



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE INSTITUCIONES PÚBLICAS DE SALUD
DEL PERÚ: CASO HOSPITAL ESSALUD DE LA
CIUDAD DE CHIMBOTE, AÑO 2018**

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

AUTORA:

BACH. CINTHYA LIZETH ULLOA ALVARADO

ASESOR:

MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE INSTITUCIONES PÚBLICAS DE SALUD
DEL PERÚ: CASO HOSPITAL ESSALUD DE LA
CIUDAD DE CHIMBOTE, AÑO 2018**

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

AUTORA:

BACH. CINTHYA LIZETH ULLOA ALVARADO

ASESOR:

MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE

Mgtr. JUAN MARCO BAILA GEMÍN
MIEMBRO

Dr. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi madre la Sra. Aurora Alvarado Castillo, ya que ella me enseñó a valorar el estudio con sus consejos y enseñanzas y a superarme cada día, también agradezco a mis hermanas porque estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante.

Y agradezco a Dios por darme la salud que tengo, por tener una cabeza con la que puedo pensar muy bien y además un cuerpo sano.

Estoy segura que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor en todo aspecto de mi vida, sin olvidar llevar conmigo los valores que me caracterizan como la honestidad, lealtad y respeto.

A todos Gracias.

Cinthya Lizeth

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mi madre, la Sra. Aurora Alvarado Castillo y mi hermana la Sra. Aurora Olaya Alvarado por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

A mis sobrinos quienes han sido y son para mi motivación, inspiración y felicidad.

Cinthya Lizeth

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú y del Hospital ESSALUD Chimbote, año 2018. La investigación fue de diseño no experimental - bibliográfica - documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado a un colaborador del hospital a través de la técnica entrevista; encontrando los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno y gestión. Así mismo, se ha podido evidenciar a groso modo, que el hospital ESSALUD Chimbote carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno está influyendo negativamente en la gestión, debido a la falta de su implementación. Finalmente, se concluye que la mayoría de los autores nacionales y el caso de investigación, no han demostrado la influencia del control interno en la gestión, debido a que no están efectuando un adecuado control interno en sus instituciones; por lo tanto, no están dando la importancia que amerita a los componentes del control interno establecidos por el informe COSO.

Palabras clave: Control Interno, Gestión, Institución Pública.

ABSTRACT

The main objective of this research was to: Determine and describe the influence of internal control in the management of public health institutions in Peru and the Hospital ESSALUD Chimbote, 2018. The research was of non-experimental design - bibliographic - documentary and of In this case, bibliographic records and a questionnaire of closed questions applied to a collaborator of the hospital through the interview technique were used to collect the information; finding the following results: Most national and regional authors have not shown statistically the influence of internal control in the management of public health institutions; however, the theoretical bases establish that there is an influence between internal control and management. Likewise, it has been possible to make clear that the ESSALUD Chimbote hospital lacks a good implementation of its internal control system; therefore, internal control is having a negative influence on management, due to the lack of implementation. Finally, it is concluded that most of the national authors and the research case, have not demonstrated the influence of internal control in the management, because they are not making an adequate internal control in their institutions; therefore, they are not giving the importance that merits the components of internal control established by the COSO report.

Keywords: Internal control, management, public institution.

ÍNDICE

CARATULA	i
CONTRA CARATULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE	viii
INDICE DE CUADROS.....	x
I – INTRODUCCIÓN	11
II – REVISIÓN LITERARIA	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Internacionales	15
2.1.2. Nacionales	19
2.2.3. Locales	22
2.2. Bases Teóricas.....	22
2.2.1. Informe COSO.....	22
2.2.1.1. Definición de control interno	23
2.2.1.2. Componentes de control interno	23
2.2.2. Normas del control interno.....	26
2.2.3. Normas Generales del control interno.....	27
2.2.3.1. Norma General para el ambiente de control.....	27
2.2.3.2. Norma General para la evaluación de riesgos	29
2.2.3.3. Norma General para las actividades de control.....	30
2.2.3.4. Norma General para la información y comunicación	32
2.2.3.5. Norma General para la supervisión	34
2.2.3.5.1. Actividades de prevención y monitoreo.....	34
2.2.3.5.2. Seguimiento de resultados.....	35
2.2.3.5.3. Compromiso de mejoramiento	35
2.2.4. Sistema de Control	36
2.2.5. Teoría de la Gestión	39
2.2.6. Control interno en el sector salud.....	40

2.2.7. Objeto de estudio.....	41
2.2.8. El control interno, herramienta potente para la gestión	44
2.3. Marco Conceptual	45
2.3.1. Definiciones de control interno	45
2.3.2. Definiciones de influencia.....	46
2.3.3. Definiciones de gestión empresarial	46
2.3.4. Definiciones de instituciones públicas	47
2.3.5. Definiciones de hospital público	47
2.3.6. Definiciones de eficacia	47
2.3.7. Definiciones de eficiencia	48
III – METODOLOGÍA	48
3.1. Diseño de la investigación	48
3.2. Población y muestra	48
3.3. Definición y operacionalización de las variables	48
3.4. Técnicas e instrumentos	49
3.4.1. Técnicas	49
3.4.2. Instrumentos.....	49
3.5. Plan de análisis.....	49
3.6. Matriz de consistencia.....	49
3.7. Principios éticos	49
IV – RESULTADOS Y ANALISIS	50
4.1. Resultados	50
4.1.1. Respecto al objetivo específico 1	50
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	51
4.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	54
4.2. Análisis de resultados.....	55
4.2.1. Respecto al objetivo específico 1	55
4.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	56
4.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	59
V – CONCLUSIONES	62
5.1. Respecto al objetivo específico 1	62
5.2. Respecto al objetivo específico 2.....	62
5.3. Respecto al objetivo específico 3.....	62
5.4. Conclusion General.....	63

VI – ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	64
6.1. Referencias bibliográficas	64
6.2. Anexos	68
6.2.1. Cuestionario	68
6.2.2. Matriz de Consistencia.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01	50
Cuadro N° 02	52
Cuadro N° 03	54

I. INTRODUCCIÓN

En la teoría del informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) señala que el control interno, es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. Así mismo, el logro de los objetivos del control interno, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes (El ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo) interrelacionados, que se deriven de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección. Estos componentes serán los mismos para todas las organizaciones (sean públicas o privadas), dependiendo del tamaño de éstas y la forma de implantación de cada uno de los mismos.

Por otro lado, Giménez (2014) destaca la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones ya que éstos aseguran la protección de los activos, la fidelidad de los registros contables y el desarrollo de la actividad de forma eficaz según las directrices de la dirección. En tal sentido; la implantación de un buen sistema de control interno, reduce en gran medida los posibles riesgos que la entidad pueda tener.

Por su parte, Leiva (2014) establece que el Control Interno gubernamental en el Perú está enfocado a brindar una seguridad razonable para que las entidades públicas cumplan con su misión, y adquiera relevancia como una herramienta a través de la cual se controla y organiza la administración pública, en busca de la consecución de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y la satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de productos y servicios públicos; asimismo, el control interno al ser una herramienta de gestión debe ser implementado por las propias entidades del Estado.

De igual forma, Beltrán (2015) asegura de que en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la Ley, la cual podrá establecer funciones y autorizar la contratación de dichos servicios. Además, el autor en mención indica que el control interno en entidades de salud abarca el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas por la entidad para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia de sus operaciones, estimular la observancia de las políticas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Por otra parte, Quispe (2007) indica que la ausencia de un control interno en las entidades públicas, contribuyen a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados en la instituciones, tal es el caso del Hospital San Juan de Dios de Challapata (Bolivia), en la cual, por falta de implementación de reglamentos, manuales y de una evaluación; especialmente en el área de recursos humanos, todavía existe mala administración y atención deficiente a los pacientes. Conforme lo establece Quispe, la deficiencia y ausencia del control interno perjudica a toda institución en general y en especial a las instituciones de salud, las cuales tienen como principal función el cuidado de la salud; por lo tanto, es ahí donde el control interno debe ser más efectivo, debido a que se trabaja con vidas humanas.

En el Perú, la Contraloría General de la República (2006) es quien dicta las normas de control interno, las mismas que fueron elaboradas en base al modelo del informe COSO, dichas normas, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras; asimismo, estas normas se dictaron con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos, además que orienten la

efectiva implantación, funcionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado.

Por tanto, de la revisión de literatura se establece que todavía no queda claro cuál es la influencia del control interno en la gestión de las instituciones públicas de salud del Perú, debido a que en nuestro país no hay suficiente evidencia empírica (trabajos de investigación) que demuestre de manera concreta la influencia (relación) del control interno en la gestión, más aún en las instituciones públicas de salud, donde el control interno es mucho más importante y necesario; así mismo, se ha podido determinar que existen muchos trabajos de investigación referidos al sistema de control interno, así como otros tantos referidos al proceso de ejecución presupuestaria del sector público; por lo tanto, como se puede apreciar, estos trabajos son de carácter general, no habiendo ninguno referido directamente al control interno y su influencia en la gestión de las instituciones públicas de salud. Sin embargo, los trabajos que existen aportan algunos puntos importantes a nuestra investigación, en esta perspectiva, revisando la literatura pertinente se tiene:

Así mismo, Cárdenas (2012) elaboró el trabajo de investigación titulado: Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira, Colombia. A nivel nacional: Campos (2010) realizó la tesis denominada: Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado en la ciudad de Lima, Perú. Además Vílchez (2007) desarrolló el trabajo de investigación titulado: Control interno y su incidencia en la ejecución de gastos en la Municipalidad provincial de Huamanga, Perú 2006 – 2007. Así mismo Campos (2014) realizó la tesis denominada: Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del instituto regional de oftalmología, 2014 en la ciudad de Trujillo, Perú.

A nivel regional: Crisólogo (2013) realizó la tesis denominada: Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash, 2010-2011.

A nivel local: No se han encontrado trabajos de investigación que guarden relación con las variables de estudio y unidades de análisis propuestas.

Por lo tanto, ante esta situación se puede observar que existe más información a nivel internacional y nacional, mientras que por el ámbito regional y local son pocos los estudios relacionados con las variables de estudio; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento. Por lo que se desconoce si efectivamente a nivel teórico y práctico, el control interno influye en la gestión de las instituciones públicas de salud del Perú, existen investigaciones respecto a otras instituciones públicas, pero no hay investigaciones respecto al control interno y su influencia en la gestión de instituciones públicas de salud, menos aún en Chimbote. Por tal razón, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú y del Hospital ESSALUD Chimbote, año 2018?**

Para poder dar respuesta al enunciado del problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú y del Hospital ESSALUD Chimbote, año 2018.

Así mismo para poder cumplir con el objetivo general se ha planteado los siguientes específicos:

- Describir la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú, año 2018.
- Describir la influencia del control interno en la gestión del Hospital ESSALUD de Chimbote, año 2018.
- Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de Instituciones Públicas de salud del Perú y del Hospital ESSALUD de Chimbote, año 2018.

El presente trabajo de investigación se justifica por el interés de obtener una respuesta de cómo es que influye el control interno en la gestión de las instituciones públicas de salud del Perú y en especial en el Hospital ESSALUD Chimbote, año 2018, puesto que se desconoce que está pasando con las variables de estudio de este sector tan importante, donde el principal objetivo de este es la búsqueda del bienestar del paciente a través de una serie de acciones que permitan obtener resultados satisfactorios.

Del mismo modo, podemos observar que este tema es de vital importancia para todos en general y más aún para los titulares y funcionarios de entidades públicas de salud, los cuales están a cargo de la gestión de las mismas, como podemos ver, la revisión de la literatura no existen trabajos que caractericen el control interno en entidades públicas de salud, por lo tanto es pertinente el estudio de este caso en particular

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En la presente investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos del Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

Revisando la literatura pertinente, no se ha encontrado antecedentes que demuestren la influencia del control interno en la gestión de las instituciones públicas de salud, sólo se ha encontrado información de autores que describen por separados las variables de estudio; sin embargo, los trabajos que estamos considerando aportan algunos puntos importantes a nuestra investigación por pertenecer al sector público.

Avilés (2008) en su tesis titulada: Evaluación de la efectividad del control interno implantado en las entidades del sector público ecuatoriano para la prevención de fraudes en la ciudad de Guayaquil, Ecuador; cuyo objetivo fue exponer el análisis efectuado sobre el funcionamiento del sistema de control interno en entidades del sector público; para lo cual utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de información; encontró los siguientes resultados: El control interno en las entidades del sector público está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, por lo que está diseñado para descubrir o evitar cualquier anomalía que se relacione con falsificación, fraude o colusión. Asimismo, el autor en mención indica que tras la evaluación del sistema del control interno realizado en las entidades del sector público seleccionadas, ha permitido evidenciar las deficiencias o debilidades del mismo lo que origina que el control interno en estas entidades no sea efectivo y por ende impida la disuasión de actos ilícitos. En general, el sistema de control interno en las entidades del sector público evaluadas es débil, las deficiencias más comunes detectadas son: mala selección del personal; falta de documentación de soportes de egreso; no se practica conteo físico de los bienes; falta de seguimiento a las recomendaciones de auditorías realizadas.

Cárdenas (2012) en su trabajo de investigación denominado: Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira, Colombia; se planteó como objetivo general evaluar los impactos de la implementación del MECI, como una herramienta de gestión útil en algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira. Asimismo, para cumplir con su objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: describir como fue el proceso de implementación del MECI en algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira. Evaluar los resultados de gestión que vienen desarrollando desde la implementación del MECI. Quien para demostrar los objetivos planteados, utilizó la técnica de la entrevista; llegando a los siguientes

resultados: El estudio de caso, determinó la existencia de deficiencias en la implementación del MECI en algunas áreas, las mismas que afectan la gestión. El impacto de la implementación del MECI en estas entidades, no fue lo suficientemente significativo debido a las falencias en las etapas de su implementación y al desconocimientos de las mismas, aunque algunos funcionarios reconozcan varios cambios importantes desde la aplicación de este modelo; otros lo asumen como un requisito que hay que cumplir, porque lo ven sólo como una herramienta que obliga a diligenciar muchos formatos por cada actividad que se realice, haciendo los procesos más lentos.

Es importante resaltar lo que menciona Cárdenas en su trabajo, al manifestar que la responsabilidad de un buen control interno le corresponde a la dirección y a la gerencia de la entidad pública, ya que ella proporciona direccionamiento, políticas, aprobación y supervisión.

Campos (2014) en su tesis titulada: Estrategia para el fortalecimiento del sistema de control interno en el Hospital William Allen Taylor, en la ciudad de Turrialba, Costa Rica; cuyo objetivo general fue diseñar una estrategia con su plan de implementación para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Hospital William Allen Taylor. Asimismo se planteó los siguientes específicos: realizar un diagnóstico del Sistema de Control Interno del Hospital William Allen Taylor. Elaborar una estrategia para el desarrollo y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el Hospital William Allen Taylor. Quien para demostrar los objetivos planteados utilizó la técnica de la entrevista; llegando a los siguientes resultados: Se evidenció que el Hospital William Allen cuenta con debilidades en el funcionamiento del control interno y que requiere de una mejor implementación del sistema con una más adecuada y continua evaluación y con la aplicación eficiente de medidas para la mejora. El autor en mención recomendó acciones estratégicas para fortalecer el funcionamiento del sistema de control interno del hospital, como son: la capacitación, la rendición de cuentas, la evaluación periódica, el fortalecimiento de la ética institucional, la

definición de riesgos y el establecimiento de un plan para la generación de sistemas de información; asimismo, dadas las debilidades encontradas en los procesos de capacitación y sensibilización tanto en control interno como en el tema de riesgos, se planteó un plan de capacitación dirigido a titulares subordinados y colaboradores.

Castellar (2010) en su trabajo de investigación denominado: Evaluación del sistema de control interno en el hospital San Jacinto, 2010 en la ciudad de Bolívar, Colombia, cuyo objetivo general fue evaluar el sistema de control interno en el hospital San Jacinto para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud; tuvo como objetivo específico realizar un diagnóstico situacional del hospital San Jacinto. Quien para demostrar los objetivos planteados, utilizó la entrevista como técnica de recolección de información, utilizando a su vez un cuestionario como instrumento del mismo, llegando a los siguientes resultados: El hospital San Jacinto presenta una serie de falencias en los procesos internos como son: falta de coordinación en las diferentes áreas lo que genera retrasos en la entrega de los informes; además, no existe jefe de recursos humanos por lo que el personal que ingresa a laborar en la entidad no recibe información de las responsabilidades y funciones a desempeñar en el cargo; por otro lado, a los consultorios médicos no se le suministran los elementos necesarios para la prestación de servicios, no se lleva un plan de compras actualizado, se realizan mejoras en la infraestructura física sin tener en cuenta el plan de mantenimiento hospitalario vigente, no se llevan registros de entrada y salida de insumos, equipos, materiales, papelería en el almacén, la administración no recibe los informes de control interno a tiempo lo que genera una inadecuada toma de decisiones.

Quispe (2007) en su tesis titulada: Evaluación del sistema de control interno de recursos humanos del hospital San Juan de Dios en la ciudad de Challapata, Bolivia, cuyo objetivo general fue evaluar el sistema de control interno en el hospital San Juan de Dios, para determinar la

eficiencia y eficacia en el área de recursos humanos. Asimismo se planteó los siguientes objetivos específicos: recopilar y exponer información respecto al sistema de control interno. Evaluar y analizar el diseño actual del control interno. Quien para demostrar los objetivos planteados, utilizó la entrevista como técnica de recolección de información, utilizando a su vez un cuestionario como instrumento del mismo. Encontró como evidencia que el hospital San Juan de Dios de Challapata carece de un reglamento en el área de Recursos Humanos, así como de un manual de funciones para tal área, existe además ausencia de un control en las horas de trabajo, falta de segregación de funciones para un buen desempeño de actividades, falta de capacitación en algunos cargos administrativos, falta de información confiable y oportuna; en general el autor establece que existe mala administración y atención deficiente a los pacientes; en consecuencia la ausencia de un control interno en las entidades públicas, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados en la institución.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la región de Ancash; sobre las variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

Campos (2010) en su tesis titulada: Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del Estado en la ciudad de Lima, Perú. El objetivo general de esta investigación fue conocer si la aplicación del control interno constituye un instrumento eficaz en la ejecución presupuestal. Quien para demostrar el objetivo planteado utilizó como técnica de recolección de información, la entrevista; llegando a los siguientes resultados: los objetivos institucionales que se fijaron en dicha entidad, se alcanzan en forma satisfactoria lo cual permite que la gestión en el departamento de

ejecución presupuestal sea la adecuada conforme a lo esperado; asimismo, debido a la inmediatez de las acciones correctivas en el control interno, se subsanan rápidamente las deficiencias que existieran, permitiendo a su vez, que la gestión administrativa no tenga inconvenientes durante su desarrollo.

Vílchez (2007) en su trabajo de investigación titulado: Control interno y su incidencia en la ejecución de gastos en la Municipalidad Provincial de Huamanga, Perú 2006 – 2007, se planteó como objetivo general analizar la incidencia del control interno en la optimización de los recursos en la ejecución de gastos en la Municipalidad Provincial de Huamanga, cuyo objetivo específico fue identificar las causas que limitan la implementación efectiva de los planes y programas que inciden en la evaluación presupuestaria. Quien para demostrar los objetivos planteados utilizó la técnica de la entrevista como medio de recolección de información, llegando a los siguientes resultados: la Municipalidad Provincial de Huamanga no tiene implementado un sistema de control interno en las oficinas y unidades orgánicas encargadas de la ejecución de gastos, que verifique todas las operaciones, no existe personal idóneo y capacitado que aplique las normas de control interno; por lo tanto, no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de control; en consecuencia no hay un uso óptimo, eficaz y eficiente de los recursos; además, no se cuenta con personal idóneo, capacitado, especializado; a falta de una selección mediante concurso público de plazas, adicionalmente, los documentos normativos de gestión como el ROF, CAP, MOF se encuentran desactualizados; por consiguiente, limitan la implementación efectiva de los planes y programas, generando el incumplimiento de los objetivos y metas institucionales. El conjunto de planes, métodos y elementos de control interno no son evaluados; a falta del manual de procedimientos y guías por cada área, que describan los procedimientos específicos de manera detallada y definan las funciones del personal, trayendo como consecuencia

ausencia de flujo de información y comunicación que permita a los servidores públicos anticipar y corregir de manera oportuna las debilidades que se presentan en su quehacer dentro de la entidad; por último, el autor en mención afirma que en la entidad no se implementan las medidas correctivas derivadas de la evaluación del sistema de control interno, situación más preocupante porque esto revela que se siguen cometiendo los mismos errores.

Campos (2014) en su tesis titulada: Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del instituto regional de oftalmología, 2014 Trujillo, Perú; cuyo objetivo general fue demostrar que la aplicación de la guía de control interno contribuirá a mejorar los procesos del área de logística de dicho instituto. Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos: analizar y evaluar los actuales procesos de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología. Diseñar y aplicar un sistema de control interno según la guía de control interno para entidades estatales. Demostrar que con la aplicación de la guía de control interno se mejora el proceso logístico en el área de logística del instituto regional de oftalmología. Quien para demostrar los objetivos planteados, utilizó la entrevista como técnica de recolección de información utilizando a su vez un cuestionario como instrumento del mismo, llegando a los siguientes resultados:

El 100 % de los encuestados dice que no existen procedimientos adecuados y normados para el control logístico; el autor en mención determinó que el proceso de la gestión logística se desarrollaba en forma inadecuada, dado que se realizaba las actividades de manera empírica, es decir solo tomaban en cuenta su criterio, incurriendo en falta de definición de funciones; además incidían en gastos por almacenaje al tener demasiado inventario en almacén y a pesar de eso compraban cantidades que no cumplían con las necesidades de la entidad; asimismo, después de encontrar las deficiencias que presentaba la gestión logística, se diseñó un plan de mejora, estableciéndose

políticas internas y un modelo de gestión de control interno, ya que éste le permitirá a la entidad aproximarse a la realidad en cuanto a la cantidad de productos que debe adquirir para satisfacer la demanda y el número de pedidos a solicitar durante un determinado periodo. En consecuencia, gracias a la implementación de la guía de control interno, éste favoreció la gestión de inventarios, pues ahora se puede determinar la cantidad y el momento de realizar sus requerimientos, comprando lo necesario para satisfacer la demanda y evitar incurrir en gastos de almacenaje.

2.1.3. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia del Santa menos la ciudad de Chimbote, sobre las variables y unidades de análisis de estudio.

Revisando la literatura pertinente no se ha podido encontrar trabajos de investigación que guarden relación con nuestras variables de estudio y unidades de análisis de nuestra investigación a nivel local.

2.1.4. Locales

No se hallaron antecedentes.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Informe COSO (Ingeniería y Gestión Consultora, 2011)

El Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), constituye el modelo sobre control interno en las empresas de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial. Este informe, publicado en 1992, fue redactado por un grupo de expertos, representantes de importantes organismos norteamericanos de profesionales en las áreas de contabilidad, auditoría y finanzas.

El propósito de redactar el Informe COSO fue:

- ✓ Establecer una definición de control interno, que fuera aceptada como un marco común que satisfaga las necesidades de todos los sectores interesados en la materia.
- ✓ Aportar una estructura de control interno que facilitara la evaluación de cualquier sistema en cualquier organización.

2.2.1.1. Definición de control interno

El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas.
- ✓ Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.
- ✓ Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Los controles deben constituirse “dentro” de la infraestructura de la organización y no “sobre ella”.

2.2.1.2. Componentes de control interno

El logro de los objetivos del control interno, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes interrelacionados, que se deriven de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (sean públicas o privadas), dependiendo del tamaño de éstas la forma de implantación de cada uno de los componentes. Estos componentes son:

El ambiente de control

El ambiente de control establece la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema.

Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas.

En la evaluación, entre otros aspectos, debe examinarse: que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

Evaluación de riesgos

En la evaluación se deberá examinar: que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, y que se les haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

Actividades de control

Las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella.

Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones.

En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados.

Información y comunicación

La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa.

En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, las organizaciones deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

Supervisión y monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

2.2.2. Normas de control interno

Concepto

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

Objetivos

- ✓ Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.

- ✓ Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.
- ✓ Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

Ámbito de aplicación

Las Normas de Control Interno se aplican a todas las entidades comprendidas en el ámbito de competencia del SNC, bajo la supervisión de los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración gubernamental o de los funcionarios que hagan sus veces. En el supuesto que las Normas de Control Interno, no resulten aplicables en determinadas situaciones, corresponderá mencionarse específicamente en el rubro limitaciones el alcance de cada norma. La CGR establecerá los procedimientos para determinar las excepciones a que hubiere lugar. La aplicación de estas normas contribuye al fortalecimiento de la estructura de control interno establecida en las entidades.

2.2.3. Normas generales de control interno

2.2.3.1. Norma general para el ambiente de control

Filosofía de la Dirección

La filosofía y estilo de la Dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros.

Integridad y los valores éticos

La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad.

Administración estratégica

Las entidades del Estado requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto anual.

Estructura organizacional

El titular o funcionario designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

Administración de los recursos humanos

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad.

Competencia profesional

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas en las entidades del Estado.

Asignación de autoridad y responsabilidad

Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad.

Órgano de control institucional

La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control.

2.2.3.2. Norma general para la evaluación de riesgo

Planeamiento de la gestión de riesgos

Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa para la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos.

Identificación de los riesgos

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

Valoración de los riesgos

El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos

que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias.

Respuesta al riesgo

La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos.

2.2.3.3. Norma general para las actividades de control

Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo.

Segregación de funciones

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea.

Evaluación costo-beneficio

El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros.

Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.

Verificaciones y conciliaciones

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.

Evaluación de desempeño

Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables.

Rendición de cuentas

La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el logro de los resultados esperados, para cuyo efecto el sistema de control interno establecido deberá brindar la información y el apoyo pertinente.

Documentación de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

Revisión de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno.

Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

2.2.3.4. Norma general para la información y comunicación

Funciones y características de la información

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión.

Información y responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados,

estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

Calidad y suficiencia de la información

El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno.

Sistemas de información

Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas. Por ello deberá ajustarse a las características, necesidades y naturaleza de la entidad. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas.

Flexibilidad al cambio

Los sistemas de información deben ser revisados periódicamente, y de ser necesario, rediseñados cuando se detecten deficiencias en sus procesos y productos. Cuando la entidad cambie objetivos y metas, estrategia, políticas y programas de trabajo, entre otros, debe considerarse el impacto en los sistemas de información para adoptar las acciones necesarias.

Archivo institucional

El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su

utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, tales como los informes y registros contables, administrativos y de gestión, entre otros, incluyendo las fuentes de sustento.

Comunicación interna

La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la estructura de la entidad, con la finalidad de obtener un mensaje claro y eficaz. Asimismo debe servir de control, motivación y expresión de los usuarios.

Comunicación externa

La comunicación externa de la entidad debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleve a cabo de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positivas a la entidad.

Canales de comunicación

Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas.

2.2.3.5. Norma general para la supervisión

2.2.3.5.1. Actividades de prevención y monitoreo

Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma

adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

Monitoreo oportuno del control interno

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales.

2.2.3.5.2. Seguimiento de resultados

Reporte de deficiencias

Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.

Implantación y seguimiento de medidas correctivas

Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades de mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados. El seguimiento debe asegurar, asimismo, la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control.

2.2.3.5.3. Compromiso de mejoramiento

Autoevaluación

Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas. Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación, mediante compromisos de mejoramiento institucional.

Evaluaciones independientes

Se deben realizar evaluaciones independientes a cargo de los órganos de control competentes para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del comportamiento del sistema de control interno y del desarrollo de la gestión institucional, identificando las deficiencias y formulando las recomendaciones oportunas para su mejoramiento.

2.2.4. Sistema de control

Concepto

La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de la Entidades del Estado, define como sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura. Asimismo, la Ley refiere que sus componentes están constituidos por:

- ✓ El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa

- ✓ La evaluación de riesgos, que deben identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales
- ✓ Las actividades de control gerencial, que son las políticas y procedimientos de control que imparte el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- ✓ Las actividades de prevención y monitoreo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con el fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.

Organización del sistema de control interno

La adecuada implantación y funcionamiento sistémico del control interno en las entidades del Estado, exige que la administración institucional prevea y diseñe apropiadamente una debida organización para el efecto, y promueva niveles de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes que contribuyan a una mejor implementación y evaluación integral. En tal sentido, se considera que son principios aplicables al sistema de control interno:

- ✓ El autocontrol, en cuya virtud todo funcionario y servidor del Estado debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados.
- ✓ La autorregulación, como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos

que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones.

- ✓ La autogestión, por la cual compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento.

El enfoque moderno establecido por el COSO, la Guía de INTOSAI y la Ley N° 28716, señala que los componentes de la estructura de control interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión.

Por ello en el presente documento, para fines de la adecuada formalización e implementación de la estructura de control interno en todas las entidades del Estado, se concibe que ésta se organice con base en los siguientes cinco componentes:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control gerencial
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión, que agrupa a las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento.

Dichos componentes son los reconocidos internacionalmente por las principales organizaciones mundiales especializadas en materia de control interno y, si bien su denominación y elementos conformantes pueden admitir variantes, su utilización facilita la implantación estandarizada de la estructura de control interno en las entidades del Estado, contribuyendo igualmente a su ordenada, uniforme e integral evaluación por los órganos de control competentes.

En tal sentido, las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento, se encuentran incorporadas en el componente supervisión, denominado comúnmente también como seguimiento o monitoreo.

Limitaciones a la eficacia de control interno

El funcionamiento del sistema de control interno depende del factor humano, pudiendo verse afectado por un error de concepción, criterio, negligencia o corrupción. Por ello, aun cuando pueda controlarse la competencia e integridad del personal que aplica el control interno, mediante un adecuado proceso de selección y entrenamiento, estas cualidades pueden ceder a presiones externas o internas dentro de la entidad. Es más, si el personal que realiza el control interno no entiende cuál es su función en el proceso o decide ignorarlo, el control interno resultará ineficaz. Otro factor limitante son las restricciones que, en términos de recursos materiales, pueden enfrentar las entidades. En consecuencia, deben considerarse los costos de los controles en relación con su beneficio.

Mantener un sistema de control interno con el objetivo de eliminar el riesgo de pérdida no es realista y conllevaría a costos elevados que no justificarían los beneficios derivados. Por ello, al determinar el diseño e implantación de un control en particular, la probabilidad de que exista un riesgo y el efecto potencial de éste en la entidad deben ser considerados junto con los costos relacionados a la implantación del nuevo control.

2.2.5. Teoría de la gestión (Cruz, 2009).

La gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado. Puede

asumirse, como la "disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados". Pudiera generalizarse como una forma de alinear los esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.

Los sistemas de gestión han tenido que irse modificando para dar respuesta a la extraordinaria complejidad de los sistemas organizativos que se han ido adoptando, así como a la forma en que el comportamiento del entorno ha ido modificando la manera en que incide sobre las organizaciones.

Las condiciones en que se compete en la actualidad por acceder a los recursos necesarios, por reducir gastos y costos, por aumentar la calidad de los productos y servicios, y el colosal desarrollo de las comunicaciones y el transporte, han modificado la forma de actuar e interactuar de las organizaciones. Los procesos de dirección han evolucionado, de igual forma, a un sistema superior.

El sistema de control de gestión está destinado a ayudar a los distintos niveles de decisión a coordinar las acciones, a fin de alcanzar los objetivos de mantenimiento, desempeño y evolución, fijados a distintos plazos, especificando que si los datos contables siguen siendo importantes, está lejos de tener el carácter casi exclusivo que se le concede en muchos sistemas de control de gestión.

2.2.6. Control interno en el sector salud (MINSA, 2005)

El Órgano de Control institucional conforme el Sistema Nacional de Control, es responsable de ejecutar el control gubernamental, previstos en la Ley Nro. 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, en el Ministerio de Salud y Órganos

desconcentrados; está a cargo de las siguientes funciones generales:

- a) Ejercer el control interno posterior a las actas y operaciones del Ministerio de Salud sobre la base de los lineamientos del Plan Anual de Control, por encargo de la Contraloría General.
- b) Efectuar auditorías a los estados financieros y presupuestales del Ministerio de Salud, así como a la gestión del mismo, de conformidad con las pautas que señale la Contraloría General.
- c) Ejecutar las acciones y actividades de control a los actos y operaciones del Ministerio de Salud, que disponga la Contraloría General, así como las que sean requeridas por el Ministro de Salud.

2.2.7. Objeto de estudio

ESSALUD CHIMBOTE

El Seguro Social de Salud, EsSalud, es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

Visión

Ser líder en Seguridad Social de Salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección

de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una gestión moderna y a la vanguardia de la innovación.

Misión

Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud.

Principios de la seguridad social

Solidaridad

Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.

Universalidad

Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.

Igualdad

La seguridad social ampara igualitariamente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.

Unidad

Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.

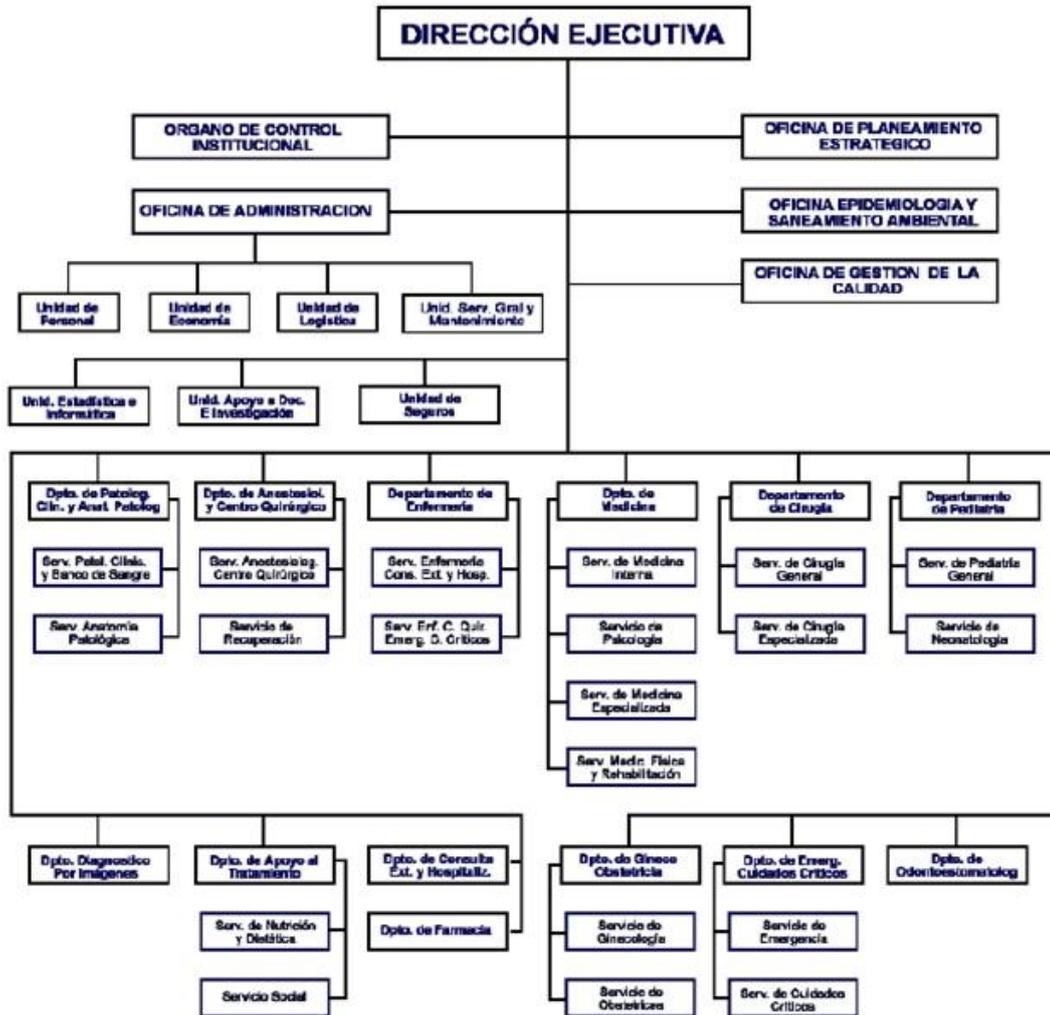
Integralidad

El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a las que están expuestas las personas.

Autonomía

La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes).

Organigrama



Fuente: Tomado de la página web de ESSALUD

2.2.8. El Control Interno, herramienta potente para la gestión (Taboada, 2015).

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella, asimismo es una herramienta administrativa potente y muy efectiva para la gestión de la administración pública del país.

El Control Interno contribuye fuertemente a obtener una Gestión óptima, toda vez que genera muchos beneficios a la administración de la organización, en todos los niveles de la entidad, así como, en todos los procesos, sub procesos y actividades. Seguidamente, se enuncian sólo algunos beneficios a favor de la gestión de las organizaciones públicas, los mismos que estimulan y propician:

- ✓ Reconocimiento y promoción de los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales.
- ✓ La Dirección incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad.
- ✓ Adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- ✓ La Dirección proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control interno.
- ✓ La Dirección demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del OCI.
- ✓ Que la entidad cuente con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones.
- ✓ Se comunique debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas.
- ✓ La Dirección difunde para conocimiento general, la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad y los Valores Éticos Organizacionales.

- ✓ Dotar de herramientas para una apropiada Administración de los Recursos Humanos.
- ✓ A la Administración de los Riesgos (Internos y Externos) de la entidad
- ✓ Evaluar el Desempeño, individual, grupal y de la Entidad.
- ✓ Al autocontrol por parte de la propia Administración de la Entidad, para identificar las debilidades y deficiencias, así como, la recomendación de las acciones de mejora.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno:

Chacón (2001) define el control interno como la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. Se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

En esta investigación definimos al control interno como el conjunto de acciones destinadas al cumplimiento de objetivos y metas, asimismo el control interno es considerado como una herramienta de gestión que ayuda a las entidades al manejo adecuado y eficiente de los recursos; de igual forma, es importante resaltar lo mencionado por Leiva (2014) al afirmar que el Control Interno gubernamental en el Perú está enfocado a brindar una seguridad razonable para que las entidades públicas cumplan con su misión, y adquiere relevancia como una herramienta a través de la

cual se controla y organiza la administración pública, en busca de la consecución de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y la satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de productos y servicios públicos.

2.3.2 Definiciones de influencia:

Colaboradores de Wikipedia (2015) afirman que la influencia es la calidad que otorga capacidad para ejercer determinado control sobre el poder por alguien o algo. La influencia de la sociedad puede contribuir al desarrollo de la inteligencia, la afectividad, la asertividad, el comportamiento y, en sentido general, la formación de la personalidad.

La real academia española (2015) establece que la influencia es el poder, valimiento, autoridad de alguien para con otra u otras personas o para intervenir en un negocio, asimismo la define como persona con poder o autoridad con cuya intervención se puede obtener una ventaja, favor o beneficio.

2.3.3 Definiciones de gestión empresarial:

Para León (2007) la gestión empresarial es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.

Castañón (2012) define a la gestión empresarial como la más importante actividad humana a nivel empresarial que permite la planificación, organización, dirección y control de una organización, tomando en cuenta que siempre será en grupos de personas (directores, gerentes, empleados, y demás personas partícipes dentro de la organización) que tengan la capacidad de mejorar la producción y competencia de la organización, con el uso de técnicas y metodologías científicas.

2.3.4 Definiciones de instituciones públicas:

La Secretaria de Gestión Pública (2010) establece que las instituciones públicas son organizaciones del Estado Peruano, creadas por norma expresa, que ejercen función pública dentro del marco de sus competencias, mediante la administración de recursos públicos, para contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, sujeta al control, fiscalización y rendición de cuentas.

2.3.5 Definiciones de hospital público:

Los hospitales son un componente importante del sistema de atención de salud. Son instituciones sanitarias que disponen de personal médico y otros profesionales organizados y de instalaciones para el ingreso de pacientes, y que ofrecen servicios médicos y de enfermería y otros servicios relacionados durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los hospitales ofrecen una gran diversidad de servicios de atención aguda, de convalecencia y de cuidados paliativos, con los medios diagnósticos y terapéuticos necesarios para responder a manifestaciones agudas y crónicas debidas a enfermedades, así como a traumatismos o anomalías genéticas. Tradicionalmente orientados a la atención individual, los hospitales tienden cada vez más a estrechar vínculos con otras partes del sector de la salud y con las comunidades a fin de optimizar el uso de los recursos dedicados a fomentar y proteger la salud individual y colectiva (OMS, 2015).

2.3.6 Definiciones de eficacia:

La eficacia mide el grado de cumplimiento de los objetivos o metas propuestos por la organización; esto es, mide la capacidad de obtener o lograr resultados. La eficacia se centra en los fines (en tanto que la eficiencia lo hace en los medios o recursos). En la formulación de la estrategia y de los objetivos estratégicos prevalece la eficacia (Vera, 2014).

2.3.7 Definiciones de eficiencia:

Asimismo, Roura (2015) manifiesta que ella eficiencia es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso porque no está sujeto a ninguna comprobación científica.

3.2. Población y muestra

Dado que la investigación fue descriptiva bibliográfica, documental y de caso no hay población, tampoco muestra.

3.3. Definición y operacionalización de las variables

Título: El control interno y su influencia en la gestión de Instituciones Públicas de Salud del Perú: Caso Hospital ESSALUD de la Ciudad de Chimbote, año 2018

Variable independiente: El control interno

Variable dependiente: La gestión de las instituciones públicas de salud.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental y para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista.

3.4.2. Instrumentos

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas y para el objetivo 2 se utilizó un cuestionario de 27 preguntas cerradas.

3.5. Plan de análisis

Para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes pertinentes. Para lograr el objetivo específico 2 se aplicó un cuestionario al colaborador como representante del hospital ESSALUD. Finalmente, para lograr el objetivo específico 3 se hizo un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2

3.6. Matriz de consistencia

Anexo 02

3.7. Principios éticos

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo considerando como referencia los siguientes principios éticos:

- Objetividad
- Responsabilidad

- Honestidad
- Competencia y actualización profesional
- Confidencialidad

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Describir la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú, 2018.

Analizando la información presentada, no se encontró antecedentes nacionales que demuestren la influencia del control interno en la gestión de las instituciones públicas, solo se ha encontrado información de autores que describen por separados las variables de estudio.

CUADRO 01

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Campos (2010)	Afirma que los objetivos institucionales que se fijaron en una entidad del estado de la ciudad de Lima, se alcanzan en forma satisfactoria lo cual permite que la gestión sea la adecuada conforme a lo esperado; asimismo, el autor menciona que debido a la inmediatez de las acciones correctivas en el control interno, se subsanan rápidamente las deficiencias que existieran, permitiendo a su vez, que la gestión administrativa no tenga inconvenientes durante su desarrollo.
Vílchez (2007)	Establece que la ausencia de personal idóneo y capacitado, a falta de una selección mediante concurso público de

plazas, la desactualización de documentos normativos de gestión como el ROF, CAP, MOF, la ausencia de flujo de información y comunicación que permita a los servidores públicos anticipar y corregir de manera oportuna las debilidades que se presentan en su quehacer dentro de la entidad y la no implantación las medidas correctivas contribuyen al incumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Campos (2014) Determinó que para trabajar en una alguna institución, no sólo basta tener conocimiento empírico de cómo realizar sus funciones, es necesario contar con un manual de organización de funciones (MOF), en el cual conste la descripción de todas actividades que competan realizar según el cargo que se asuma.

Crisólogo (2013) Establece con bastante claridad que mantener buenas relaciones interpersonales son fundamentales y básicas para asegurar un buen ambiente de control, asimismo esta condición forma una importante base para un mejor rendimiento laboral y empresarial.

Fuente: Elaboración propia – antecedentes

4.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir la influencia del control interno en la gestión del Hospital ESSALUD de Chimbote, 2018.

CUADRO 02

Ambiente de control			
N°	Preguntas	Si	No
1	¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno implementado formalmente?	X	
2	¿Cuenta la entidad con un plan estratégico?	X	
3	¿Cuenta la entidad con un plan operativo?	X	
4	¿Cuenta la entidad con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en la misma?	X	
5	¿La alta dirección está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia, y tiempo de servicio efectivo?	X	
6	¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan los directores de área y especialistas de auditoría?		X
7	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	X	
8	¿La organización cuenta con un plan anual de capacitación?	X	
Evaluación de riesgo			
N°	Preguntas	Si	No
1	¿Tiene la entidad definidos sus objetivos?	X	
2	¿Promueve la dirección una cultura de riesgos?		X
3	¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la entidad?		X
4	¿Están identificados los riesgos internos y externos?		X
5	¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		X
Actividades de control			
N°	Preguntas	Si	No
1	¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afecten los objetivos generales y particulares de la entidad?		X
2	¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		X
3	¿Existen procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?		X
4	¿Tiene implementados controles para asegurar el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
5	¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
Información y Comunicación			
N°	Preguntas	Si	No
1	¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les		X

	permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?		
2	¿Apoya la administración el desarrollo de los sistemas de información necesarios, lo cual ha demostrado por la asignación de los recursos apropiados, materiales, humanos y financieros?		X
3	¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		X
4	¿Están establecidos los canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?		X
5	¿Hay receptividad por parte de la administración de sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?		X
Supervisión o Monitoreo			
N°	Preguntas	Si	No
1	¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		X
2	¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos?		X
3	¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con el código de conducta de la entidad y desempeña regularmente actividades críticas de control?		X
4	¿La alta dirección revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos?		X

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú y del Hospital ESSALUD Chimbote, 2018.

CUADRO 03

Elementos de comparación	Resultado respecto al objetivo específico 1	Resultado respecto al objetivo específico 2	Resultados
Ambiente de control. Respecto a la selección de personal	No cuenta con personal idóneo, capacitado, especializado; a falta de una selección mediante concurso público de plazas (Vílchez, 2007).	La alta dirección si está integrado por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo.	No coinciden
Evaluación de riesgos. Respecto a la definición de objetivos	Los objetivos que se establecen para el control interno, se alcanzan en forma satisfactoria. (Campos, 2010).	Si tiene definidos sus objetivos	Coinciden
Actividades de control. Respecto a documentación de procesos, actividades y tareas	Los documentos normativos de gestión como el ROF, CAP, MOF se encuentran desactualizados. (Vílchez, 2007).	Las operaciones si están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente.	No coinciden
Información y comunicación. Respecto a calidad y suficiencia de la información	Ausencia de flujo de información y comunicación que permita a los servidores públicos anticipar y corregir de manera oportuna las debilidades que se presentan en su función dentro de la entidad (Vílchez, 2007).	No se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades.	Coinciden

Supervisión o monitoreo. Respecto a implantación y seguimiento de medidas correctivas	No se implementan las medidas correctivas derivadas de la Evaluación del Sistema de Control Interno (Vílchez, 2007).	No se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos.	Coinciden
---	--	--	-----------

Fuente: Elaboración propia

4.2. Análisis de resultados

4.2.1. Respecto al objetivo específico 1

Vílchez (2007), Campos (2014) y Crisólogo (2013) afirman que las instituciones públicas como la Municipalidad Provincial de Huamanga, una institución del Estado de la ciudad de Lima y los gobiernos locales del Callejón de Huaylas no tienen implementado un buen sistema de control interno, pues indican que no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de control; en consecuencia no hay un uso óptimo, eficaz y eficiente de los recursos. Estos resultados a su vez coincide con los resultados encontrados por autores internacionales de Avilés (2008), Cárdenas (2012), Campos (2014), Castellar (2010) y Quispe (2007) quienes establecen que el sistema de control interno en las entidades del sector público es débil, las deficiencias más comunes detectadas son: mala selección del personal; falta de documentación de soportes de egreso; no se practica conteo físico de los bienes; además, no se hace seguimiento a las recomendaciones de auditorías realizadas.

Por otra parte, es importante resaltar lo mencionado por el autor internacional Cárdenas (2012) quien indica que la responsabilidad de un buen control interno le corresponde a la dirección y a la gerencia de la entidad pública, ya que ella proporciona direccionamiento, políticas, aprobación y supervisión, posición que debe ser respetada; pues según la teoría establecida por la CGR(2006) ratifica que los titulares, funcionarios y servidores de

cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones; asimismo el autor en mención afirma que es importante la presencia de control interno en una entidad, pues éste, busca cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado, garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta y fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

Por lo tanto se puede inferir que los trabajos de investigación de los autores citados sólo se dedican a describir aspectos relacionados con los que establece la teoría del control interno y no demuestran estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de las instituciones públicas de salud del Perú.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2

Respecto al componente ambiente de control

De las 8 preguntas realizadas al colaborador del hospital ESSALUD las cuales representan el 100%, el 88% nos dieron como respuesta SI y un 12% como respuesta negativa, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del control interno, pues según la teoría, la CGR (2006) califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema; lo que a su vez, coincide con los resultados hallados por Crisólogo (2013) quien manifiesta que mantener buenas relaciones interpersonales son básicas y fundamentales para asegurar un buen ambiente de control.

Respecto al componente evaluación de Riesgo

De las 5 preguntas realizadas al colaborador del hospital ESSALUD las cuales representan el 100%, se obtuvo un escaso 20% como respuesta SI y un considerable 80% como respuesta contraria, esta situación es muy peligrosa porque según las repuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. De igual forma Crisólogo (2013), manifiesta que la evaluación y cuantificación de los riesgos existentes permite minimizarlos; por lo tanto, tales acciones se implementan para subsanar las deficiencias que generalmente se dan en el manejo administrativo; lo que a su vez concuerda con los resultados encontrados por Avilés (2008) quien expresa que la identificación de riesgos debe ser de forma oportuna a fin de evitar implicancias en la correcta dirección de la entidad.

Respecto al componente actividades de control

De las 5 preguntas realizadas al colaborador del hospital ESSALUD las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 20% como respuesta afirmativa y un considerable 80% como respuesta negativa, situación similar a las respuestas obtenidas del componente anterior. Esto es lógico, porque si no se han identificado los riesgos, tampoco podrán ser controlados; sin embargo la teoría del informe COSO establece que las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos

establecidos por ella; posición semejante a la que establece Crisólogo (213) al afirmar que las acciones ayudan a corregir problemas, deficiencias, procedimientos no apropiados, entre otros; pero que finalmente, optimizan la administración y el servicio a favor de la comunidad.

Respecto al componente información y comunicación

De las 5 preguntas realizadas al colaborador del hospital ESSALUD las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta NO, situación muy alarmante pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad, pues como lo menciona la CGR (2006) la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades, y si este no ocurre, se estará realizando un trabajo ineficaz e ineficiente.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al colaborador del hospital ESSALUD las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta negativa, lo cual pone en evidencia a la institución pública que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se implementan las recomendaciones de auditorías, situación muy riesgosa para la entidad, pues según lo establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3

Respecto al componente ambiente de control

De acuerdo a los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a selección de personal, ambos no coinciden, puesto que Vílchez (2007) afirma que no cuenta con personal idóneo, capacitado, especializado a falta de una selección mediante concurso público de plazas y por lo consiguiente limitan la implementación efectiva de los planes y programas, generando el incumplimiento de los objetivos y metas institucionales, mientras que en el caso de nuestra investigación se señala que la alta dirección si está integrando personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo. Esta situación trae como consecuencia una calidad del trabajo realizado, pues el personal es el indicado, cumple el perfil profesional que la entidad busca para el cumplimiento de sus objetivos, ocasionando retraso en el cumplimiento de los mismos, y realizando un ineficiente trabajo en equipo, influye positivamente.

Respecto al componente evaluación de riesgo

De acuerdo a los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a definición de objetivos, ambos resultados coinciden en que si tienen sus objetivos definidos; lo que a su vez coincide con la teoría citada por Ingeniería y Gestión Consultora (2011) al señalarse que una condición previa a la evaluación del riesgo, es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí.

Respecto al componente actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a

documentación de procesos, actividades y tareas, estos no coincidieron, puesto que Vélchez (2007) afirma que documentos normativos de gestión como el ROF, CAP, MOF se encuentran desactualizados; por consiguiente, limitan la implementación efectiva de los planes y programas, generando el incumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por desconocimiento y negligencia del personal en el cumplimiento de sus funciones; mientras, que en el caso de nuestra investigación se señala que las operaciones SI están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente, situación que en realidad debe respetarse, pues la teoría establecida por la CGR (2006) menciona que los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

Respecto al componente información y comunicación

De acuerdo a los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la calidad y suficiencia de la información, ambos coinciden en que existe ausencia de flujo de información y comunicación que permita a los servidores públicos anticipar y corregir de manera oportuna las debilidades que se presentan en su quehacer dentro de la entidad, y a la vez NO se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades, lo que a su vez, estos resultados traen como consecuencia: falta de identificación del trabajador con la organización, falta de especificación de funciones y cometidos, desconocimiento de los avances y posibles mejoras; pues según lo establecido por la CGR (2006), la información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades, siendo el titular o funcionario designado quien asegure la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y

oportunidad de la información que se genere y comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno.

Respecto al componente supervisión o monitoreo

De acuerdo a los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a implantación y seguimiento de medidas correctivas, ambos coinciden en que NO se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos, trayendo como consecuencia que se sigan cometiendo los mismos errores; situación que es desfavorable para las entidades pues ello conlleva al retraso y al incumplimiento de los objetivos trazados (planificados).

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico 1

En los resultados obtenidos de los antecedentes, los cuales fueron revisados detalladamente, no se han encontrado trabajos que hayan demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú, sólo se han limitado a describir por separado las variables; sin embargo en las bases teóricas se establece que si existe influencia entre el control interno y gestión; es decir, si se hace un adecuado control interno esto influye positivamente en la gestión.

5.2. Respecto al objetivo específico 2

De acuerdo al cuestionario aplicado al colaborador, se ha podido evidenciar, que el Hospital ESSALUD carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo eficazmente en la gestión, debido a la falta de su implementación, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la institución carezcan de una adecuada supervisión. Asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y, por lo tanto, requiere de una implementación del sistema que asegure el buen uso de los recursos del estado para beneficio de los usuarios y la comunidad en general.

5.3. Respecto al objetivo específico 3

Luego del análisis comparativo se determinó en el presente trabajo de investigación, concluyen que tanto a nivel nacional como en la provincia del Santa, el control interno en las instituciones del sector público es débil, lo cual afecta a la gestión de los mismos; por lo tanto, el control interno no está influenciando positivamente en las entidades, debido a la falta de su implementación; así mismo, esto se debe a que no se está aplicando correctamente los componentes y sub componentes

del control interno que establece al informe COSO, situación que pone en peligro los intereses de la entidades públicas, pues esto demuestra que no se está dando un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos del Estado.

5.4. Conclusión general

Luego de observar los resultados y análisis de resultados se concluye con referencia a los componentes de control interno: ambiente de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo; los resultados encontrados por autores nacionales y el caso, ambos coinciden en que no están aplicando correctamente el control interno en sus instituciones, puesto que se ha encontrado deficiencias en sus componentes y, por lo tanto, también en sus subcomponentes; lo cual afecta a la gestión de los mismos; en consecuencia, el control interno no está influenciando positivamente en las entidades, debido a la falta de su implementación; así mismo, esto conlleva a que no se esté cumpliendo los objetivos y metas institucionales.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias Bibliográficas

- ✓ Amaro, A. (2013). La importancia del control interno en la empresa. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- ✓ Bacallao, M. (2009). Génesis del control interno. Recuperado el 5 de setiembre del 2015, disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- ✓ Beltrán, L. (2015). Auditoria en entidades de salud. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/html/contenido.html>
- ✓ Campos, C. (2010). Los Procesos de Control Interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado. Lima - Perú Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/campos_g_c/t_c_ompleto.pdf
- ✓ Campos, F. (2014). Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de Logística del instituto regional de oftalmología, 2014 Trujillo – Perú. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/343/1/CAMPOS_FERNANDO_CONTROL_INTERNO_LOGISTICA.pdf
- ✓ Campos, L. (2014). Estrategia para el fortalecimiento del Sistema de control interno en el Hospital William Allen Taylor de la Caja Costarricense del Seguro Social – Costa Rica. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/campos_arce_lorena_pr_2014.pdf
- ✓ Cárdenas, J. (2012). Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas

- entidades públicas de la ciudad de Palmira. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/5766/1/7709006.2012.pdf>
- ✓ Castañón, B. (2012). Conceptos básicos de Ingeniería en Gestión empresarial. Recuperado el 06 de mayo del 2015, disponible en: <http://www.gestiopolis.com/conceptos-basicos-ingenieria-gestion-empresarial/>
 - ✓ Castellar, E. (2010). Evaluación del sistema de control interno en el hospital San Jacinto Bolívar. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: <http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/935/1/TESIS.pdf>
 - ✓ Chacón, W. (2001). El control interno. Recuperado el 06 de mayo del 2015, disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml>
 - ✓ Colaboradores de Wikipedia (2015). Influencia. Recuperado el 01 de Julio del 2015, disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Influencia>
 - ✓ Crisólogo, M. (2013). Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash, 2010-2011. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/639/3/crisologo_mf.pdf
 - ✓ Cruz, O. (2009). Control de la gestión empresarial. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos82/control-gestion-empresarial/control-gestion-empresarial7.shtml>
 - ✓ El peruano (2010). Concepto de entidad pública. Recuperado el 01 de Julio del 2015, disponible en: https://municipioaldia.com/fp_ap_normasmunicipales_fase_vernорма_idnorma_1106.html
 - ✓ Giménez B. (2014). La importancia del Control Interno en la Empresa. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en:

<http://www.audalia.com/blog/2014/08/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

- ✓ Ingeniería y Gestión Consultora (2011). El control interno según el informe coso. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: <http://www.ingenieriaygestion.cl/Consultora/publi/Informe-COSO.pdf>
- ✓ Leiva, D. (2014). Marco conceptual del control interno. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: <http://www.minam.gob.pe/comite/wp-content/uploads/sites/67/2014/10/Marco-conceptual-del-CI.pdf>
- ✓ León, C. (2007) Gestión empresarial. Recuperado el 01 de Julio del 2015, disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/318/la%20gestion%20empresarial.htm>
- ✓ MINSA (2005). Reglamento de organización y funciones del ministerio de salud. Recuperado el 06 de mayo del 2015. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/ogdn/cd1/pdf/NLS_03/ds023.pdf
- ✓ Munguía, J. (2015). Implementación de los sistemas de control interno en la administración pública municipal. Recuperado el 06 de mayo del 2015, disponible en: http://www.asm.gob.mx/html/Capacitacion/Archivos/Control_Interno/CONTROL%20INTERNO.pdf
- ✓ Nieto, N. (2011). Hospital público como organización humana. Recuperado el 05 de octubre, disponible en: <http://es.scribd.com/doc/60071981/Hospital-Publico-Como-Organizacion-Humana#scribd>
- ✓ OMS (2015). Hospitales. Recuperado el 05 de octubre del 2015, disponible en: <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>
- ✓ Real academia española. (2015). Influencia. Recuperado el 5 de setiembre, disponible en: <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=CpiT95ybZDXX2k0AFbVm>
- ✓ Roura, W. (2014), Eficacia y eficiencia. Recuperado el 20 de Noviembre del 2014. Disponible en: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/824-eficacia-y-eficiencia>

- ✓ Secretaria de Gestión Pública (2010), Definamos el concepto de entidad pública. Recuperado el 20 de Noviembre del 2014. Disponible en: <http://sgpperu.blogspot.com/2010/04/definamos-el-concepto-de-entidad.html>
- ✓ Taboada, V. (2015). El Control Interno, herramienta potente para la gestión. Recuperado el 20 de setiembre del 2015. Disponible en: <http://www.pejeza.gob.pe/asset/docs/sci1.pdf>
- ✓ Vera, R. (2014). Eficiencia, eficacia, efectividad, productividad, competitividad en Administración y Operación. Recuperado el 5 de octubre del 2015, disponible en <http://www.monografias.com/trabajos100/eficiencia-eficacia-efectividad-productividad-competitividad-administracion-y-operacion/eficiencia-eficacia-efectividad-productividad-competitividad-administracion-y-operacion.shtml>
- ✓ Daniel T. (2013). Sistema de control interno en las entidades públicas del Perú Bajo el marco COSO 2013. Disponible en: <http://www.rree.gob.pe/Documents/CI/Sistema-de-Control-Interno-en-las-entidades-publicas-del-peru-bajo-el-Marco-COSO-2013.pdf>
- ✓ ESSALUD (2017). Seguro social de Salud. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/nuestra-institucion/>

6.2.Anexos

6.2.1. Anexo 01: Cuestionario aplicado al colaborador del hospital ESSALUD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información confidencial, la información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente:

Nombre del encuestado:

Fecha de la Observación:

Hora de la observación:

AMBIENTE DE CONTROL			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno implementado formalmente?		
2	¿Cuenta la entidad con un plan estratégico?		
3	¿Cuenta la entidad con un plan operativo?		
4	¿Cuenta la entidad con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en la misma?		
5	¿La alta dirección está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia, y tiempo de servicio efectivo?		
6	¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan los directores de área y especialistas de auditoría?		
7	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		
8	¿La organización cuenta con un plan anual de capacitación?		
EVALUACIÓN DE RIESGO			

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Tiene la entidad definidos sus objetivos?		
2	¿Promueve la dirección una cultura de riesgos?		
3	¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la entidad?		
4	¿Están identificados los riesgos internos y externos?		
5	¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afecten los objetivos generales y particulares de la entidad?		
2	¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		
3	¿Existen procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?		
4	¿Tiene implementados controles para asegurar el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		
5	¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?		
2	¿Apoya la administración el desarrollo de los sistemas de información necesarios, lo cual ha demostrado por la asignación de los recursos apropiados, materiales, humanos y financieros?		
3	¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		
4	¿Están establecidos los canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?		
5	¿Hay receptividad por parte de la administración de sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?		
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos programados?		
2	¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		
3	¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos?		
4	¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con el código de conducta de la entidad y desempeña regularmente actividades críticas de control?		
5	¿La alta dirección revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos?		

6.2.2. Anexo 02: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Técnicas e instrumentos	Metodología
<p>El control interno y su influencia en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital ESSALUD de la ciudad de Chimbote, año 2018</p>	<p>¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú y del Hospital ESSALUD de Chimbote, año 2018?</p>	<p>Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú y del Hospital ESSALUD de Chimbote, año 2018.</p>	<p>1.- Describir la influencia del control interno en la gestión de instituciones públicas de salud del Perú, año 2018. 2.- Describir la influencia del control interno en la gestión del Hospital ESSALUD de Chimbote, año 2018. 3.- Hacer un análisis comparativo de la influencia del control</p>	<p>Variable independiente: El control interno</p> <p>Variable dependiente: La gestión de las instituciones públicas de salud.</p>	<p>Técnicas Se hará uso de la técnica de la encuesta.</p> <p>Instrumentos Para el recojo de información se utilizará un cuestionario estructurado de 15 preguntas.</p>	<p>Tipo de investigación: Cualitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p>

			<p>interno en la gestión de Instituciones Públicas de salud del Perú y del Hospital ESSALUD de Chimbote, año 2018.</p>			<p>Población: Colaboradores del hospital ESSALUD Chimbote.</p> <p>Muestra: Colaboradores del área de contabilidad del hospital ESSALUD Chimbote.</p>
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia