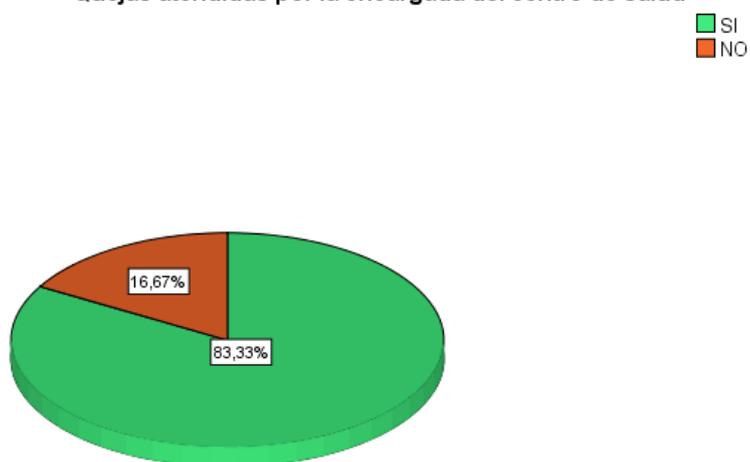
Según la tabla 10 y el gráfico 10 muestran que del total de personas encuestadas, el 91.67% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” no se establecen metas de atenciones diarias para asegurar el nivel de eficiencia, mientras que el 8.33% sostiene que si se determinan las metas diarias.

**Tabla 11** Quejas atendidas por la encargada del centro de salud

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	10	83,33	83,33	83,3
	NO	2	16,67	16,67	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

**Quejas atendidas por la encargada del centro de salud**



*Gráfico 11: Quejas atendidas por la encargada del centro de salud*

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

Según la tabla 11 y el gráfico 11 muestran que del total de personas encuestadas, el 83.33% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” las quejas son atendidas directamente por la encargada del centro de salud, mientras que, el 16.67% menciona lo contrario.

**Tabla 12** Opiniones escuchadas del personal

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	10	83,33	83,33	83,33
	NO	2	16,67	16,67	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



Nota: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia: Fuente: Encuesta aplicada

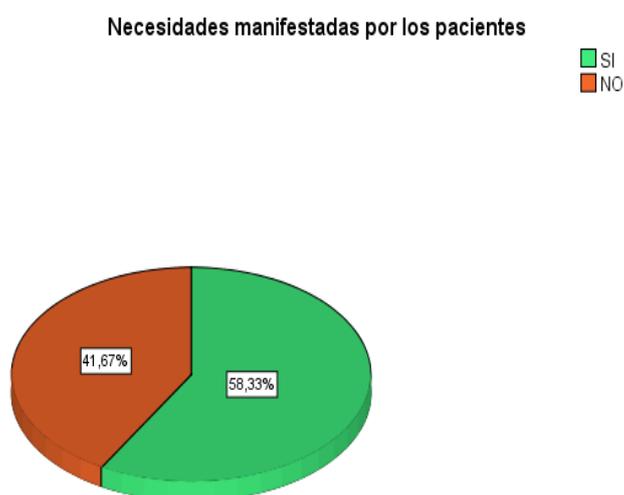
### **Interpretación:**

Según la tabla 12 y el gráfico 12 muestran que del total de personas encuestadas, el 83.33% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” son escuchadas las opiniones del personal, sin embargo el 16.67% responde que no son escuchadas sus opiniones.

**Tabla 13** Necesidades manifestadas por los pacientes

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	7	58,33	58,33	58,3
	NO	5	41,67	41,67	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 12: Necesidades manifestadas por los pacientes*

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

Según la tabla 13 y el gráfico 13 muestran que del total de personas encuestadas, el 58.33% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” son escuchadas las necesidades de los pacientes, mientras que el 41.67% asegura lo contrario.

**Tabla 14:** Procedimientos para el tratamiento de quejas de los pacientes

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	5	41,7	41,7	41,7
	NO	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

**Procedimientos para el tratamiento de quejas de los pacientes**



*Gráfico 13:* Procedimientos para el tratamiento de quejas de los pacientes

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

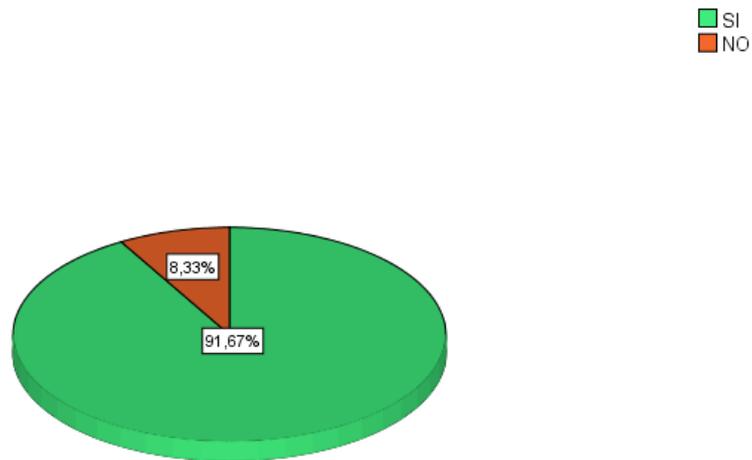
Según la tabla 14 y el gráfico 14 muestran que el 58.33% de encuestados, responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” no existe un procedimiento para el tratamiento de quejas de los pacientes, mientras que el 41.67% señalan que sí hay procedimientos.

**Tabla 15** *Comunicación al personal de la política y medidas adoptadas*

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	11	91,67	91,67	91,7
	NO	1	8,33	8,33	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

**Comunicación al personal de las políticas y medidas adoptadas**



*Gráfico 14: Comunicación al personal de las políticas y medidas adoptadas*

Nota: Cuestionario aplicado

**Interpretación:**

Según la tabla 15 y el gráfico 15 muestran que del total de personas encuestadas, el 91.67% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” se ha comunicado al personal de las políticas y medianas adoptadas, mientras que solo el 8.33% respondió lo contrario.

**Tabla 16** Definición del perfil de cargo exigente

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	12	100,0	100,0	100,0
	No	0	0	0	
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



Gráfico 15: Definición del perfil de cada cargo exigente

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

Según la tabla 16 y el gráfico 16 muestran que del total de personas encuestadas, es decir el 100% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” se tiene definido el perfil de cada cargo existente.

**Tabla 17** Procedimientos determinados para cada función

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	12	100,0	100,0	100,0
	No	0	0	0	
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

**Procedimientos determinados para cada función**

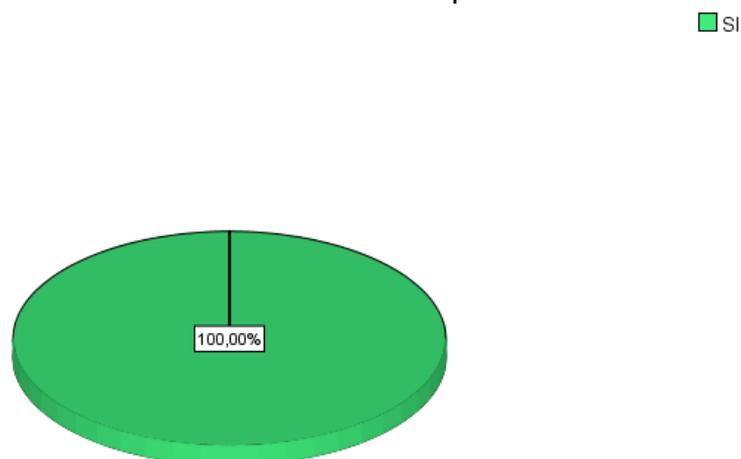


Gráfico 16: Procedimientos determinados para cada función

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

Según la tabla 17 y el gráfico 17 muestran que, del total de personas encuestadas, es decir el 100% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” se tienen definidos los procedimientos para cada función.

**Tabla 18** Seguimiento a las actividades desarrollada

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	10	83,33	83,33	83,3
	NO	2	16,67	16,67	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 17: Seguimiento a las actividades desarrolladas*

Nota: Cuestionario aplicado

**Interpretación:**

Según la tabla 18 y el gráfico 18 muestran que del total de personas encuestadas, el 83.33% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” se da seguimiento a las actividades desarrolladas, sin embargo el 16.67% responde lo contrario.

Tabla 19 Datos de referencia para la evaluación del desarrollo de actividades

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	8	66,67	66,67	66,67
	NO	4	33,33	33,33	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

Datos de referencia para la evaluación del desarrollo de actividades

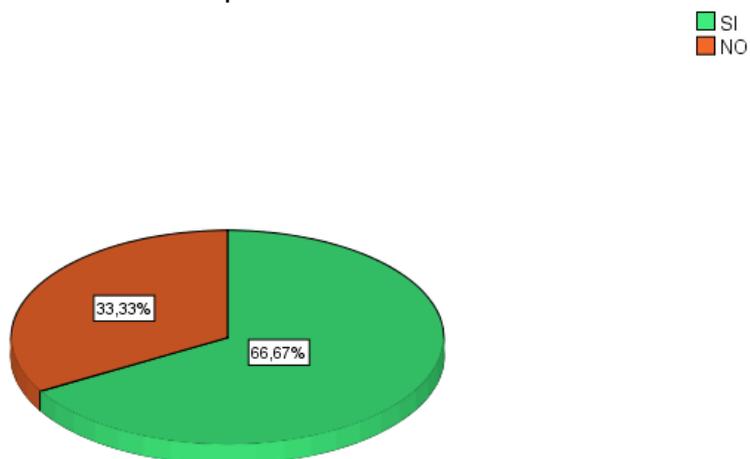


Gráfico 18: Datos de referencia para la evaluación del desarrollo de actividades

Nota: Cuestionario aplicado

### Interpretación:

Según la tabla 19 y el gráfico 19 muestran que del total de personas encuestadas, el 66.67% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” se utilizan datos de referencia para evaluar el desarrollo de actividades; mientras que el 33.33% responde en negativa.

**Tabla 20** Manual de organización y funciones (MOF)

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	12	100,0	100,0	100,0
	No	0	0	0	
	Total	12	100,0	100,0	

Elaboración: Propia Fuente: Encuesta aplicada



*Gráfico 19: Manual de organización y funciones (mof)*

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

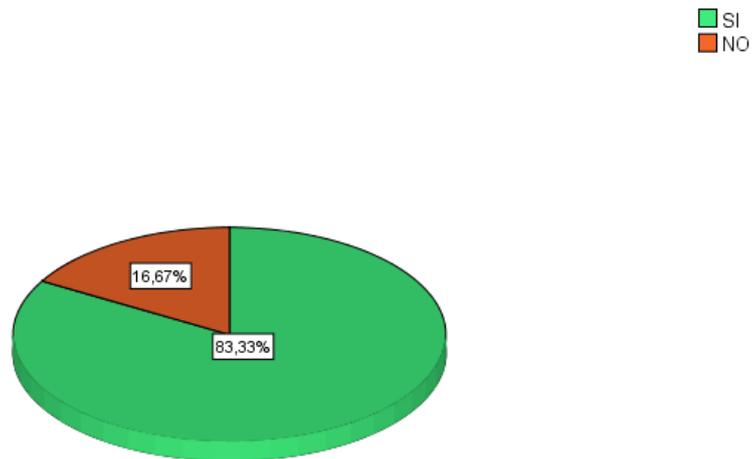
Según la tabla 20 y el gráfico 20 muestran que del total de personas encuestadas, es decir el 100% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” se maneja un Manual de organización y funciones (MOF).

**Tabla 21** Identificación de deficiencias de cada área

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	10	83,33	83,33	83,3
	NO	2	16,67	16,67	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

**Identificación de las deficiencias de cada trabajador**



Nota: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia: Fuente: Encuesta aplicada

**Interpretación:**

Según la tabla 21 y el gráfico 21 muestran que del total de personas encuestadas, el 83.33% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” se identifican las deficiencias de cada área, mientras que el 16.67% opina lo contrario.

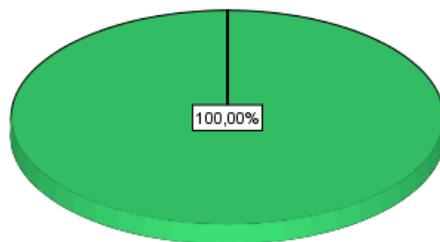
**Tabla 22** Emisión de reportes por parte de los encargados de cada área

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	12	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0	0	
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado

**Emisión de reportes or parte de los encargados de cada área**

■ SI



*Gráfico 20: Emisión de reportes por de los encargos de cada área*

Elaboración: Propia: Fuente: Encuesta aplicada

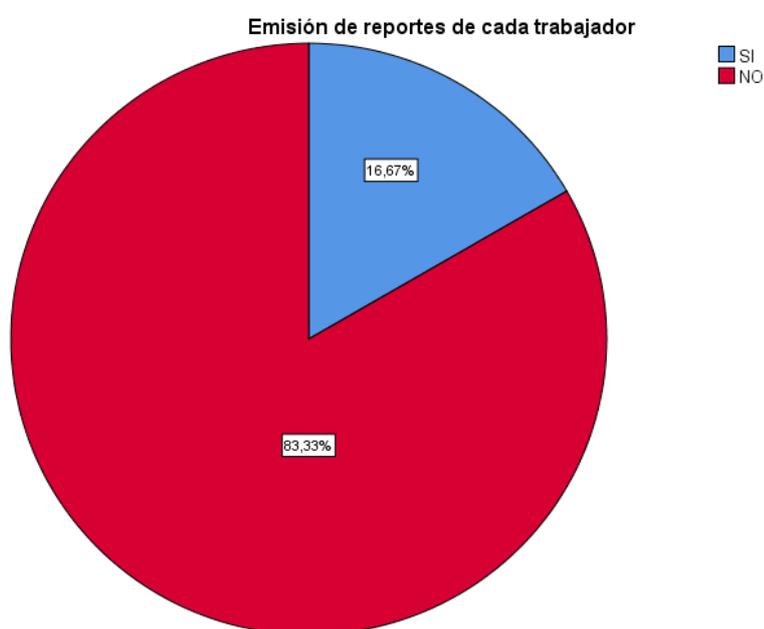
**Interpretación:**

Según la tabla 22 y el gráfico 22 muestran que del total de personas encuestadas, es decir el 100% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” los encargados de cada área emite reportes de las actividades desarrolladas.

**Tabla 23.** Identificación de las deficiencias de cada trabajador

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	2	16,67	16,67	16,67
	NO	10	83,33	83,33	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 21:* Identificación de las deficiencias de cada trabajador

Nota: Cuestionario aplicado

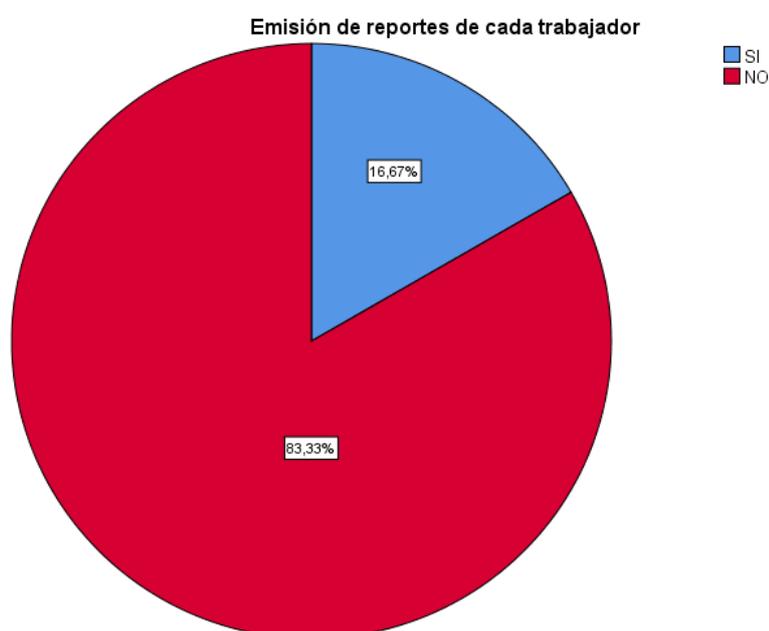
### **Interpretación:**

Según la tabla N° 23 y el gráfico N° 23 muestran que de la totalidad de encuestados, el 83.33% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” no se identifican las deficiencias de cada trabajador, mientras que el 16.67% responde lo contrario.

**Tabla 24:** Emisión de reportes de cada trabajador

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	2	16,67	16,67	16,7
	NO	10	83,33	83,33	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 22:* Emisión de reportes de cada trabajador

Nota: Cuestionario aplicado

### **Interpretación:**

Según la tabla 24 y el gráfico 24 muestran que del total de personas encuestadas, el 83.33% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” no emite cada trabajador reporte de las actividades que desarrolla, mientras que el 16.67% responde lo contrario.

**Tabla 25** Implementación de sistema de video vigilancia

		<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido	SI	12	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0	0	
	Total	12	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado



*Gráfico 23: Implementación de sistemas de video vigilancia*

Nota: Cuestionario aplicado

**Interpretación:**

Según la tabla 25 y el gráfico 25 muestran que del total de personas encuestadas, es decir el 100% responde que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” se tiene implementado un sistema de cámaras de video vigilancia.

## Respecto al objetivo específico Nro 01

**Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana – 2019.**

**Cuadro 3. Oportunidades de control interno**

Pregunta	Si	No	Oportunidad	Fortaleza
Valores y principios en el desarrollo de actividades.	91,67%	8,33%		X
Corrección de actos de discriminación	75%	25%	X	
Capacitación al personal	8,33%	91,67%	X	
Órgano de control en el centro de salud	91,67%	8,33%		X
Reportes en periodos determinados	41,67%	58,33%	X	
Medidas en favor de bienes y recursos del centro de salud	100%			X
Medidas de seguridad en el uso de material peligroso	100%			X
Cuidado de la imagen de la empresa	41,67%	58,33%	X	
Evita el endeudamiento con el personal por sueldos no pagados	91,67%	8,33%		X
Metas de atención diarias para asegurar el nivel de eficiencia	8,33%	91,67%	X	
Quejas atendidas por la encargada del centro de salud	83,33%	16,67%		X
Opiniones escuchadas del personal	83,33%	16,67%		X
Necesidades manifestadas por los pacientes	58,33%	41,67%		X
Procedimientos para el tratamiento de quejas de los pacientes	41,67%	58,33%	X	
Comunicación al personal de la política y medidas adoptadas	91,67%	8,33%		X
Definición del perfil de cargo existente	100%			X
Procedimientos determinados para cada función	100%			X
Seguimientos a las actividades desarrolladas	83,33%	16,67%		X
Datos de referencia para la evaluación del desarrollo de actividades	66,67%	33,33%		X
Manual de organización y funciones (MOF)	100%			X
Identificación de deficiencias de cada área	83,33%	16,67%		X
Emisión de reportes por parte de los encargados de cada área	100%			X
Identificación de las deficiencias de cada trabajador	83,3%	16,7%		X
Emisión de reportes de cada trabajador	16,67%	83,33%	X	
Implementación de sistema de videovigilancia	100%			X

Elaboración: Propia

## Respecto al objetivo específico Nro 02

**Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana 2019.**

Se han identificado las siguientes oportunidades que ameritan una mejora en el “Centro de Salud 9 de octubre”, Sullana – 2019.

- Hay al menos un 25% de los encuestados cuya respuesta es que, aún no se han adoptado medidas correctivas respecto a actos de discriminación, lo cual

merece especial atención, ya que incluso hay una ley específica que condena todo acto de este tipo, y esta es la Ley N° 2727° “Ley contra actos de discriminación 2000”.

- El personal del “Centro de Salud 9 de Octubre”, al menos en un 91,7% responde que no recibe capacitación, por lo que afecta al control interno, ya que se necesita de un factor humano actualizado y capaz de realizar su labor para la buena gestión de la salud en los centro públicos que casi siempre son observados con deficiencias en el servicio que brindan.
- El 58.33% indicó que no se emiten reportes determinados, lo que quiere decir que, no ha información actualizada de las diferentes áreas con lo cual se puedan tomar decisiones en favor de un cambio positivo para el Centro de salud.
- Se está dañando la imagen del “Centro de Salud 9 de Octubre” en un 58,3%, por lo que se considera conveniente identificar de que manera se está dando dicha situación, y cuál es su origen para corregir y evitar el perjuicio no solo de dicho centro médico sino de las instituciones públicas.
- Se encontró que el 91.67% de la muestra respondió que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” no se han establecido metas de atenciones diarias con lo cual los trabajadores se sientan motivados y mejoren su eficiencia para cumplir las metas.
- Según lo señalado por el 58.33%, actualmente no se tiene definido un procedimiento para el tratamiento de quejas de los pacientes.
- Los trabajadores no presentan reportes de su trabajo realizado lo cual se debe mejorar para fortalecer el control interno.

**Respecto al Objetivo Nro 03:**

**Explicar la relación que existe entre el control interno que mejoren las posibilidades del “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana – 2019.**

De acuerdo a la situación actual de la empresa se propone la mejora del Manual de Organización y Funciones (MOF) del “Centro de Salud 9 de Octubre”, como también un plan de capacitación.

**Propuesta de mejora N° 01:**

**“MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
Y FUNCIONES DEL CENTRO DE  
SALUD 9 DE OCTUBRE”  
SULLANA - 2019**

<b>UNIDAD ORGÁNICA:</b>	Pág. .... al ....	
<b>CARGO:</b> Médico I	<b>Nº DE CARGOS</b>	<b>Nº CAP</b>
	<b>005</b>	<b>0065-0069</b>

### 1. FUNCIÓN BÁSICA:

Gestiona y administra de forma racional los recursos que le han sido asignados para que el establecimiento desarrolle sus actividades, como también el desarrollo de acciones como coordinar, dirigir, controlar y supervisar que se lleve a cabo todo lo planeado.

### 2. RELACIONES DEL PUESTO DE TRABAJO

<b>Jefatura Inmediata</b>	<b>Dependientes indirectos</b>	<b>Con demás personal</b>	<b>Instituciones</b>
Supervisor de Programa sectorial I	Obstetricia, enfermero (a), dentista, cirujano, técnico en farmacia, y técnico administrativo.	- Quienes coordinan en el equipo respecto a los Centros de salud de la microred. - Equipo técnico y de administración de la microred -Unidades orgánicas	- Instituciones como colegios, etc. - Los comedores populares, ONG, etc.

### 3. FUNCIONES PRINCIPALES

- Representa al aspecto técnico del establecimiento de salud
- Monitorea, supervisa y evalúa a los diferentes cargos que están bajo su dependencia.
- Concreta acciones intra-extra-multi e interinstitucionales, toda vez que su jefatura de la que depende lo necesite y lo disponga de esa forma.

#### **4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Dirige, coordina, supervisa, ejecuta y ejerce control sobre las acciones de atención médico-quirúrgica y toda actividad preventiva promocional, de la atención que se da de forma ambulante y que se torna urgente.
- Participa en la elaboración del Plan de Salud de su microred y de sus locales de acuerdo con el marco estratégico de la Subregión de salud, y sus fines funcionales. Además, monitorea su realización y evalúa de forma periódica.
- Administrar eficientemente el elemento humano, materiales y financieros. que le han sido asignados al “Centro de Salud 9 de Octubre”, de acuerdo con la normativa, indicadores de productividad y de costo beneficios descritos en el presupuesto
- Llevar a cabo actividades en salud a nivel interinstitucional e intersectorial que promueva modelos de vivir saludablemente y participando en la sociedad en lo que se refiere al lugar donde desarrolla sus operaciones el centro de salud.
- Gestiona la caja chica y vela porque se ejecute y rinda de acuerdo con la normativa vigente.
- Coordina y ejecuta las actividades dirigidas hacia la satisfacción de lo que demanda la salud de la población, estableciendo mejoras de forma permanente en el eficiente uso de lo que se tiene y el nivel de calidad de los servicios brindados.

- Definir la estructura organizacional del centro de salud de acuerdo con la normativa legal e institucional y establecer los instrumentos para coordinar con el fin de un adecuado funcionamiento de la organización.
- Supervisa, evalúa y monitoriza lo realizado por el equipo de salud, brindándoles asesoría técnica.
- Asiste a los pacientes cuando acuden a consulta de manera urgente y ambulatoria en el área que le compete.
- Atiende a la comunidad en general dentro de las competencias que le corresponden.
- Define las necesidades de máquinas, equipos, medicina, y otros recursos.
- Autoriza la referencia de paciente de acuerdo con las normas legales en vigencia.
- Promueve y desarrolla los servicios de salud de forma integral y complementaria en la jurisdicción que le ha sido asignada
- Vela por la imagen del centro de salud
- Propone y formula el programa de capacitaciones al personal administrativo y asistencial del centro de salud
- Difunde, aplica y evalúa protocolos y/o guías de atención y normativa de carácter administrativo.
- Promueve y operativiza las acciones para la exploración epidemiológica
- Recopila, analiza, evalúa y prepara el diagnóstico del perfil epidemiológico de su lugar.
- Mide, evalúa y reporta los indicadores de salud

- Conduce la vigilancia y exploración epidemiológica de las enfermedades de notificación inmediata
- Verifica que lo que contienen los datos históricos clínicos e información de identificación se guarden de manera confidencial, como con la precisión que el caso amerita.
- Ve por el aseguramiento y mantenimiento de bienes que le han sido asignados en relación con el hecho de cumplir con las tareas que le corresponden
- Cumple y hace cumplir las normativas y lineamientos establecidos
- Coordina y mantiene informado a la subregión de salud respecto a las actividades que realiza
- Todas las funciones que le sean asignadas.

## **5. PERFIL**

### **5.1. Estudios**

- Médico cirujano titulado
- Haber realizado actividades comprendidas dentro de su profesión

### **5.2. Experiencia**

- Haber desempeñado como mínimo 1 año en el sector salud.
- Experiencia de 2 años en puestos afines

### **5.3. Capacidades y habilidades**

- Capacidad para analizar, expresarse, redactar documentos, sintetizar, realizar coordinación de organización y técnica
- Tener habilidades para realizar labores bajo presión

- Ser capaz de motivar y desarrollar equipos de personas que ayuden a guiar los procesos que representen cambios y mas eficaz
- Facilidad en el manejo de Microsoft Office y Windows
- Habilidades administrativas y técnicas en calidad
- Verdadera vocación por la profesión en la que se desempeñan

<b>UNIDAD ORGÁNICA:</b>	Pág. .... al ....	
<b>CARGO:</b> Cirujano dentista I	<b>Nº DE CARGOS</b>	<b>Nº CAP</b>
	<b>005</b>	<b>0065-0069</b>

### 1. FUNCIÓN BÁSICA

- Proporcionar atención en relación con la salud bucal, para lo cual diagnostica, programa y ejecuta los procedimientos que corresponden.

### 2. RELACIONES DEL CARGO

<b>Jefatura Inmediata</b>	<b>Dependientes indirectos</b>	<b>Instituciones</b>
- Con el médico I. Depende de este directamente y es a quien informa el cumplimiento de lo que realiza.	- Con profesionales del centro de salud - Con personal encargado de farmacia - Con personal que brinda asistencia	- Con colegios, y organizaciones de base para llevar acabo las acciones de prevención de forma presencial.

### 3. FUNCIONES PRINCIPALES

- Monitorea, supervisa y evalúa a todos los cargos que dependen de él en el establecimiento de salud.
- Concretar acciones intra-extra-multi e interinstitucionales toda vez que su jefe inmediato lo necesite y delegue

### 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Diagnostica, trata y asiste a los enfermos, en consulta externa y de emergencias, relacionadas con su especialidad

- Examina, diagnostica y ejecuta tratamiento odontoestomatológico clínico y quirúrgicos simples
- Asesorar respecto a la profilaxis odontológica
- Refiere a enfermos para brindar constancia en la atención en otros lugares más complejos
- Proporcionar información a la población respecto a medidas de prevención, así como también promover modelos de vida saludable con participación de la sociedad.
- Realizar la historia clínica del paciente
- Llevar a cabo acciones preventivas de acuerdo con el perfil ocupacional
- Propone y es partícipe en la realización de proyectos de investigación
- Identificar enfermedades que se encuentran bajo vigilancia, como también su notificación oportuna
- Coordina y supervisa las actividades de prevención relacionado con su competencia
- Coordina y mantiene de forma permanente informado a quien tiene a cargo las coordinaciones que se hacen en el equipo respecto a las diferentes actividades que se realizan.

## **5. PERFIL**

### 5.1. Estudios

- Cirujano dentista titulado
- Conclusión del SERUM
- Profesional habilitado

### 5.2. Experiencia

- Un año como mínimo en el desarrollo de su función

### 5.3. Capacidades, habilidades y actitudes

- Demostrar que es capaz para analizar, expresarse, y redactar documentos, realizar síntesis, de organización y gestionando en el aspecto técnico
- Habilidad para trabajar bajo presión
- Tener capacidad de desarrollo y mantener motivado al personal que ayuden a emprender cambios y mejoren la eficacia
- Manejar Microsoft Office y Windows
- Habilidades de carácter administrativo y técnico en calidad
- Gusto por el servicio que se brinda

<b>UNIDAD ORGÁNICA:</b>	Pág. .... al .....	
<b>CARGO:</b> Obstetriz I	<b>Nº DE CARGOS</b>	<b>Nº CAP</b>
	<b>005</b>	<b>0065-0069</b>

## 1. FUNCIÓN BÁSICA

- Llevar a cabo operaciones que vigiles las dificultades obstétricas, mortalidad materna y perinatal en el contexto local, como también en la atención a las gestantes y a la mujer, ofreciendo atención integral a la gestante y a la mujer por problemas fisiológicos, patológicos de salud colectiva o individual, en lo que compete a su profesión

## 2. RELACIONES DEL CARGO:

<b>Jefatura Inmediata</b>	<b>Dependientes indirectos</b>	<b>Instituciones</b>
- Con el médico I. Depende de este directamente y es a quien informa respecto a las funciones que cumple.	- Con quienes tienen a cargo la coordinación en el trabajo de los especialistas de su microred - Con personal encargado de farmacia - Con personal de laboratorio - Con la gente profesional del centro de salud	- Con colegios y organizaciones de base.

### **3. FUNCIONES PRINCIPALES**

- Representa en la parte técnica al “Centro de Salud 9 de octubre”, toda vez que así se le asigne
- Monitorea, supervisa y evalúa a todos los roles que dependen de él en el “Centro de Salud”.
- Concretar acciones intra-extra-multi e interinstitucionales toda que le sea asignado por el área de la cual depende

### **4. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Diagnostica, trata y asiste a enfermos, en consulta externa y emergencias, en el área que le compete al atender a la paciente obstétrica
- Brinda atención a la paciente obstétrica compleja dentro del marco que le compete.
- Efectúa la estimulación temprana pre natal y la psicoprofilaxis
- Ofrece atención a la persona, familia y comunidad en lo que se menciona sobre la atención íntegra en el área que le compete.
- Promociona la salud, informando sobre modelos de vida saludables y teniendo participación la sociedad.
- Lleva a cabo actividades de promoción de la salud que promuevan modelos de vida participativa en la sociedad y saludable
- Lleva a cabo actividades de prevención de acuerdo con su perfil ocupacional
- Identifica las dolencias que se encuentran bajo vigilancia, como también a su notificación de manera oportuna.
- Elabora la historia clínica del enfermo en relación con la normatividad vigente

- Participa en reuniones técnicas dirigidas al debate de casos, así como el análisis de los indicadores de la salud
- Propone y participa en la realización de proyectos de investigación epidemiológica dentro de su jurisdicción
- Es participante cuando se formula, evalúa y ejecutan los planes del puesto de salud
- Establece la necesidad de referir y contrareferencia de acuerdo a la normatividad vigente
- Coordina y mantiene conectado a quien coordina en equipo de trabajo respecto a las actividades que lleva a cabo
- Efectúa informes de sus actividades a través de medios informáticos con propósitos estadísticos, entre otros.
- Todas las funciones encomendada por el área de la cual depende

## **5. PERFIL**

### 5.1. Estudios

- Obstetriz titulada
- Conclusión del SERUM
- Profesional habilitado

### 5.2. Experiencia

- Un año desempeñándose en el cargo, en el sector salud

### 5.3. Capacidades y habilidades

- Trabajo en equipo
- Facilidad de ejercer el liderazgo y la comunicación
- Falta de capacidad de análisis y síntesis

- Manejar Windows y Microsoft Office
- Vocación de servicio

<b>UNIDAD:</b>	Pág. .... al ....	
<b>CARGO:</b> Técnico en enfermería I	<b>Nº DE CARGOS</b>	<b>Nº CAP</b>
	<b>005</b>	<b>0065-0069</b>

### 1. FUNCIÓN BÁSICA

- Brindar apoyo en el ámbito que le compete a los profesionales del centro de salud, como también llevar a cabo acciones de prevención y de promoción de la salud

### 2. RELACIONES DEL CARGO

<b>Jefatura Inmediata</b>	<b>Dependientes indirectos</b>	<b>Instituciones</b>
- Con el enfermero (a), de quien depende directamente y a quien entrega reportes de las funciones que cumple	- Con personal profesional del centro de salud - Con personal encargado de asuntos administrativos	Con organizaciones de base para llevar a cabo acciones de prevención

### 3. FUNCIONES PRINCIPALES

- Representa al centro de salud cuando así lo dispone su jefe inmediato.
- Dar cumplimiento a las funciones que se mencionan en el Manual de Organización y Funciones (MOF)
- Concerta con las diversas instituciones reuniones que permitan dar cumplimiento a las actividades del centro de salud, cuando así lo dispone su jefe inmediato

### 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Recibe y ordena el ticket de atención de los pacientes
- Traslada al paciente al lugar específico para ser atendido por consulta externa o ambulatoria, luego de que este haya pasado todos los controles vitales.

- Clasifica al paciente por servicios y anuncia para su tratamiento o consulta por manifestación del profesional, guiándolo en el trámite que debe seguir para su atención
- Prepara el ambiente del lugar donde será atendido de manera oportuna con material e insumos a utilizarse tales como: gasas, vendas, guantes, etc.
- Prepara, cuida, limpia y esteriliza el material médico e instrumentos, asimismo, colabora en mantener el stock de medicinas en tópico.
- Apoya a los médicos y profesionales que realizan labores en el centro de salud en lo que se refiere al tratamiento de pacientes.
- Auxilia al paciente en caso de crisis, ejecutando los procesos, según lo acordado con el médico.
- Aplica estrategias que permiten la cura de pacientes señalados por el médico y siendo supervisado por enfermería
- Cumple con las normas de bioseguridad
- Promoción la salud, de tal manera que se promuevan estilos de vida saludables y la participación social.
- Llevar a cabo actividades preventivas de acuerdo con su perfil ocupacional
- Participa en acciones de investigación epidemiológica activa de las enfermedades de notificación inmediata y daños establecidos por la sub región de salud
- Comunica a la jefatura inmediata el desperfecto, daño o falta de materiales y equipos de trabajo.
- Vela por la seguridad, mantenimiento y control de bienes asignados para dar cumplimiento a sus funciones

- Coordina y mantiene de forma permanente informada a la enfermera respecto a las actividades que desarrolla
- Efectúa reportes de sus actividades a través de medios informáticos con propósitos estadísticos y otros propósitos a nivel institucional.
- Todas las funciones asignadas por su jefatura inmediata

## **5. PERFIL**

### 5.1. Estudios

- Enfermero (a) titulado no universitario de un Centro de Estudios Superiores
- Experiencia amplia en labores técnicas de enfermería
- Un año como mínimo de experiencia en el desarrollo de labores en el sector salud.

### 5.2. Capacidades y habilidades

- Demostrar capacidad para analizar, expresarse y sintetizar
- Ser hábil para llevar a cabo actividades de enfermería.
- Demostrar habilidad en actividades técnicas de enfermería
- Manejo de Microsoft Office y de Windows
- Trabajar en equipo
- Demostrar vocación de servicio

<b>UNIDAD ORGÁNICA:</b>	Pág. .... al ....	
<b>CARGO:</b> Técnico Administrativo I	<b>Nº DE CARGOS</b>	<b>Nº CAP</b>
	<b>005</b>	<b>0065-0069</b>

### 1. FUNCIÓN BÁSICA

- Dar apoyo en el correcto proceso de inducir la administración de la microrred, a través de la supervisión, asistencia, control y evaluación.

### 2. RELACIONES DEL CARGO

<b>Jefatura Inmediata</b>	<b>Instituciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con el médico I, de quien depende directamente y a quien reporta sobre el desempeño en la función que realiza</li> <li>- Coordinaciones con el personal de distintas unidades orgánicas.</li> <li>- Con las unidades orgánicas de la dirección de red de salud</li> <li>- Con las microrredes de la sub región de salud</li> <li>- Con órganos desconcentrados de la sub región de salud</li> <li>- Con coordinadores de equipos de trabajo de los centros de salud de la microrred</li> <li>- Con el equipo de gestión de la microrred</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con instituciones relacionadas al Ministerio de salud</li> <li>- Organizaciones de bases como comedores, etc.</li> </ul>

### 3. FUNCIONES PRINCIPALES

- Ejerce la representación del Centro de salud, siempre que así lo disponga su jefe inmediato
- Concerta con las diversas entidades, con las diversas instituciones reuniones para el cumplimiento de las actividades del Centro de Salud, toda vez que así lo indique su jefe inmediato

### 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Brinda apoyo de carácter técnico y administrativo al personal profesional y funcionarios de su unidad orgánica.
- Recoger datos por encargo

- Coordina y ejecuta operaciones de la especialidad guiándose con instrucciones específicas.
- Prepara informes de fácil interpretación y análisis respecto a datos, cuadros estadísticos, informes de estilo cuantitativo de las actividades que ejecuta la dependencia o empresa.
- Apoya en el estudio de estilo cuantitativo de las actividades que ejecuta la dependencia o empresa
- Evalúa, controla e informa respecto a la distribución correcta y utilización de los bienes y servicios a los centros de salud que son parte de la micro red.
- Realiza un análisis de las necesidades propuestas por los centros de salud de la microrred para su consolidación y envío respectivo a la sub región de salud
- Coordina el mantenimiento de forma oportuna del equipamiento y la infraestructura de los establecimientos de salud de la microrred
- Dar cumplir y hacer cumplir la normativa y procedimientos dados por la Sub región de salud
- Vela por la seguridad y mantenimiento de bienes que le han sido asignados con el propósito de que logre desarrollar sus funciones
- Coordina y mantiene de forma permanente informado al jefe de la microrred respecto a las actividades que desarrollo
- Elabora informes de sus actividades a través de medios informáticos con propósitos estadísticos y otros propósitos de carácter institucional
- Todas las funciones que le hubieran

## **5. PERFIL**

### 5.1.Educación

- Titulado de instituto superior tecnológico
- Tener experiencia en labores relacionadas con su especialidad
- Capacitación de los sistemas administrativos gubernamental

#### 5.2. Experiencia

- Contar mínimo con un año de experiencia en organización y supervisión de procesos administrativos
- Tener como mínimo un año en el desempeño de su función del cargo, en el sector salud

#### 5.3. Capacidades y habilidades

- Capacidad para realizar coordinaciones técnicas
- Realizar trabajo bajo presión
- Manejo de Microsoft office y windows
- Realizar trabajo en equipo
- Vocación de servicio

**Propuesta de Mejora N° 02:**

**DISEÑO DE UN PLAN DE  
CAPACITACIÓN PARA  
FORTALECER LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS Y DE  
ATENCIÓN AL USUARIO EN EL  
“CENTRO DE SALUD 9 DE  
OCTUBRE”**

## **Introducción**

La capacitación del personal es importante para el buen funcionamiento de las empresas u organizaciones, por tal motivo es que se presenta el presente: Diseño de Plan de capacitación para fortalecer procesos administrativos y de atención al usuario en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, ubicado en el distrito y provincia de Sullana, del departamento de Piura.

La decisión de proponer un diseño de plan de capacitación ha sido producto de la encuesta aplicada a los trabajadores del “Centro de Salud 9 de Octubre”, mediante la cual se ha podido identificar que en dicha institución se carece de capacitación en periodos establecidos, asimismo, se han establecido deficiencias como la falta emisión de informes sobre las actividades que se desarrollan, como también la falta de un procedimiento para la atención de quejas y reclamos de los pacientes.

En este plan se presentan las necesidades actuales del “Centro de Salud 9 de Octubre” relacionadas con la falta de capacitación y se establecen los objetivos a lograr con el plan, además del cronograma de actividades, y el contenido de los temas a tratar. También se proporcionan herramientas de evaluación para el desarrollo y seguimiento de la capacitación.

Resulta ser muy importante que cuando el plan se lleve a cabo, tenga la aprobación de las instituciones a las cuales pertenece el “Centro de Salud 9 de Octubre”.

A continuación se presenta el plan de capacitación.

### **1. Enfoque de necesidades específicas**

La propuesta realizada al “Centro de Salud 9 de octubre”, se trata de un plan de capacitación orientado a mejorar los procesos administrativos como también el servicio que se le brinda a los usuarios del mismo, específicamente, en la atención de quejas y reclamos. Se espera que con un programa establecido de capacitación, el personal sienta que la institución se preocupa por tener a trabajadores competentes, con los conocimientos fortalecidos, y con el perfil que el puesto en el que se desarrollan lo requiere.

Una de las fortalezas del plan de capacitación es que además de ser teórico, los trabajadores pueden ser partícipes en la identificación de posibles errores en el desarrollo de sus funciones a través de la práctica.

### **2. Definición de objetivos**

Que el personal del “Centro de Salud 9 de Octubre” fortalezca y adquiera conocimientos y habilidades que se requieren en el cargo que le ha sido asignado, para que estos lo pongan en práctica de tal manera que se beneficien ellos mismos y también al establecimiento de salud.

### **3. División del trabajo**

La capacitación a desarrollar se divide en tres módulos, en los que se proponen los temas más predominantes e importantes para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados del “Centro de Salud 9 de octubre” para que se oriente de manera positiva la postura del trabajador frente a las necesidades del paciente. El presente plan de capacitación contempla una capacitación de inducción al personal.

### **4. Determinación del contenido**

El contenido de las capacitaciones ha sido dividido de la siguiente manera:

### Módulo I: Atención al usuario del servicio

Se presentan los siguientes contenidos

- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
- El marketing en la empresa y su relación con el departamento
- Técnicas de comunicación y atención al cliente
- Gestión y tratamiento de la información del usuario
- Gestión de quejas, reclamaciones y conflictos

### Módulo II: Procesos administrativos

- Estrategias para el logro de los objetivos
- Métodos y procedimientos para organizar al personal
- Medios de control de actividades
- Desarrollo organizacional
- Optimización de los procesos

## **5. Módulos del Plan de Capacitación**

### **Contenido del módulo I:**

<b>MÓDULO I- ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO</b>	
Objetivo	Que el personal del “Centro de Salud 9 de Octubre” fortalezca y adquiera conocimientos y habilidades que se requieren en el cargo que le ha sido asignado, para que estos lo pongan en práctica de tal manera que se beneficien ellos mismos y también al establecimiento de salud.
Día	Sábado
Hora	9:00 am a 4.00 pm
Temario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente</li><li>• El marketing en la empresa y su relación con el departamento</li><li>• Técnicas de comunicación y atención al cliente</li><li>• Gestión y tratamiento de la información del usuario</li><li>• Gestión de quejas, reclamaciones y conflictos</li></ul>
Dirigido a	Los trabajadores del “Centro de salud 9 de Octubre”

## Programación del Módulo I Atención al usuario

1er sábado

Hora	Tiempo	Contenido	Objetivo	Metodología	Responsable	Recursos
10:00 am a 10:15 am	15 minutos	Presentación	Generar un ambiente adecuado entre el capacitador y los trabajadores del Centro de	Participativa	Gerente general	
10:15 am a 12:00 pm	15 minutos	Introducción	Explicar brevemente los objetivos y el contenido a desarrollar en la capacitación	Expositiva	Instructor	Laptop, proyector multimedia, folletos, libretas, lapiceros, fólder.
12:00 pm a 1:00 pm	60 minutos	<b>Generalidades de la atención al usuario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente</li> <li>• El marketing en la empresa y su relación con el departamento</li> <li>• Técnicas de comunicación y atención al cliente</li> </ul>	Que el personal reconozca la importancia de la atención que se le brinda al usuario del servicio, aplicando técnicas y estrategias.	Exposición participativa	Instructor	Laptop, proyector, multimedia.
1:00 pm a 1:30pm	30 minutos	Discusión grupal	Comprobar que el personal ha comprendido la	Exposición participativa	Instructor	Pizarra, plumones, hoja en blanco.

			generalidades de la atención al usuario			
1:30 pm a 2:00 pm	30 minutos	Receso y refrigerio	-----	-----	-----	-----
2:00 pm a 3:00 pm	60 minutos	. Gestión y tratamiento de la información del usuario • Gestión de quejas, reclamaciones y conflictos	Identificar las etapas a desarrollar en las diferentes gestiones que se realizan con los clientes.	Exposición participativa	Instructor	Laptop, proyector multimedia
3:00 pm a 3:25 pm	25 minutos	Discusión grupal	Comprobar con el personal capacitado la comprensión del tema	Exposición participativa	Instructor	Pizarra, plumones, hoja en blanco.
3:25 pm a 4:00 pm	35 minutos	Comentarios, preguntas y respuestas	Conocer las dudas del personal respecto de los temas impartidos	Exposición participativo	Instructor y participantes	Plumón y pizarra

## Contenido del módulo II:

<b>MÓDULO II- PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	
Objetivo	Que el personal del “Centro de Salud 9 de Octubre” maneje con facilidad los procesos administrativos para que el desarrollo de actividades se lleve a cabo con eficiencia
Día	Sábado
Hora	9:00 am 4:00 pm
Temario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrategias para el logro de los objetivos</li><li>• Métodos y procedimientos para organizar al personal</li><li>• Medios de control de actividades</li><li>• Desarrollo organizacional</li><li>• Optimización de los procesos</li></ul>
Dirigido a	Los trabajadores del “Centro de salud 9 de Octubre”

<b>Hora</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>
9:00 am a 9:15	15 minutos	Introducción	Explicar los objetivos y contenido	Participativa	Gerente General	
9:15 am a 10:00 am	45 minutos	<b>Procesos administrativos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias para el logro de los objetivos</li> <li>• Métodos y procedimientos para organizar al personal</li> <li>• Medios de control de actividades</li> </ul>	Que el personal reconozca los diferentes procesos que se dan en la organización con el fin de tener un equipo de trabajo que permita lograr las metas de la institución	Expositiva	Instructor	Laptop, proyector, multimedia, folletos, libretas, lapiceros y fólderes
10:00am – 11:00 am	60 minutos	Desarrollo organizacional Optimización de los procesos	Describir los procesos y las formas de cómo optimizar las tareas realizadas por el personal	Exposición participativa	Instructor	Laptop, proyector, multimedia.
11:00 am a 11:30 am	30 minutos	Discusión grupal	Comprobar en los trabajadores la comprensión de los contenidos impartidos	Expositiva participativa	Instructor	Pizarra, plumones, hoja en blanco.
11:30 am a 11:45 am	15 minutos	Comentarios, preguntas y respuestas	Conocer las dudas de los trabajadores respecto de la los procesos administrativos	Expositiva participativa	Instructores y participaciones	Plumón y pizarra

## **5.2. Análisis de resultados**

### **Respecto al objetivo específico 1**

#### **Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana – 2019.**

Luego de aplicada la encuesta al personal del “Centro de Salud 9 de Octubre” de la ciudad de Sullana, se han podido establecer las siguientes oportunidades de mejora.

Se consultó respecto a la corrección de actos de discriminación, ante lo cual el 25% de la muestra indicó que en ocasiones se dan hechos discriminatorios dentro del establecimiento que no son corregidos, lo cual coincide con Calampa (2016) en cuyo estudio señaló que el directorio y gerencia se encuentran comprometidos y ejecutan las medidas para promover de manera permanente la probidad, justicia y transparencia, como valores prioritarios establecidos en el Código de Ética de la función pública, Ley 27815.

Respecto a la capacitación que es un factor importante para la eficiencia y eficacia en el servicio que se presta, el 91.67% indicó que no se les capacita, coincidiendo de esta manera con el resultado de Calampa (2016) donde la persona entrevistada indicó que en la empresa no se dan charlas, reuniones, difusión de políticas entre otros al personal. También coincide con Inga (2017) en cuya investigación obtuvo como resultado que en el Hospital de la Amistad – Corea Santa Rosa II -2, no siempre el personal es capacitado.

En cuanto a la emisión de reportes en periodos determinados, el 58.33% del personal encuestado respondió que en el “Centro de Salud 9 de octubre” no se entregan informes de acuerdo a periodos establecidos, coincidiendo con el resultado de Meca

(2016) donde obtuvo como respuesta que en la Clínica Internacional S.A. se comunica de manera oportuna la planificación de actividades.

Asimismo, el 58.33% de la muestra indicó que no siempre se cuida la imagen institucional del “Centro de salud 9 de octubre”.

Por otro lado, también se consultó su en el establecimiento de salud en estudio se habían establecido metas de atenciones para asegurar el nivel de eficiencia, ante lo cual el 91.67% respondió que no, coincidiendo con Calampa (2016) quien señala que en la entidad de su estudio no se cumple con tener indicadores definidos que permitan evaluar el desempeño de los procesos ni se realizan mediciones periódicas para la toma de los correctivos necesarios.

Otro dato relevante fue respecto a los procedimientos para el tratamiento de quejas de los pacientes, donde el 58.33% mencionó que no se había establecido ningún procedimiento para dicha función, lo que coincide con Chancafé (2016) quien encontró como una de las deficiencias en la gerencia regional de salud de Lambayeque, era la no existencia de un manual de procedimientos. Asimismo, coincide con Ancajima (2018) quien menciona que en el establecimiento de salud de su estudio no se cuenta con instructivos generales e internos actualizados.

A los trabajadores encuestados también se les preguntó si emitían algún reporte sobre la labor que desempeñaban, y el 83.33% respondió que no lo hacían, lo que contrasta con Meca (2016) en cuyo estudio obtuvo como respuesta que sí se informa de manera inmediata a la administración respecto a los inconvenientes presentados en la organización.

## **Respecto al objetivo específico Nro 02**

**Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de octubre”, Sullana 2019.**

Una oportunidad de mejora es la relacionada con erradicar todo acto de discriminación a partir de la adecuada corrección. Es preocupante saber que en entidades públicas como es el caso del Centro de salud aún se acepten actitudes discriminatorias, aún cuando existe una ley cuyo propósito es frenar este fenómeno, siendo esta la Ley N° 2727 “*Ley contra actos de discriminación 2000*”.

Respecto a la capacitación, esta también es una oportunidad para proponerle al “Centro de salud 9 de octubre” que establezca un programa de capacitación para sus trabajadores, porque de esa manera se mejora la eficiencia y eficacia del servicio que brinda a la comunidad.

Otra oportunidad identificada fue la emisión de reportes en periodos determinados, lo que significa dotar de información a la administración del establecimiento de salud para que se tomen las decisiones orientadas a la mejora del servicio brindado.

En cuanto al cuidado de la imagen institucional del establecimiento de salud, esta también es la oportunidad para que se informe al personal sobre la importancia del respeto que merece la imagen institucional de la cual forman parte, ya que lo primordial es brindar confianza a los usuarios del servicio para que acudan sin temores.

Por otro lado, se identificó como oportunidad el establecimiento de metas en cuanto a la cantidad de atenciones brindadas, con el fin de que el personal lo tome con un desafío el hecho de maximizar esfuerzos y lograr un mayor número de atenciones.

Asimismo, se obtuvo como resultados que en el “Centro de Salud 9 de Octubre” no se tiene un procedimiento establecido respecto al tratamiento de quejas de los pacientes, significando la oportunidad de que se elabore y establezca un procedimiento con lo cual el personal sepa cómo actuar frente a situaciones donde el paciente quiera manifestar sus inquietudes.

Finalmente, también se ha considerado la oportunidad de que cada trabajador reporte sobre las actividades que realiza con el propósito de mejorar y fortalecer el control interno.

**Respecto al Objetivo Nro 03:**

**Explicar la relación que existe entre el control interno que mejoren las posibilidades del “Centro de Salud 9 de octubre”, Sullana – 2019.**

Frente a la problemática encontrada se propuso la mejora del Manual de Organización y Funciones (MOF) del “Centro de Salud 9 de Octubre”, que tiene como fin dar a conocer con mayor claridad las funciones que les corresponde desarrollar a los diferentes cargo que existen en el establecimiento de salud, orientado ello a maximizar la eficiencia de las actividad que en la institución se llevan a cabo. Asimismo, se propuso un plan de capacitación para corregir las deficiencias en el desempeño del personal como también para fortalecer sus conocimientos y habilidades.

## **VI. Conclusiones**

### **Respecto al objetivo específico Nro 01**

**Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana – 2019.**

Se establecieron como oportunidades de mejora los siguientes:

- Existe el 25% de actos de discriminación que no ha sido corregido.
- No hay capacitación de personal en un 91,7%.
- El 58,3% no está cuidando de la imagen institucional del centro de salud.
- Hay pacientes que ya han manifestado de necesidades que no están siendo cubiertas por el centro de salud.
- En un 33,3% no se toman datos como referencia para evaluar el desarrollo de actividades.
- Los trabajadores, en un 83,3% no emiten reportes de cada trabajador.

### **Respecto al objetivo específico Nro 02**

**Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en el “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana 2019.**

- Los actos de discriminación deben corregirse y no aceptarlos de ninguna forma ya que esto daña la imagen de la institución.
- La falta de capacitación al personal no permite que el usuario del servicio que se ofrece en dicho centro de salud se sienta seguro, de igual forma con el personal, ya que sin capacitación no va a sentirse en la capacidad de realizar su labor.
- Los reportes no presentan reportes de su trabajo, y esta es una oportunidad para corregir, ya que todo dato reportado sirve para la toma de decisiones y evaluar el rendimiento de la institución.

- La manifestación de los pacientes respecto a las deficiencias que perciben es una oportunidad para intervenir en las áreas o procesos que no se están llevando a cabo correctamente.

**Respecto al Objetivo Nro 03:**

**Explicar la relación que existe entre el control interno que mejoren las posibilidades del “Centro de Salud 9 de Octubre”, Sullana – 2019.**

Se propuso la mejora del Manual de Organización y Funciones (MOF) con el fin de que el personal tenga con claridad las funciones que les compete para poderlas desarrollar con eficiencia. Asimismo, un plan de capacitación con lo cual se espera fortalecer y expandir los conocimientos del personal del “Centro de salud 9 de Octubre”, lo que les permitirá ofrecer un mejor servicio en favor de los pacientes que a diario asisten a dicho centro de salud.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

De acuerdo a la situación actual del “Centro de salud 09 de Octubre” se recomiendan las siguientes:

- Rechazar todo acto de discriminación.
- Actualizar al personal a través de las capacitaciones para que se sientan capaces de llevar a cabo su labor.
- Establecer el reporte de labores realizadas por el personal de la institución.
- Aplicar encuestas a los pacientes para evaluar en rendimiento del personal y la calidad del servicio que se ofrece en el centro de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ancajima, A. (2018). *Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Tesorería de los Hospitales Públicos en el Perú, Caso: Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura, 2018*. Piura - Perú.
- Antón, J. (2018). *Propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría Forense para mejorar la Gestión Administrativa en la Beneficiencia de Piura*. Piura - Perú.
- Borges, E., Fernandes, V., & Del Canto, E. (2017). Control Interno en las Organizaciones Hospitalarias Brasileñas: un Análisis Teórico. *RAGC*, 17.
- Cabello, N. (06 de 09 de 2011). *Auditoría, Contabilidad & Economía*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de blogconsultorasur: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>
- Cabrera, A., & Díaz, R. (2016). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la Eficiencia y Gestión de las Existencias en el Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el Periodo del 2016*. Chiclayo - Perú.
- Calampa, J. (2015). *El Control Interno y su Influencia en la Gestión de las Unidades de Adquisición de las Insituciones Públicas de Salud del Perú: Caso Hospital EsSalud de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015*. Lima - Perú.
- Catacora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Bogota: Mc Graw-Hill. Recuperado el 24 de Mayo de 2016
- Chancafe, F. (2016). *Evaluación del Control Interno para Identificar las Deficiencias sobre las Operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud - Lambayeque*. Chiclayo - Perú.
- Contraloría. (s/f). *Control Interno*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de La Contraloría General de la República: [http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/controlinterno/controlinterno2/!ut/p/b1/04\\_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKNDIyNjZ1DzDxNzJxcDBw9TQyCHT28Pd38DYEKIoEK3F39vU2cDYwM\\_P0DTQw8zY1CjQwdgwxvcv0p0m\\_mbEycfgMcwNGAkH4v\\_aj0nPwk0FfD9](http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/controlinterno/controlinterno2/!ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKNDIyNjZ1DzDxNzJxcDBw9TQyCHT28Pd38DYEKIoEK3F39vU2cDYwM_P0DTQw8zY1CjQwdgwxvcv0p0m_mbEycfgMcwNGAkH4v_aj0nPwk0FfD9)

- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales - Analisis del Informe COSO I y II* (2da Edicion ed.). Bogota - Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 19 de 11 de 2018
- Eumed. (2010). *Componentes del Control Interno*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Garcia, D. (2010). *ACTIVIDADES DE CONTROL*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- Gonzales, A., & Cabrale, D. (2010). *Características generales del Control Interno*. Recuperado el 1 de Junio de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>
- Gutiérrez, M. (29 de Julio de 2012). *EL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de 360bestpracticesmethodology: <https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com/2012/07/29/187/>
- Guzman, K., & Vera, M. (2015). *Control Interno como parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los Centros de Atención y Cuidado Diario. Caso: Centro de Atención y Cuidado Diario "El Pedregal" de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador.
- Inga, K. (2016). *Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Tesorería de los Hospitales del Perú. Caso: Área de Tesorería de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II - 2 Piura, 2016*. Piura - Perú.
- Meca, Z. (2015). *Caracterización del Control Interno Adinistrativo en las Clinicas Privadas del Perú, Caso: Clinica Internacional S.A. Piura, 2015*. Piura - Perú.
- Ramos, M. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la ciudad de Loja*. Loja - Ecuador.
- Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

## ANEXOS

### ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	NOVIEMBRE
Generación de la idea de investigación	X						
Generación del título de investigación	X						
Redacción de la problemática encontrada		X					
Planteamiento del problema, objetivos e hipótesis		X					
Redacción de justificación			X				
Estructuración del marco teórico y antecedentes			X				
Redacción de la metodología a aplicar				X			
Construcción de los instrumentos a aplicar				X			
Presentación de Ante-proyecto.							
Validación por expertos del instrumento					X		
Presentación del anteproyecto					X		
Presentación y ejecución de la prueba piloto					X		
Aplicación del instrumento					X		
Recojo de datos					X		
Procesamiento de datos					X		
Tabulación de resultados						X	
Presentación e interpretación de resultados						X	
Presentación e interpretación análisis de resultados						X	
Elaboración de las conclusiones							X

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETIEMBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>
Presentación del informe final							X
Presentación del artículo científico							X

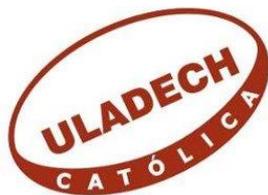
Fuente: Elaboración Propia.

**Anexo 02 Presupuesto**

<b>RUBRO</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
Útiles de oficina				
	hojas (mll)	5	S/.19.50	S/.97.50
	lapiceros	48	S/.0.60	S/.28.80
	folder manila	48	S/.0.70	S/.33.60
	fastener (ciento)	1	S/.15.00	S/.15.00
	engrapador	1	S/.5.00	S/.5.00
	grapasa (mll)	5	S/.2.50	S/.12.50
	perforador	1	S/.5.00	S/.5.00
Servicios				
	Empastado	6	S/.25.00	S/.150.00
	Internet (200hrs)	200	S/.1.00	S/.200.00
	Impresiones (millar)	4500	S/.0.10	S/.450.00
	Tipecos	150	S/.0.70	S/.105.00
	Asesoramiento estadístico	1	S/.1,000.00	S/.1,000.00
	Asesoramiento ortográfico	1	S/.800.00	S/.800.00
	Asesoramiento Metodológico	1	S/.1,300.00	S/.1,300.00
<b>Total</b>				<b>S/.4,202.40</b>

Fuente: Elaboración Propia.

## ANEXO 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

#### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

#### ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### INSTRUCCIONES.

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o tache, o bien, una "paloma" (símbolo de verificación).

Ítem	Pregunta	Si	No
<b>Dimensión 01: Ambiente de control</b>			
01	¿Se han establecido valores y principios a practicar en el desarrollo de actividades?		
02	¿En todo momento se corrige todo acto de discriminación?		
03	¿Se le capacita al personal para que desarrolle habilidades y capacidades que le permitan mejorar su desempeño?		
04	¿Existe un órgano de control en el centro de salud?		
05	¿El área en que se desempeña entrega reportes en periodos determinados?		
<b>Dimensión 02: Evaluación de riesgos</b>			
06	¿Se han establecido medidas en favor del cuidado de bienes y recursos de la empresa?		
07	¿Se han adoptado medidas de seguridad en el uso de material con nivel alto de peligrosidad?		
08	¿Se cuida en todo momento de dañar la imagen de la empresa?		
09	¿Se evita el endeudamiento con el personal por sueldos no pagados?		
10	¿Se establecen siempre metas de ventas que le permita a la institución mantener su crecimiento?		
<b>Dimensión 03: Información y comunicación</b>			
11	¿Las quejas del personal son atendidas directamente por la persona encargada del centro de salud?		
12	¿Todas las opiniones del personal son escuchadas?		
13	¿Se conocen las necesidades de los pacientes por manifiesto de ellos mismos?		

14	¿Se ha establecido un procedimiento para el tratamiento de quejas de parte de los pacientes?		
15	¿Se comunica al personal de las políticas y medidas adoptadas por la institución?		
<b>Dimensión 04: Actividades de control</b>			
16	¿Se han establecido el perfil de cada uno de los cargos que existen en el centro de salud?		
17	¿Se han determinado los procedimientos a seguir para cada una de las funciones que realiza el personal?		
18	¿Se da seguimiento a las actividades desarrolladas en el centro de salud?		
19	¿Se manejan datos de referencia que permiten evaluar el desarrollo de actividades en el centro de salud?		
20	¿Se maneja un manual de organización y funciones (MOF)?		
<b>Dimensión 05: Monitoreo</b>			
21	¿Se identifican las deficiencias por cada área?		
22	¿Se piden reportes al encargado de cada área?		
23	¿Se identifican las deficiencias que muestra cada trabajador?		
24	¿Se pide el reporte del desempeño de funciones a cada trabajador?		
25	¿Se han implementado sistema de videovigilancia para el monitoreo permanente de las actividades en el centro de salud?		



