



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Público.

Autora:

María Natividad Cortegana Cachi

Asesor:

Mag. C.P.C.C Melva Linares Guerrero

Cajamarca - Perú

2020

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

La Aserora C.P.P.C Melva Linares Guerrero, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Contabilidad y Finanzas, Carrera profesional de **CONTABILIDAD**, ha realizado el seguimiento del levantamiento de las observaciones de la tesis de la estudiante:

- María Natividad Cortegana Cachi

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019”, para aspirar al título profesional de: Contadora Pública por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA**, a la interesada para su presentación.

---

C.P.C.C Melva Linares Guerrero  
Asesora

### ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la estudiante: María Natividad Cortegana Cachi, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019”.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

- |  |   |
|--|---|
| <b>( ) Aprobación por unanimidad Calificativo:</b> | <b>( ) Aprobación por mayoría Calificativo:</b> |
| ( ) Excelente [20 - 18]                            | ( ) Excelente [20 - 18]                         |
| ( ) Sobresaliente [17 - 15]                        | ( ) Sobresaliente [17 - 15]                     |
| ( ) Bueno [14 - 13] ( )                            | ( ) Bueno [14 - 13]                             |
| ( ) Desaprobado                                    |   |

Firman en señal de conformidad:

---

Jurado  
Presidente

---

Jurado

---

Jurado

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la dicha de vivir, por iluminarme siempre en los momentos difíciles y ser mi compañero inseparable en este largo camino.

A mis padres, hija, hermanos y nietos, por su gran amor constante, cooperación y su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Señor de la Misericordia por darme la fuerza y la salud para seguir adelante.

A mi asesora, profesores y compañeros de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas por ser fuente de Conocimientos, por las sabias enseñanzas que supieron impartir durante mi realización como estudiante .

A mi Director de Carrera el Sr. C.P.C.C Ummer Silva Santillán , por su ejemplo de disciplina y perseverancia para el desarrollo de mi Tesis.

## Índice

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática .....	11
1.2 Formulación del problema .....	33
1.2.1 General .....	33
1.2.2 Específica .....	33
1.3 Justificación .....	33
1.3.1 Teórica.....	33
1.3.2 Académica.....	33
1.3.3 Valorativa.....	34
1.3.4 Práctica.....	34
1.4 Limitaciones.....	34
1.5 Objetivos .....	35
1.5.1 General. ....	35
1.5.2 Específico.....	35
1.6 Hipótesis .....	35
1.6.1 General .....	35
1.6.2 Específica .....	35
<b>CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA.....</b>	<b>36</b>

2.1 Operacionalización de variables. ....	36
2.2 Tipo de investigación. ....	38
2.2.1 Enfoque de investigación. ....	38
2.2.2 Diseño de investigación. ....	38
2.2.3 Tipo de investigación. ....	38
2.3 Población y muestra. ....	38
2.3.1 Población. ....	38
2.3.2 Muestra. ....	38
2.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección y análisis de datos. ....	39
2.4.1 Técnicas e instrumentos. ....	39
2.4.2 Procedimientos de recolección de datos ....	40
2.4.3 Procedimiento de análisis de datos. ....	41
<b>CAPÍTULO 3 . RESULTADOS</b> .....	<b>44</b>
3.1 Objetivo General .....	44
3.2 Objetivos Específicos.....	46
<b>CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN</b> .....	<b>59</b>
4.1 Discusiones .....	59
4.2 Conclusiones .....	61
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>65</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. ....	36
<b>TABLA 2</b> MUESTRA SELECCIONADA .....	39
<b>TABLA 3</b> ÍNDICE DE RELACIÓN DE VARIABLES.....	41
<b>TABLA 4</b> ÍNDICE DE IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	42
<b>TABLA 5</b> CALIFICACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO.....	42
<b>TABLA 6</b> CORRELACIÓN ENTRE EL CONTROL INTERNO Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	44
<b>TABLA 7</b> NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL ENTORNO DE CONTROL.....	46
<b>TABLA 8</b> NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	47
<b>TABLA 9</b> NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	48
<b>TABLA 10</b> NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	49
<b>TABLA 11</b> NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SUPERVISIÓN .....	50
<b>TABLA 12</b> NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....	51
<b>TABLA 13</b> SITUACIÓN ACTUAL DE LA PLANEACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. ....	52
<b>TABLA 14</b> SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. ....	54
<b>TABLA 15</b> SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIRECCIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. ....	55
<b>TABLA 16</b> SITUACIÓN ACTUAL DEL CONTROL DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. ....	56
<b>TABLA 17</b> SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	57



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> IMPLEMENTACIÓN DEL ENTORNO DE CONTROL .....	46
<b>FIGURA 2</b> IMPLEMENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS .....	47
<b>FIGURA 3</b> IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL.....	48
<b>FIGURA 4</b> IMPLEMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	49
<b>FIGURA 5</b> IMPLEMENTACIÓN DE LA SUPERVISIÓN .....	50
<b>FIGURA 6</b> ÍNDICE DE IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....	51
<b>FIGURA 7</b> SITUACIÓN ACTUAL DE LA PLANEACIÓN .....	53
<b>FIGURA 8</b> SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN .....	54
<b>FIGURA 9</b> SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIRECCIÓN .....	55
<b>FIGURA 10</b> SITUACIÓN ACTUAL DEL CONTROL .....	56
<b>FIGURA 11</b> NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	57

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019”, tuvo como objetivo general determinar la relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración, asimismo, se planteó como hipótesis general la relación positiva alta entre el control interno y el proceso administrativo, para tal fin se utilizaron dos cuestionarios (anexo n° 3 y n° 4), además, se utilizó como población al personal administrativo que labora en la oficina de administración y como muestra a 20 servidores de la citada oficina; siendo la investigación de enfoque mixto, diseño no experimental y de tipo correlacional.

Finalmente, los resultados obtenidos conllevaron a determinar que el control interno y el proceso administrativo presentan una relación positiva alta, evidenciándose con el coeficiente de Rho Spearman de ,791, significando que a mayor implementación del control interno se refleja en el proceso administrativo de la oficina de administración, asimismo, el control interno se encuentra implementado en un 60% teniendo como calificación medio, evidenciándose que no se cuenta con código de ética, no se realizan charlas de sensibilización, inexistencia de procedimientos aprobados, no se realizan capacitaciones en materia de control interno, no se realizan la cuantificación de los riesgos identificados; además el proceso administrativo tiene el 52% de nivel de implementación siendo calificado como bueno, evidenciándose que la mayoría de encuestados manifiestan que la visión no ha sido difundida, no existe documentación concisa donde se determine los objetivos, inexistencia de políticas internas.

**Palabras claves:** Control interno, Proceso Administrativo.

## CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

El control interno siempre ha existido en todo los ámbitos de la vida del ser humano, eso se puede ver reflejado en la antigüedad, donde los grandes gobernantes, jefes religiosos y dirigentes empresariales, se veían en la necesidad de utilizarlo para dirigir y supervisar las actividades que se realizaban, las mismas que se encontraban interrelacionadas con la contabilidad, asimismo, las evidencias de control, se pueden observar en grandes civilizaciones antiguas, como los Egipcios, donde se realizaba un control de costos para conocer el valor de las grandes construcciones que se realizan en esa época, pero sin considerarlo como un componente fundamental, acentuándose durante la Revolución industrial, donde la expansión comercial motivo a los dueños de las grandes empresas a controlar adecuadamente su producción y a definir de manera correcta los costos que intervenían en los procesos productivos, pero fue hasta la década del 40, donde las empresas reconocieron la importancia del sistema de control interno en prevenir el fraude y disuadir errores que afectaban a la organización, es así que surgió el control interno, siendo en el año 1985 a raíz de los grandes escándalos financieros y contables que marcaron un precedente en el sector económico, es desde ese momento, que en Estado Unidos se creó una comisión de cinco organizaciones del sector privado, el cual tomó la denominación de Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO), las cuales dictaron pautas para la implementación del control interno en todas las áreas de la organización y de esta manera gestionar el riesgo, el control interno y la disuasión del fraude, pero fue hasta 1992 donde se publicó el primer informe COSO I, teniendo en la actualidad dos versiones, siendo la ultima la del 2004 donde incorpora la ley Sarbanes Oxley a su modelo.

El Perú no es ajeno a las pautas emitidas por el Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO), referente al control interno, es así que en el año 2006 se promulgó la Ley n° 28716 “Ley de control interno de las entidades del estado”, adaptándola a la última versión del COSO 2013, siendo la última disposición dada por el estado la resolución n°146-2019, donde se dan las pautas y tiempo estipulado para que todos los organismos del estado implementen el sistema de control interno en todo su aparato público, permitiendo tener información confiable, consecución de los objetivos institucionales, tener a salvo los activos y el cumplimiento de la normativa actual, todo esto en cualquier organización no se podría llevar con los resultados esperados, si no se cuenta con un proceso administrativo adecuado, el cual coadyuvará al control interno a fijar la visión y misión, es decir definir el rumbo, distribución de las funciones de cada pieza de la organización, al apropiado uso de los recursos financieros, económicos y humanos, tener control de las actividades que se realizan en la organización y de esta manera poder alcanzar los objetivos trazados.

El Hospital Regional de Cajamarca, se encuentra ubicado en el departamento, provincia, distrito de Cajamarca, dependiendo jerárquica, administrativa y normativamente de DIRESA-Cajamarca, Unidad Ejecutora del Gobierno Regional Cajamarca y funcionalmente se encuentra sujeto a normatividad del MINSA, donde se deduce que actualmente no se encuentra implementado el sistema de control interno, evidenciándose lo manifestado por la última resolución directoral 313-2018 que data del 27 de junio del 2018, donde se aprobaba el plan de inducción al personal; deduciendo que se realizan a destiempo el descuento por tardanza, no se realiza el descuento por convenios, las compras son realizadas fuera de fecha, pérdida de documentación que sustenta las compras realizadas y por ende pagos a destiempo a los proveedores, el personal no se

encuentra capacitado en el manejo del sistema integrado del hospital, falta de organización al interior de las áreas.

Asimismo, como antecedentes internacionales, se ha tenido por conveniente citar los trabajos de investigación de:

Arceda (2015), en su trabajo de investigación titulado *“Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A.”*, presentada a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, realizando una investigación de enfoque cualitativo, diseño no experimental, utilizó como muestra al Gerente, administrador, contador y sus auxiliares, concluyendo que los recursos de la empresa se entregan de manera verbal, no existe control del ingreso y egreso del personal, los arqueos de caja se realizan de forma eventual, no existe segregación de funciones, el personal no se encuentra capacitado, no se cuentan con procedimientos en las áreas, no existe control de inventarios.

Peñañiel (2017) en su trabajo de investigación titulado *“Propuesta de un sistema de control interno para la gestión administrativa financiera aplicado a la Cooperativa de transporte público Juan Pablo II”*, presentada a la Universidad Central del Ecuador, concluyó que la empresa cuenta con estructura organizacional establecida que le permite establecer líneas de autoridad, responsabilidad y delegación de funciones, también, cuenta con plan estratégico permitiéndole delimitar los objetivos y estrategias de la institución, además, se realiza evaluaciones periódicas a los colaboradores, asimismo, los procesos de planificación no se encuentran plenamente establecidos, además, identificó que no existen manuales de procedimientos, es decir, no se ha establecido un ambiente de control que permita al personal entender cuáles son las políticas, derechos y obligaciones en el cargo

que se encuentran desarrollando.

Además, como antecedentes nacionales, se ha tenido por conveniente citar los trabajos de investigación de:

Nazario (2016) en su trabajo de investigación titulado *“El control interno y su influencia en la gestión administrativa de los Gobiernos locales del Perú: Caso Municipalidad Provincial de Virú, 2016”*, presentada ante la Universidad Los Ángeles de Chimbote, realizó una investigación de diseño no experimental descriptivo, de nivel descriptivo correlacional, utilizando como muestra a la Municipalidad Distrital de Virú, determinó que el control interno mejora la eficiencia, efectividad y transparencia, siempre y cuando se aplique de manera adecuada, siendo un instrumento de control administrativo que permite la transparencia en las operaciones, cumpliendo con la normatividad, siendo indispensable para una gestión eficaz, eficiente y transparente.

Cadillo (2017), en su trabajo de investigación titulado *“Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”*, utilizó una investigación no experimental de corte transversal, tomando como muestra a los 115 trabajadores, concluyó que existe relación entre el control interno y la gestión administrativa, siendo de intensidad baja ( $r= 0.454$ ), también indicó que existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa, siendo la relación de intensidad baja ( $r= 0.188$ ), asimismo, señaló que existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa, siendo la relación de intensidad baja ( $r= 0.206$ ), además señaló que no existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa, también precisó que existe relación de intensidad baja de  $r = 0.227$  entre la información y comunicación y la gestión administrativa, por ultimo indicó que existe relación de

intensidad baja entre la supervisión y la gestión administrativa de  $r = 0.321$ .

Rengifo (2018), en su trabajo de investigación titulado “*Relación del control interno con la gestión administrativa del Instituto Superior de Educación Público de Lamas, año 2017*”, presentada a la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejos, plasmó una investigación de tipo no experimental y de diseño descriptivo correlacional, utilizando como muestra a los 30 trabajadores del Instituto Lamas, determinó que existe una relación significativa positiva alta entre la variable control interno y la gestión administrativa, teniendo como grado de correlación (valor “r”) de 0,821, también indicó que existe bajo nivel de control interno con el 67%, indicando con esto, que se carece de autosuficiencia y autonomía para realizar las actividades de supervisión, control, además, no se cuenta con herramientas tecnológicas para llevar acabo las actividades de control, asimismo, la gestión administrativa es calificada como inadecuada por el 63% de los trabajadores, indicando que no se planifican las metas institucionales, por último, se evidencia incumplimiento de las actividades por parte de los trabajadores.

También, como antecedentes locales se ha tenido por conveniente citar los trabajos de investigación de:

Arroyo y Guzman (2018) en su trabajo de investigación titulado *El control interno, enfoque COSO, en la gestión administrativa de la empresa Cajamarca Bakery Sac periodo 2018*, realizaron una investigación básica, enfoque mixto, diseño no experimental de corte transversal y de alcance descriptiva, utilizaron como muestra a 5 trabajadores de la empresa, concluyeron que la empresa presenta baja implementación en los documentos de gestión administrativa, no cuenta con políticas documentadas sobre el control interno, omisión de funciones por parte de los colaboradores, no cuenta con mecanismos para la

identificación de los riesgos que existen en la empresa, asimismo, no cuentan con políticas de inventarios, se realizan actividades sin la debida autorización por parte del personal encargado, además, existe nula presencia de canales de comunicación y por último, no se realizan seguimiento y supervisiones de las actividades.

Martos (2018) en su trabajo de investigación titulado *“El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Marín Hermanos SAC, Cajamarca 2016”*, presentado a la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca; trabajó una investigación de tipo cuantitativa, aplicada, de nivel descriptiva y de diseño no experimental de corte transversal, utilizó como muestra a 40 colaboradores de la empresa, concluyó que la empresa no cuenta con sistema de control interno, organigrama definido, código de ética, reglamento interno, carece de políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo, asimismo, los trabajadores tienen errónea concepción de control interno indicando que solo sirve para controlar asistencia; los ambientes físicos para el desarrollo de las actividades administrativas no cuentan con la adecuada distribución y organización, incidiendo negativamente en el desarrollo de las actividades repercutiendo en la productividad de los colaboradores; el control de asistencia de los colaboradores se realiza de manera manual, pudiendo ser vulnerado; la información y comunicación es débil, generando malestar laboral, confusión, desmotivación e insatisfacción en los clientes.

Lescano (2019) en su trabajo de investigación titulado *“El control interno y su relación con la gestión administrativa de la unidad técnica de tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2017”*, presentada a la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, efectuó una investigación de diseño no experimental, utilizó como muestra a



8 trabajadores de la unidad técnica de tesorería, arribando a las conclusiones de que existe relación directa y significativamente alta, entre el control interno y la gestión administrativa con un coeficiente de correlación de 0.943, además existe relación directa entre el control interno y el proceso de planificación con un coeficiente de correlación de 0.863, asimismo, indicó que existe relación directa entre el control interno y el proceso de organización con un coeficiente de correlación de 0.866, también señaló que existe relación débil entre el control interno y el proceso de dirección con un coeficiente de correlación de -0.047 y por último, indicó que existe relación muy estrecha entre el control interno y el proceso de coordinación y control con una correlación de 0.85 y 0.82 respectivamente.

En relación a las bases teóricas de las variables de estudio, se tiene por conveniente definir al control interno, tomado las conceptualizaciones de diferentes autores, como es el caso de la Contraloría General de la República (2014), indicando que es un proceso integrado a cargo del titular de la organización, funcionarios y servidores, con la finalidad de afrontar los riesgos existentes y de esta manera minimizarlos. Asimismo, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), indicó que el control interno es desarrollado por el consejo administrativo, administración y el resto de personal de la empresa, el cual busca el aseguramiento razonable del logro de los objetivos relativos a operaciones, información y cumplimientos, coincidiendo Santillana (2015) con la definición dada por el COSO; además, Estupiñan (2015), adicionó a la definición señalada, en la consecución de seguridad razonable respecto a la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera, acatamiento de leyes y regulaciones aplicables. Tomando las definiciones dadas por los autores en las líneas precedente, se concluye que el control interno en la organización tiene que ser formalizado

por el más alto cargo jerárquico, involucrandose a todos los colaboradores que forman parte de la misma, el cual permitirá la identificación de riesgos que puedan afectar la consecución de sus objetivos, salvaguardar los activos de la empresa, obtención de información confiable y el cumplimiento de la normativas que rigen el país.

Respecto a su importancia, la Contraloría General de la República (2014), indicó que radica en el desarrollo de las actividades, mejoramiento del rendimiento por parte de personal, además, ayuda a optimizar la gestión, combatiendo la corrupción, ayudando a lograr las metas, desempeño, rentabilidad, previniendo el fraude, contribuyendo a la obtención de información contable y financiera confiable, asegurando que se cumpla con las leyes y regulaciones. El Control Interno fortalece a la entidad en la consecución de las metas, desempeño, rentabilidad, previniendo la pérdida de recursos; asimismo, Estupiñan (2015), señaló que, un eficiente control interno brinda tranquilidad a los directivos, los propietarios, accionistas y terceros en relación con la responsabilidad.

En lo concerniente a los objetivos que persigue el control interno, se toma lo señalado por Estupiñan (2015) que es de resguardar los activos, bienes de la organización, verificando la razonabilidad y confiabilidad de los informes administrativos, de igual forma, Vásquez (2016), señala la coincidencia de dichos objetivos. Asimismo, la Contraloría General de la República (2014), indicó que los objetivos que persigue el control interno son la de promover la optimización de la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de las actividades en la organización, además el cuidado de los recursos y bienes que asigna el estado, también en el cumplimiento de la normatividad de la entidad y sus operaciones, por último, fomentar la práctica de valores en los trabajadores de la organización; por otra parte, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway

Commission (COSO, 2013) establece los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, permitiendo a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno.

En referencia a las limitaciones que presenta el control interno, la Contraloría General de la República (2014), señaló que se basa en la defectuosa toma de decisiones, fallas por errores o equivocaciones, inadecuada consideración del costo beneficio. Además, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), afirmó que, entre las limitaciones que presenta el control interno, imposibilidad de prevenir el deficiente criterio profesional o eventos externos que afecten a los objetivos institucionales planteados por la empresa, siendo el resultado por la falta de adecuación de los mismos, fallas humanas; asimismo, Santillana (2015), coincidió con lo señalado por el COSO.

Por otra parte, existen diferentes modelos de control interno, en los que podemos mencionar al modelo COCO (Criterial of control board), creado en Canadá, enfocándose en el perfeccionamiento de los procesos de toma de decisiones, control del riesgo y de dirección; asimismo, el modelo ACC (Australian Control Criteria), instituido en Australia, el cual aborda la importancia de los trabajadores y al cumplimiento de los objetivos. Además, el modelo Coadbury, organizado en el Reino unido, adoptando una comprensión más amplia de control. Del mismo modo, existe el modelo (COSO), fundado en los Estados Unidos, teniendo como objetivo apoyar a la dirección para un mejor control de la organización, convirtiéndose actualmente en el modelo estándar en materia de control interno en las empresas del sector privado y público, siendo creado en Estados Unidos a raíz de los millonarios fraudes suscitados en el año 1985, registrando un precedente en el sector económico de esa época, ante tal evento suscitado, se creo una comisión de

instituciones privadas que dictarían pautas para la implementación del control interno. Siendo hasta 1992 donde se publica el primer informe “Marco integrado de control interno” denominado COSO I. Asimismo, en el 2004 se publicó la “Gestión de riesgos empresariales: Marco Integrado” denominado COSO II y por último en mayo del 2013 se publica la modernización del “Marco integrado de control Interno” nombrado COSO III; convirtiéndose en la actualidad en guía considerable en materia de control interno, teniendo una estructura de cinco componentes y diecisiete principios definiéndose a continuación:

El primer componentes es el *entorno de control*, siendo definido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), como al conjunto de normas que establece la organización con la finalidad de sentar las bases donde se desarrollará el control interno. Además, la Contraloría General de la República (2014), indicó que todos los servidores deberán de observar la importancia del control interno, normas de conducta, valores éticos y estructura organizativa. De igual manera, Estupiñan (2015), señaló que se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización, proporcionando disciplina y estructura; por tanto, Santillana (2015) coincide con las definiciones dadas por los autores en las líneas precedentes.

Referente a los principios que enmarcan al *entorno de control*, tomaremos los indicados por el COSO (2013) y la Contraloría General de la República (2014), precisando que demuestra independencia y ejerce supervisión del desempeño del sistema de control interno; la dirección establece, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos; manifiesta compromiso en la atracción, desarrollo y retención a profesionales competentes; define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno.

El segundo componente es la *Evaluación de Riesgos*, teniendo en cuenta a la Contraloría General de la República (2014), refiere que permite identificar, evaluar, gestionar los riesgos, medir la probabilidad de fraude y sucesos o cambios que afecten al desarrollo del control interno. Asimismo, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), señala que es un proceso por el cual admite precisar y valorar los riesgos existentes en la organización y gestionarlos a unos niveles tolerables de aceptación, con la finalidad de salvaguardar los objetivos trazados. En tal sentido, Estupiñán (2015) coincide con las definiciones dadas.

Referente a los principios que encuadran a la evaluación de riesgos, señalaremos los indicados por el COSO (2013) y la Contraloría General de la República (2014), precisando que la organización define los objetivos con claridad permitiendo la identificación y evaluación de los riesgos; identifica y analiza los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad; considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos; identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

El tercer componente es la *Evaluación de Riesgos*, de acuerdo Estupiñán (2015), señaló que las actividades de control son realizadas por todos los trabajadores de la organización al momento de realizar sus labores diarias, las mismas que se encuentran contenidas en las políticas, sistemas y procedimientos. Además, la Contraloría General de la República (2014), indicó que se refieren a aquellas documentos administrativos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Asimismo, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), argumentó que son acciones que permiten el cumplimiento de las instrucciones dadas por

la dirección para mitigar los riesgos en los objetivos. Por su parte, Santillana (2015), manifestó que son acciones que permiten coadyuvar a la consecución de los objetivos de la organización, realizándose en todos los niveles de la entidad y en los distintos procesos operativos y tecnológicos.

Concerniente a los principios que componen a las *actividades de control*, revisaremos lo indicado por el COSO (2013) y la Contraloría General de la República (2014), quienes señalaron que la organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos; la organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología que coadyuvan a la consecución de los objetivos; despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

El cuarto componente es la *Información y comunicación*, conforme a la Contraloría General de la República (2014), señaló que la información interna y externa es importante para el funcionamiento de los componentes del control interno y a la consecución de los objetivos planteados por la organización. Asimismo, el COSO (2013) argumentó que es necesario para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de los objetivos, necesitando de información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. Además, Santillana (2015) indicó que la organización generará y utilizará información relevante y de calidad, tanto para efectos internos como externos, que soporten el funcionamiento del control interno.

Con respecto a los principios que agrupan al componente de *Información y Comunicación*, referenciamos lo indicado por el COSO (2013) y la Contraloría General de la República (2014), coincidiendo en señalar que la organización obtiene o genera información de calidad, comunica la información internamente y se comunica con los grupos de interés externos.

El quinto y último componente del control interno es las *Actividades de supervisión*, de acuerdo al COSO (2013), afirmó que las actividades de supervisión se deben de realizar de manera continua con la finalidad de evidenciar si los componentes del control interno se encuentran presente y funcionando adecuadamente. También, la Contraloría General de la República (2014), argumentó que son el conjunto de actividades que permiten la vigilancia a los procesos operativos de la organización. Asimismo, Santillana (2015), señaló que son las actividades que se realizan en las organizaciones con la finalidad de verificar la presencia de los componentes que conformar al control interno.

Los principios que integran las actividades de supervisión de acuerdo al COSO (2013), es la selección, desarrollo y realización de evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento; evaluación y comunicación de las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. Asimismo, la Contraloría General de la República (2014), señaló que son evaluaciones para comprobar el funcionamiento del /control interno y comunicar las deficiencias detectadas del control interno.

En relación a la variable del *Proceso Administrativo*, la definiremos de acuerdo a Blandez (2014), indicando que se realizan actividades con la finalidad de lograr los

objetivos planteados, para ello se fijan, delimitan los recursos necesarios, se coordina las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, Luna (2014) coincidió con Münch (2015), al señalar que es un conjunto de etapas en el cual se efectúa la administración, interrelacionándose y formándose un proceso integral. Además, Bernal y Sierra (2017), señalaron que comprende el conjunto de conocimientos, herramientas y las técnicas de la labor administrativa. Al mismo tiempo, Sánchez (2014) indicó que es un proceso social, el cual tiene como finalidad obtener los resultados planteados mediante la organización de las actividades y de los colaboradores.

En cuanto a las fases del *Proceso Administrativo*, se encuentra dividido en cuatro fases o etapas, siendo primero la *Planeación*, de acuerdo a Sánchez (2014), señaló que permite al empresario definir el rumbo de la organización, los medios a utilizar, definir sus objetivos, reducir tiempos y elimina las improvisaciones, que afectan a la toma de decisiones por parte del empresario. Asimismo, Luna (2014), indicó que gracias a la planeación se puede fijar los objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, coadyuvando a las otras fases del proceso administrativo. Además, Münch (2015), definió como el esclarecimiento de los escenarios futuros de la empresa, que le permiten definir las estrategias a utilizar para alcanzar la misión de la organización con una acertada probabilidad de éxito. También, Bernal y Sierra (2017), señalaron que es el proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se formulan programas para integrar y coordinar las actividades para desarrollar por parte de la compañía.

En relación con los objetivos que persigue la *planeación*, según Santillana (2015) “es de llevar a cabo los estudios y toma de decisiones consecuentes relativos a qué es lo que



quiere la entidad, divididos en etapas o periodos futuros” (p. 53). Asimismo, Sánchez (2014), señaló que los objetivos que persigue la planeación en cualquier organización es la de disminuir el riesgo al fracaso, evitar errores y asegurar el éxito de la empresa, manejo eficiencia de los recursos y asegurar el éxito en el futuro.

Acerca de la importancia de la *planeación*, Münch (2015) manifestó que permite aprovechar adecuadamente los esfuerzos y recursos, posibilita la acción de identificar y mitigar las contingencias que se suscitan durante las actividades, permite la toma de decisiones de la organización y es la base del sistema de control interno. Por su parte Bernal y Sierra (2017) indicaron que la es importante porque permite definir los objetivos, responder a los cambios, optimizar el uso de los recursos, orientar las decisiones, reducir la incertidumbre, definir criterios de desempeño y lograr los objetivos.

En cuanto a los elementos que conforman la *planeación*, podemos definir en primer lugar a la *visión*, de acuerdo a Blandez (2014) señaló que es hacia donde quiere llegar la organización en el futuro, teniendo un espacio de 3 a 5 años. Además, Louffat (2015), indicó que es la extensión de la misión proyectada hacia el futuro que persigue. Por su parte, Luna (2014), mencionó que la visión es la aspiración de la empresa que desea alcanzar en el futuro. Asimismo Bernal y Sierra (2017), afirmaron que la visión es un ideal realista al que se quiere llevar la organización y motiva a sus miembros a realizarla. También Münch (2015), afirmó que provee dirección a la empresa y forja el futuro realizando acciones concretas en el presente. Además, Franklin (2013) manifestó que es la declaración fundamental de valores, logro de aspiraciones comunes, nivel de compromiso y espíritu de equipo.

El segundo elemento de la planeación es la *misión*, desde el punto de vista de Blandez (2014), indicó que permite delimitar el rumbo y crear los deberes necesarios para alcanzarlos. Igualmente Louffat (2015), afirmó que es la razón de la empresa, debiendo fundamentarse en valores y principios sólidos que la guíen y le den personalidad propia. Además, Luna (2014), mencionó que es la razón de ser de la organización, siendo una breve síntesis respecto a los principios, propósitos, estrategias y valores que deben de ser conocidos por todas las personas que laboran en la organización. También, Bernal y Sierra (2017) señalaron que define la identidad de la organización, señala el alcance y la dirección de las diferentes actividades de la organización. Asimismo, Münch (2015) mencionó que es el propósito o motivo por el cual existe la empresa. De esta manera, Franklin (2013), expresó que constituye una guía de actuación, enlazando lo deseado con lo posible.

El tercer elemento de la planeación son los *objetivos*, según Luna (2014), argumentó que son los fines hacia los cuales se dirigen las actividades de las organizaciones y de los individuos. Por su parte Blandez (2014), afirmó que son los fines hacia donde debe dirigirse la empresa, dándole direccionalidad a los esfuerzos que realiza para su consecución. Además, Louffat (2015), planteó que los objetivos son los resultados que se buscan concretar, basados en la misión y visión, que desean lograrse a un plazo determinado. También Münch (2015), indicó que son los resultados específicos que espera alcanzar la empresa en el tiempo, siendo cuantificables y medibles. Asimismo, Franklin (2013), señaló que es el propósito que orienta las acciones para traducir el objeto de una organización en resultados.

El cuarto elemento de la planeación son las *políticas*, de acuerdo a Luna (2014), indicó

que las políticas guían y orientan el pensamiento y acción de los ejecutivos en toma de decisiones para el logro de los objetivos. Asimismo, Blandez (2014), señaló que son patrones que sirven de guía a los trabajadores de la empresa a su logro en situaciones que requieran dirección y sensatez. Además Louffat (2015) definió como normas que orientan la toma de decisiones administrativas. También, Bernal y Sierra (2017), mencionaron que son pautas que las organizaciones establecen para permitir tomar decisiones dentro de criterios previamente establecidos y que favorecen el logro de los objetivos planteados, asimismo, son los marcos generales dentro de los cuales las personas en las organizaciones pueden tomar decisiones. Igualmente Münch (2015), afirmó que son las directrices que permiten orientar el accionar de las personas. Por su parte, Franklin (2013), argumentó que son guías básicas de carácter general que orientan las acciones para normar la gestión de una organización.

Finalmente, el quinto elemento de la planeación son los *procedimientos*, según Luna (2014), señaló que son los pasos secuenciales que se deben de seguir para realizar las actividades en la empresa de acuerdo a las políticas establecidas. Además, Blandez (2014), indicó que son guías para que el personal realice sus labores de acuerdo a cada actividad que desarrolla. También, Franklin (2013), argumentó que son técnicas que incorporan información sobre el devenir cronológico y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para cumplir una función, actividad o tarea.

Por lo que se refiere a las etapas o fases del proceso administrativo, me compete definir la segunda etapa, la *organización*, según Luna (2014), argumentó que permite agrupar, estructurar y ordenar con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad – responsabilidad, los equipos y grupos, para que se

cumplan con eficacia y eficiencia los planes definidos. Asimismo, Münch (2015) afirmó que la organización permite el diseño, la estructura organizacional, procesos y sistemas que permiten simplificar y optimizar el trabajo. También, Bernal y Sierra (2013), manifestaron que es el proceso que establece la estructura administrativa donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de las personas en el desarrollo de sus actividades y se asignan los recursos financieros, físicos y humanos para lograr lo planeado. Además, Blandez (2014) señaló que es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la organización. Finalmente, Franklin (2013) indicó que es el proceso que permite especializar y dividir el trabajo para agrupar y asignar funciones, con el fin de contribuir al logro de los objetivos planteados.

En relación a los objetivos de la *organización*, Santillana (2015), señaló que están relacionados con la división del trabajo en la organización y como conforman un todo para cumplir con sus objetivos planteados. Asimismo, Franklin (2013), argumentó que permite diseñar e instrumentar la infraestructura para el correcto funcionamiento de la organización.

Con respecto a la importancia de la *organización*, Luna (2014), indicó que define la estructura de la empresa, determina sus niveles jerárquicos, elimina la duplicidad de funciones, es una vía para lograr lo planteado, coordina la división del trabajo. Asimismo, Münch (2015) señaló que reduce los costos, aumenta la productividad, reduce la duplicidad de funciones, define la estructura de la empresa y facilita las actividades del trabajo.

En cuanto a los elementos que conforman la *organización*, podemos definir en primer lugar a la *estructura organizacional*, según Bernal y Sierra (2017), indicaron que es la

representación formal de las relaciones laborales de las organizaciones, donde se define la división formal del trabajo y las relaciones de dependencia en una organización, involucrando aspectos como la división del trabajo, la jerarquía administrativa, las líneas de autoridad, la amplitud del control, la departamentalización. Asimismo, Sánchez (2014), señaló que es el sistema formal de relaciones de trabajo tanto para la división como para la integración de las tareas.

El segundo elemento de la organización es la *división y distribución de funciones*, de acuerdo a Bernal y Sierra (2017), señalaron que permite que los colaboradores realicen sus actividades con mayor eficacia y una mejor competitividad para la organización. Asimismo, Franklin (2013) argumentó que es la delegación de autoridad y responsabilidad a un individuo, grupo o unidad administrativa.

Finalmente el tercer elemento de la organización es la *cultura organizacional*, de acuerdo a Blandez (2014), argumentó que es el conjunto subyacente de valores, creencias, puntos de vista y normas clave compartidas por los colaboradores. Por su parte, Franklin (2013), señaló que es el conjunto de valores, actitudes, hábitos y supuestos que definen a una organización. Además, Louffat (2015), indicó que representa la identidad de una empresa basada en sus valores y manifestaciones internas, que les permite mostrar una personalidad corporativa y que la distingue de otras empresas.

En relación con las fases o etapas del proceso administrativo, nos centramos a definir su tercera etapa, la *dirección*, según Franklin (2013) indicó que es el proceso que permite guiar y proporcionar las herramientas necesarias a las personas para que contribuyan con efectividad a la consecución de las metas de la empresa. Asimismo, Münch (2015) señaló

que es la ejecución de los planes de acuerdo a la estructura organizacional, mediante los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo. También, Bernal y Sierra (2017), afirmó que es el proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo de cambio y estrés. Además, Luna (2014) argumentó que realiza todos los movimientos para que las demás etapas del proceso administrativo funcionen de manera concordante.

Acerca de los objetivos de la *dirección*, Santillana (2015), afirmó que los objetivos incluyen tres diferentes tipos de acciones de soporte y que son básicas para la realización de las actividades; en primer lugar señala a la administración o dirección, teniendo como función principal emitir instrucciones y hacerle saber a los trabajadores. En segundo lugar a la coordinación que provee información necesaria a los trabajadores y en tercer lugar al liderazgo que es la motivación a los trabajadores por medio del ejemplo que proyectan los trabajadores de mayor mando dentro de la organización.

Respecto a la importancia de la *dirección*, Luna (2014) señaló que permite motivar a los trabajadores, fundamentando un adecuado clima laboral, apropiada toma de decisiones, permitiendo la aplicación del control. Asimismo, Münch (2015) indicó que posibilita la ejecución de las actividades, toma de decisiones, comportamiento, actitudes y conductas adecuadas.

En cuanto a los elementos que conforman la *dirección*, señalo en primer lugar a la *comunicación*, según Bernal y Sierra (2013), indicaron que es el medio por el cual el personal se interrelaciona entre si, los directivos con el personal y viceversa, teniendo vital

importancia en la obtención de resultados positivos para la organización. Asimismo, Münch (2015) afirmó que comprende múltiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de comunicación eficaces. Además, Franklin (2013) señaló que es el medio para transmitir información con un significado comprensible. Finalmente, el segundo elemento es la *Tecnología de la información*, según Bernal y Sierra (2013), sostuvieron que uno de los medios con mayor frecuencia para transmitir mensajes en la organización es a través de la vía electrónica, siendo el correo electrónico el que domina los canales de comunicación en la organización, teniendo como propósito de facilitar y mejorar la calidad y la velocidad, y aumentar el flujo de información entre las personas. Además, Franklin (2013), señaló que es el recurso de apoyo para alcanzar resultados en la organización.

En relación con las fases o etapas del proceso administrativo, nos centramos a definir su cuarta y última etapa, el *control*, desde la posición de Franklin (2013), es el proceso que utiliza una persona o un grupo para regular sus acciones en congruencia con las expectativas definidas en los planes, metas y estándares de desempeño. Asimismo, Luna (2014) señaló que es la última fase del proceso administrativo, el cual permite valorar lo que se desarrollo en las otras etapas del referido proceso. Además, Münch (2015) indicó que es la evaluación y medición de los resultados, para detectar, prever y corregir desviaciones, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos. También, Louffat (2015) precisó que identifica la eficacia y eficiencia de lo previamente planteado, organizado y dirigido en el uso racional de los recursos administrativos y en las diversas áreas administrativas de la empresa.

Acerca de los objetivos del *control*, según Santillana (2015), contribuye en el logro de

las otras etapas del proceso administrativo. Asimismo, Sánchez (2014), señaló que garantizar que los planes tengan éxito al detectar desviaciones y ofrecer una base para adoptar acciones y corregir desviaciones indeseadas reales o potenciales.

Respecto a la importancia del *control*, Münch (2015) manifestó que sirve para comprobar la efectividad de la gestión, promueve el aseguramiento de la calidad, protege los activos de la empresa, garantiza el cumplimiento de los planes, establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo, detecta y analiza las causas de las desviaciones.

En cuanto a los elementos que conforman el *control*, indico en primer lugar a los *sistemas de información*, de acuerdo a Münch (2015), señaló que integran datos acerca de todas las áreas, funciones y actividades de la empresa, destacando base de datos, reportes, informes, estadísticas proyecciones, y análisis del entorno. Finalmente, el segundo elemento son las *herramientas*, según Franklin (2013), son técnicas que la organización utiliza para establecer los controles necesarios. Asimismo Münch (2015) indicó que son técnicas de revisión que permiten verificar el cumplimiento de los objetivos.



## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 General**

¿Cuál es la relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019?

### **1.2.2 Específica**

¿Cuál es el nivel de implementación del control interno de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019?

¿Cuál es la situación actual del proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019?.

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Teórica**

La presente investigación, permitió identificar los componentes del control interno y cómo influyen en la consecución de los objetivos que se plantea la organización, asimismo, sirvió para analizar y determinar la implementación de los elementos del proceso administrativo en la oficina de administración. Desde la presente perspectiva, la investigación se justifica en ser una fuente de consulta y de generación de conocimiento para los servidores de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, interesadas en ampliar su comprensión referente al control interno y proceso administrativo.

### **1.3.2 Académica**

La investigación, permitió identificar el modelo de control interno en el cual basan sus operaciones la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca,

asimismo, ayudó a determinar las cuatro etapas del proceso administrativo y como se relacionan entre sí; permitiendo a los trabajadores de la oficina de Administración tener conocimiento de la real importancia del control interno y como este ayuda a controlar los activos, la segregación de funciones, con la finalidad de lograr los objetivos institucionales.

### **1.3.3 Valorativa**

La investigación ayudó a los servidores de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca a identificar y mitigar la falta de controles existentes en su labor diaria y de esta manera poder minimizarlos a un punto tolerable.

### **1.3.4 Práctica.**

Los resultados de la presente investigación, ayudó a corregir las falencias existentes en el control interno y en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca y de esta manera se logren los objetivos institucionales planteados.

## **1.4 Limitaciones**

La limitación presentada en la investigación, se debe netamente a la coyuntura actual por la pandemia del Coronavirus, siendo un limitante de poder recoger la información de manera física, pero la citada limitación no fue un impedimento para el desarrollo de la presente investigación, subsanándola en coordinación con la Dirección del Hospital Regional Docente de Cajamarca, facilitando los correos institucionales de los servidores que laboran en la oficina de administración, de esta manera se hizo llegar los cuestionarios a los correos institucionales de manera online.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 General.**

Determinar la relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.

### **1.5.2 Específico.**

Determinar el índice de implementación del control interno en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.

Determinar el estado situacional del proceso administrativo en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 General**

Existe relación positiva alta entre el control interno y el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.

### **1.6.2 Específica**

Existe un nivel de implementación medio del control interno en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.

El proceso administrativo se encuentra adecuadamente implementado en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.

## CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA

### 2.1 Operacionalización de variables.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables.*

Variable a investigar	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Control interno	Mecanismos que implementan las instituciones públicas y privadas, con la finalidad de identificar, mitigar y eliminar desviaciones económicas que afectan su funcionamiento, asimismo, permite alcanzar los objetivos que se trazan.	Se determinará con los ítems entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión, asimismo, se calificará muy bajo de 0 a 24, bajo de 25 a 49, medio de 50 a 74 y alto de 75 a 100.	Ambientede Control.  Evaluación de riesgo  Actividades de control  Información y comunicación  Actividades de supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.</li> <li>• Ejerce responsabilidad de supervisión.</li> <li>• Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.</li> <li>• Demuestra compromiso para la competencia.</li> <li>• Hace cumplir con la responsabilidad</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Especifica objetivos claros.</li> <li>- Identificación y análisis de riesgos.</li> <li>- Evalúa el riesgo de fraude.</li> <li>- Identifica y analiza cambios importantes.</li> <li>- Selección y desarrollo de actividades de control.</li> <li>- Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología.</li> <li>- Desplega actividades de control a través de políticas y procedimientos.</li> <li>- Información relevante y de calidad.</li> <li>- Comunicación interna.</li> <li>- Comunicación externa.</li> <li>- Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.</li> <li>- Evalúa y comunica deficiencias.</li> </ul>
Variable 2 Proceso administrativo	Proceso por el cual se identifica el rumbo de la empresa, se fijan los objetivos a alcanzar, asimismo los mecanismos a utilizar para alcanzarlos, los	Se analizarán los elementos de la planeación, organización, dirección y control, calificados de acuerdo a la cantidad de	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión</li> <li>- Misión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Políticas</li> <li>- Procedimientos</li> </ul>

recursos humanos y materiales que se deben de utilizar, permite la reducción de tiempos en los procesos operativos de las áreas.	trabajadores que los conocen, ponderándose de acuerdo a muy bajo de 0% a 24% inexistente, 25% a 49 regular, 50% a 74% bueno, 75% a 100% implementado.	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Tecnología de la información</li> </ul>
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- División y distribución de funciones.</li> <li>- Cultura organizacional</li> </ul>
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas de Informacion.</li> <li>- Herramientas.</li> </ul>

---

*Fuente:* Elaboración propia.

## **2.2 Tipo de investigación.**

### **2.2.1 Enfoque de investigación.**

En la investigación se utilizó el enfoque *cualitativo*, porque se recogieron los datos tal como se dan en su ambiente natural, asimismo, el enfoque *cuantitativo*, porque se utilizó el cálculo numérico para hallar la relación existente entre las variables materia de estudio.

### **2.2.2 Diseño de investigación.**

En la investigación se utilizó el diseño *no experimental*, dado que no se realizó la manipulación de las variables en estudio.

### **2.2.3 Tipo de investigación.**

El nivel de la investigación fue *correlacional*, midiendo y analizando la relación existente entre el control interno y el proceso administrativo.

## **2.3 Población y muestra.**

### **2.3.1 Población**

La *población* de la investigación, estuvo determinada por *114 trabajadores* administrativos del Hospital Regional Docente de Cajamarca, tomando como referencia a Tamayo (2012), quien indicó que la población es el total de las unidades de análisis que integran el fenómeno a estudiar, asimismo Arias (2012), señaló que es un conjunto finito o infinito de elementos que contienen las mismas características.

### **2.3.2 Muestra.**

La muestra en la investigación estuvo conformada por *20 trabajadores administrativos* de las áreas de personal, economía, logística, servicios generales y mantenimiento, tomando

una muestra *no probabilística* porque no todo los elementos que conformaban la población tuvieron la opción de ser electos y utilizando *un muestreo por conveniencia* porque se eligió a los trabajadores a ser encuestados, tomando a los jefes de cada área y cuatro trabajadores que ocupan cargos estructurales en las precitadas áreas. Referenciando lo indicado de acuerdo a Arias (2012), quien indicó que es el subconjunto extraído de la población del estudio, asimismo, Cerna (2018), señaló que la elección se da por criterios relevantes para el estudio.

**Tabla 2**

*Muestra seleccionada*

Área	Cantidad
Personal	5
Economía	5
Logística	5
Servicios Generales y mantenimiento	5
<b>Total</b>	<b>20</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

## 2.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección y análisis de datos.

### 2.4.1 Técnicas e instrumentos.

#### 2.4.1.1 Técnicas

Se aplicó la *técnica de la entrevista* dirigida al Director Regional del Hospital Regional Docente de Cajamarca, con la finalidad de recoger información respecto a las áreas que comprenden la oficina de administración, la cantidad de trabajadores que laboran en cada área, conocer si se encuentra implementado el sistema de control interno. Referenciando lo vertido de acuerdo a Cerna (2018), quien indicó que la *entrevista* permite al investigador formular preguntas a los sujetos que puedan brindar información importante de un tema determinado, asimismo, señaló que la

*guía de entrevista* es el instrumento de recojo de información de la entrevista, pudiendo ser estructurada y no estructurada.

Asimismo, se utilizó la *técnica de la encuesta*, que de acuerdo a Cerna (2018), señaló que se apoya en el lenguaje verbal, a través del cual el investigador recoge información importante, con la finalidad de recoger la percepción de los trabajadores del control interno y el proceso administrativo.

#### **2.4.1.2 Instrumentos**

- Guía de entrevista: Conformada por 16 preguntas abiertas y cerradas.
- Cuestionario: Conformado por 2 cuestionarios, con la finalidad de determinar la situación actual del sistema de control interno (48 preguntas) y el proceso administrativo (39 preguntas), siendo aplicada a la muestra indicada en el punto 2.3.2 de la presente investigación.

#### **2.4.2 Procedimientos de recolección de datos**

Para el recojo de la información, se aplicó la guía de entrevista con *16 preguntas abiertas y cerradas* a la Directora del Hospital Regional Docente de Cajamarca; posteriormente, con la información recogida, permitió desarrollar y aplicar de manera virtual los cuestionarios de control interno y proceso administrativo, enviándolos a través de los correos institucionales a la muestra seleccionada de acuerdo a lo señalado en el punto 2.3.2 de la presente investigación, finalmente, el procedimiento de recolección de datos fueron basados en los principios éticos de respeto a los participantes, libertad de interrupción, consentimiento informado para el tratado de los datos, protección de la confidencialidad al no divulgar los datos de las personas encuestadas y de optimización de beneficios.



### 2.4.3 Procedimiento de análisis de datos.

Para el *procesamiento* de los datos recogidos, se trabajaron en el programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 24; asimismo, para realizar el análisis de los resultados obtenidos, se utilizó el estadígrafo del Rho Spearman, con la finalidad de poder determinar la relación existente entre el control interno y el proceso administrativo, teniendo como índices de relación:

**Tabla 3**

*Índice de relación de variables.*

Índice	Calificación
-1	Negativa perfecta
-09 a -0.99	Negativa muy alta
-07 a -0.89	Negativa alta
-0.4 a -0.69	Negativa moderada
-0.2 a -0.39	Negativa baja
-0.1 a -0.19	Negativa muy baja
0	Nula
0 – 0,2	Positiva muy Baja
0,2 – 0,4	Positiva Baja
0,4 – 0,6	Positiva moderada
0,6 – 0,8	Positiva alta
0,8 – 1	Positiva muy Alta
1	Positiva Perfecta

*Fuente:* Mondragón (2014)

Además, para determinar el estado situacional del control interno, se tuvo en cuenta la siguiente calificación:

**Tabla 4**

*Índice de implementación del control interno.*

Calificación	Ratio o índice de implementación
Muy bajo	De 0% a 24%
Bajo	De 25% a 49%
Medio	De 50% a 74%
Alto	De 75% a 100%

*Fuente: C.G.R (2014).*

Finalmente, para poder determinar el estado situacional del proceso administrativo, se tuvo en consideración los siguientes índices:

**Tabla 5**

*Calificación de proceso administrativo.*

Valor porcentual	Calificación
0% a 24%	Inexistente
25% a 49%	Regular
50% a 74%	Bueno
75% a 100	Implementado

*Fuente: Franklin (2007).*

#### **2.4.4. Aspectos éticos**

El desarrollo del presente trabajo está regido bajo principios fundamentales de moral individual y social como corresponde a un profesional contable y financiero resaltando los siguientes aspectos éticos:

**Consentimiento informado.** - Porque la investigación y recolección de datos se realizó con autorización de la Directora Regional del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

**Protección de la Propiedad Intelectual.** - Por seguir las reglas de la American Psychological Association – séptima edición (APA) en las citas bibliográficas respetando así los derechos del autor.

**Confidencialidad.** - Por mantener en el anonimato a las personas encuestadas, protegiendo su identidad.

**Responsabilidad.** - Por cumplir con el código de ética del Investigador científico UPN aprobada mediante resolución Rectoral N° 104-216-UPN-SAC del 31 de octubre del 2016, donde se detalla nuestros deberes y obligaciones y cuyo fin es salvaguardar la integridad de los seres vivos.

**Originalidad.** - Porque por primera vez se toma un cuestionario en el Hospital Regional Docente para investigar el tema de la Relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

#### 2.4.5. Validez del instrumento

La validez viene a ser el grado en que el instrumento mide realmente la variable o variables que se desea medir. (Hernández et al., 2014), asimismo, el instrumento empleado en este trabajo fue validado a través del visto bueno de la asesora, Contador Público Colegiado Certificado, Perito Contable Judicial, especialista en Auditoría, y evidenciada su connotada experiencia en los temas de las variables abordadas en nuestra investigación, fue quién evaluó la aplicabilidad del instrumento; de la misma manera amparándonos con la situación actual por la que está atravesando el mundo entero por la pandemia COVID 19, en otras circunstancias hubiéramos recurrido a un juicio de expertos, pero para mi trabajo de investigación es válido el Visto Bueno de mi asesora.

## CAPITULO 3 RESULTADOS

Luego de procesar y analizar la información recogida de los instrumentos utilizados en la investigación (*ver anexos n° 3 y n° 4*), siendo su implicancia practica de ayudar a corregir las falencias detectadas en el control interno y el proceso administrativo, permitiendo se logren los objetivos institucionales, asimismo, en el aspecto valorativo, permitirá ser una fuente de consulta y de generación de conocimiento para los servidores de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca; finalmente para dar respuesta a los objetivos planteados y comprobar las hipótesis, puedo señalar lo siguiente:

### 3.1.Objetivo General

Determinar *la relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019*, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 6**

*Relación entre el control interno y el proceso administrativo*

			<b>Control interno</b>	<b>Proceso administrativo</b>
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,791
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	20	20
	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	,791	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	20	20

*Nota:* Esta tabla muestra la relación existente entre el control interno y proceso administrativo, asimismo la correlación es significativa a nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de  $r=,791$ , evidenciándose que existe

una relación positiva alta entre el control interno y proceso administrativo, además, el nivel de significancia es menor a 0.05 en ambos casos, esto me indica que si existe grado de relación, concluyendo que a mayor control interno mayor será el proceso administrativo en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, asimismo, con el resultado obtenido, se acepta la Hipótesis de investigación, donde indicaba que “ *Existe relación positiva alta entre el control interno y el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019*”.

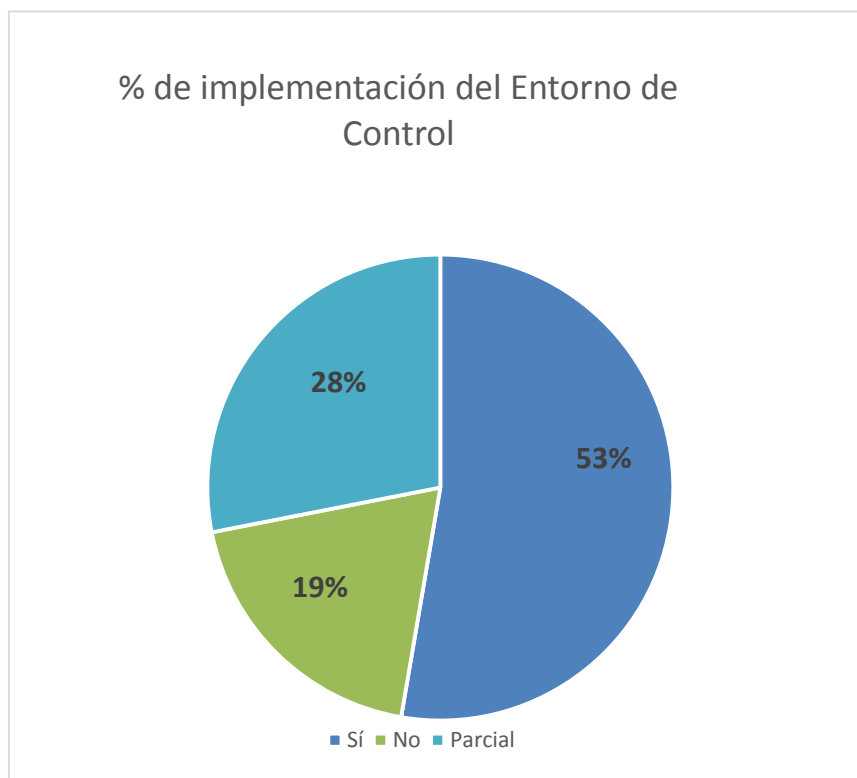
### 3.2. Objetivos Específicos.

Como primer objetivo específico, me tracé *determinar el índice de implementación del control interno en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, periodo 2019*, tabulando y analizando el instrumento utilizado para tal fin (ver anexo n° 3); realizándose un estudio por componentes, para luego ser estudiados de manera conjunta y dar respuesta a lo planteado, pasando a detallar a continuación con la siguiente tabla:

**Tabla 7**

*Nivel de implementación del Entorno de control*

Entorno de control							Calificación
Total de respuestas			Ponderación por pregunta	% del nivel de implementación			
Si	No	Parcial		Si	No	Parcial	
137	50	73	0.003846	53%	19%	28%	Medio



**Figura 1**

*Implementación del entorno de Control*

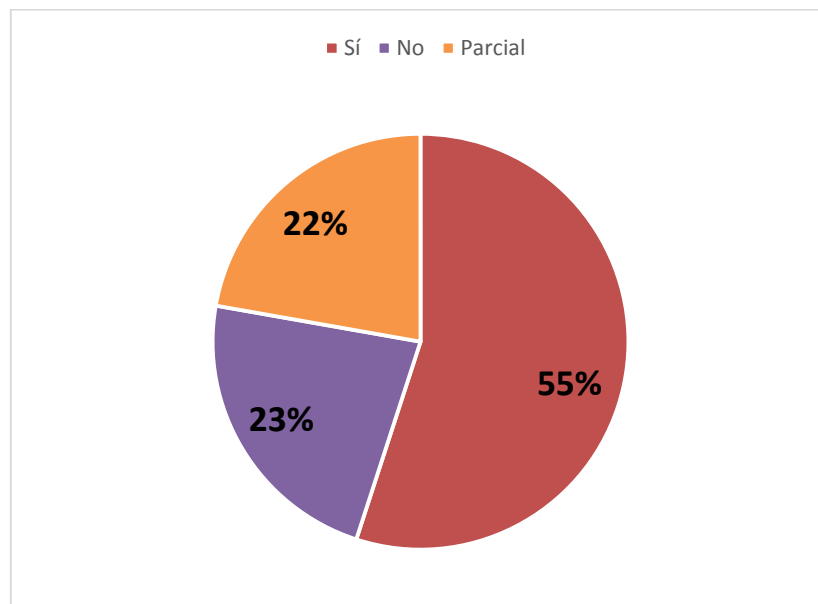
## Interpretación

Visto los resultados obtenidos del componente del Entorno de control, mediante el instrumento detallado en el anexo n° 3 el cual consta de 13 preguntas haciendo un total de 260 respuestas de los 20 trabajadores, el cual permite señalar que precitado componente, se encuentra implementado en un 53% en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, teniendo como calificación medio, evidenciándose que existen las condiciones óptimas para la implementación del sistema de control interno.

**Tabla 8**

*Nivel de implementación de la Evaluación de riesgos.*

Evaluación de riesgos							
Total de respuestas			Ponderación por pregunta	% del nivel de implementación			Calificación
Si	No	Parcial		Si	No	Parcial	
99	41	40	0.00555556	55%	23%	22%	Medio



**Figura 2**

*Implementación de la evaluación de riesgos*

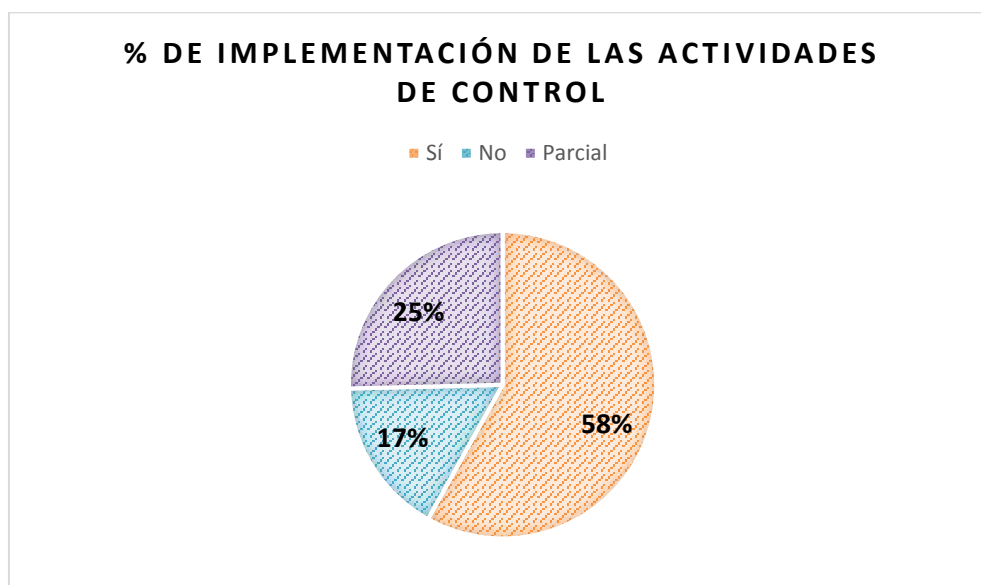
## Interpretación

Visto los resultados obtenidos del componente de Evaluación de riesgos, mediante el instrumento detallado en el anexo n° 3, el cual consta de 9 preguntas haciendo el total de 180 respuestas de los 20 trabajadores, obteniéndose que el precitado componente se encuentra implementado en un 55% en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, teniendo como calificación medio; esto me permite indicar que se tienen identificados los riesgos de manera general que puedan poner en riesgos los objetivos que se trace la citada dependencia administrativa.

**Tabla 9**

*Nivel de implementación de las actividades de control*

Actividades de control							Calificación
Total de respuestas			Ponderación por pregunta	% del nivel de implementación			
Si	No	Parcial		Si	No	Parcial	
151	43	66	0.384615	58%	17%	25%	Medio



**Figura 3**

*Implementación de las actividades de control*



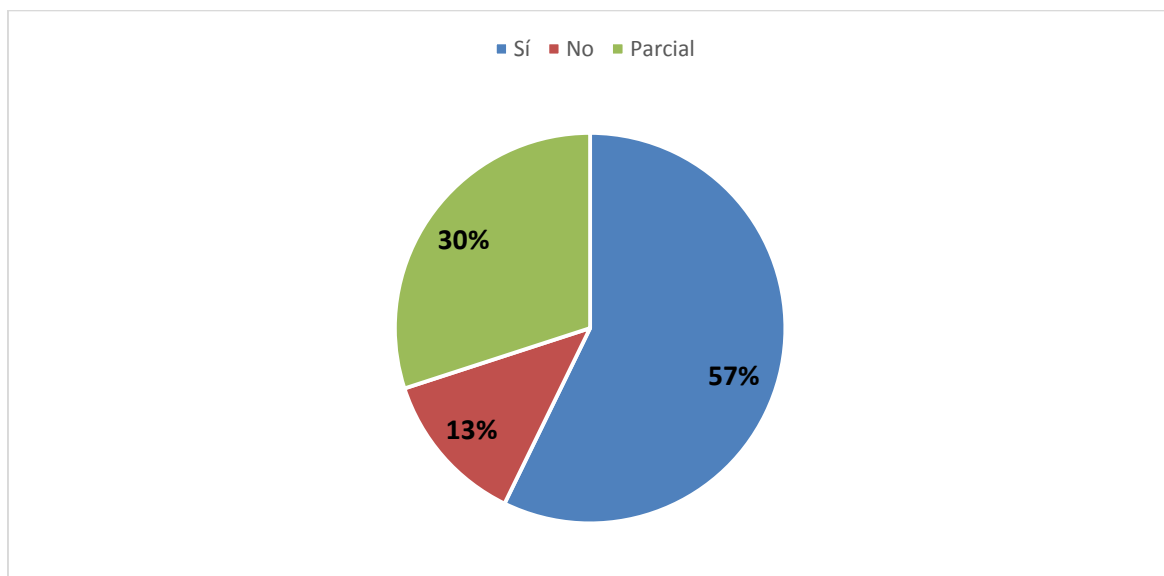
## Interpretación

Visto los resultados obtenidos del componente de Actividades de Control, mediante el instrumento detallado en el anexo n° 3, el cual consta de 13 preguntas haciendo el total de 260 respuestas de los 20 trabajadores, obteniéndose que el precitado componente se encuentra implementado en un 58% en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, teniendo como calificación medio, evidenciándose que las principales actividades de control se encuentra definidas y el personal tiene conocimiento de lo estipulado por la institución.

**Tabla 10**

*Nivel de implementación de la información y comunicación*

Información y comunicación							
Total de respuestas			Ponderación por pregunta	% del nivel de implementación			Calificación
Si	No	Parcial		Si	No	Parcial	
103	23	54	0.0055556	57%	13%	30%	Medio



**Figura 4**

*Implementación de la información y comunicación*

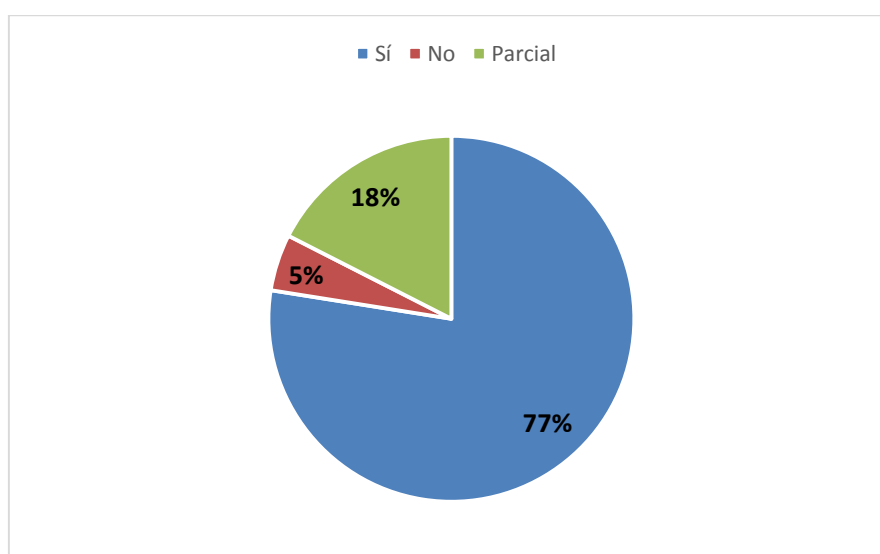
## Interpretación

Visto los resultados obtenidos del componente de Información y Comunicación, mediante el instrumento detallado en el anexo n° 3, el cual consta de 9 preguntas haciendo el total de 180 respuestas de los 20 trabajadores, obteniéndose que el precitado componente se encuentra implementado en un 57% en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, evidenciándose que la información y comunicación funciona en nivel medio, teniendo algunos puntos a mejorar como el de implementar mecanismos para recibir denuncias por actos indebidos por parte del personal y mejorar los canales de comunicación externa que apoyen al funcionamiento del control interno.

**Tabla 11**

*Nivel de implementación de la supervisión*

Supervisión							Calificación
Total de respuestas			Ponderación por pregunta	% del nivel de implementación			
Si	No	Parcial		Si	No	Parcial	
62	4	14	0.0125	77%	5%	18%	Alto



**Figura 5**

*Implementación de la supervisión*

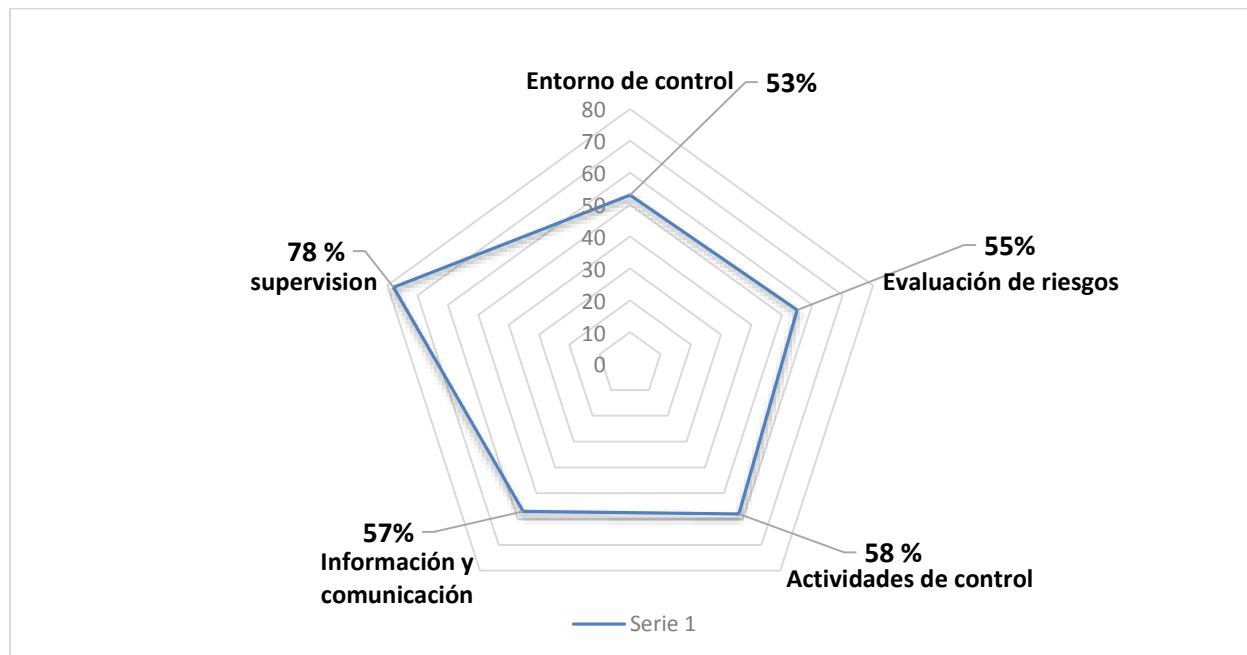
## Interpretación

Visto los resultados obtenidos del componente de Supervisión, mediante el instrumento detallado en el anexo n° 3, el cual consta de 4 preguntas haciendo el total de 80 respuestas de los 20 trabajadores, obteniéndose que el precitado componente se encuentra implementado en un 78% en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, teniendo como calificación alto, evidenciándose que los principales actores dentro de la oficina de administración cumplen sus funciones de acuerdo a lo normado en los documentos de gestión.

**Tabla 12**

*Nivel de implementación del Control Interno*

Calificación y rango	I.I.C.I Promedio	Componentes del Control Interno				
		Entorno de control	Evaluación de riesgos	Actividades de Control	Información y comunicación	Supervisión
Medio (50% a 74%)	60%	53%	55%	58%	57%	78%



**Figura 6**

*Índice de implementación del control interno*

## Interpretación

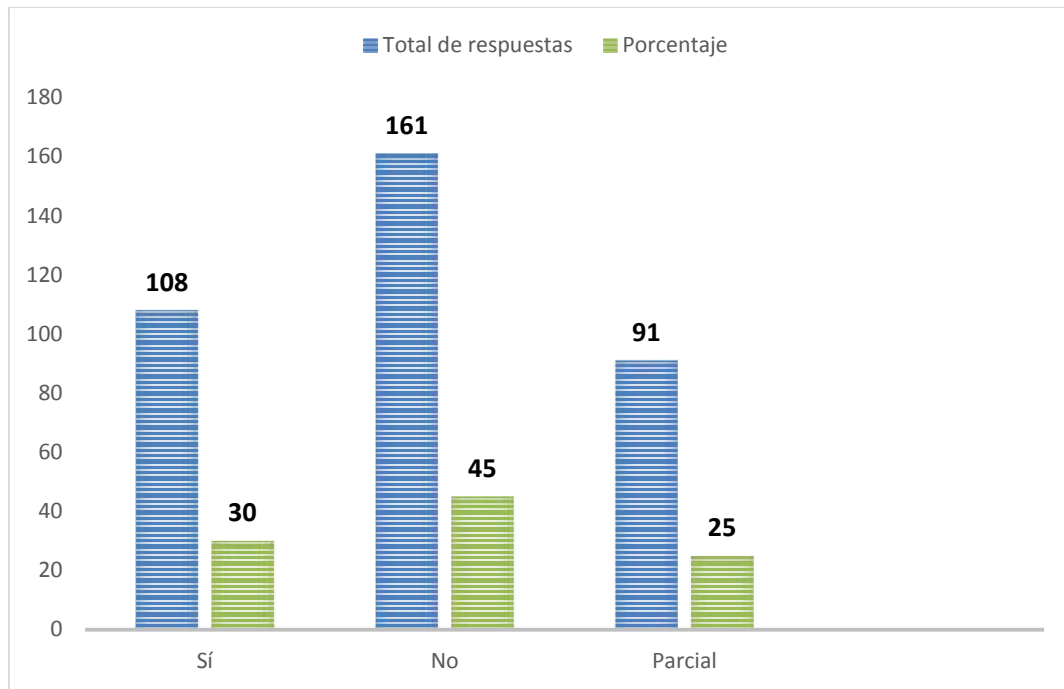
Finalmente, habiendo realizado el análisis de los cinco componentes que conforman el Control Interno, se puede señalar que los citados componentes se encuentran implementados en un 53% el Entorno de Control, en 55% la Evaluación de Riesgos, en 58% las Actividades de control, en 57% la Información y Comunicación y en un 78% la Supervisión; asimismo, puedo dar respuesta al objetivo general planteado, el cual era *determinar el nivel de implementación del control interno en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca*, teniendo como resultado que el índice de implementación del control interno es del 60%, siendo calificado como medio, evidenciándose que el control interno cuenta con las bases necesarias para su consolidación. Finalmente, se acepta la hipótesis planteada donde señalábamos que existe un nivel de implementación medio del control interno en la oficina de administración del Hospital.

En relación con el segundo objetivo específico, fue el determinar el estado situacional del Proceso Administrativo en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019, para tal fin se analizaron los 4 componentes que lo conforman, teniendo los siguientes resultados:

**Tabla 13**

*Situación actual de la planeación del proceso administrativo.*

Planeación							
Total de respuestas			Ponderación por pregunta	% del nivel de implementación			Calificación y rango
Si	No	Parcial		Si	No	Parcial	
108	161	91	0.0027778	30%	45%	25%	Regular (25% a 49%)



**Figura 7**

*Situación actual de la planeación*

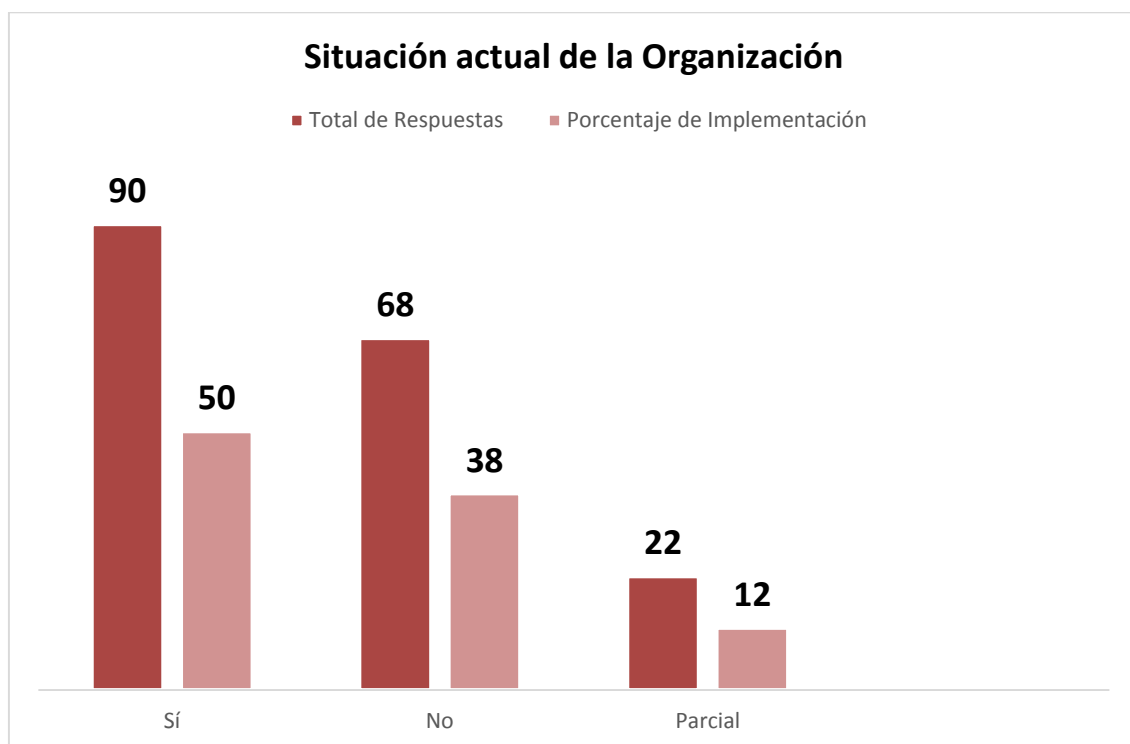
### **Interpretación**

Visto los resultados obtenidos del componente de la planeación mediante el instrumento detallado en el anexo n° 4, el cual consta de 18 preguntas haciendo el total de 360 respuestas de los 20 trabajadores, obteniendo que el precitado componente se encuentra implementado en un 30% en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, teniendo como calificación regular, evidenciándose que algunos trabajadores desconocen los objetivos del área, asimismo, la mayoría de colaboradores señalan que no existen políticas en su área, además, los procedimientos no se encuentran documentados, corroborándose lo vertido con el porcentaje de implementación detectado con los resultados analizados. .

**Tabla 14**

*Situación actual de la Organización del proceso administrativo.*

Organización							
Total de respuestas			Ponderación por pregunta	% del nivel de implementación			Calificación y rango
Si	No	Parcial		Si	No	Parcial	
90	68	22	0.0055556	50%	38%	12%	Bueno (50% a 74%)



**Figura 8**

*Situación actual de la organización*

### Interpretación

Luego de analizar los resultados obtenidos del componente de Organización, mediante el instrumento detallado en el anexo n° 4, el cual consta de 9 pregunta de las cuales se obtuvieron 180 respuestas de los 20 trabajadores utilizados como muestra, se puede determinar que el precitado componente, se encuentra implementado en un 50% en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, siendo su calificación de bueno; corroborando

que no se brinda capacitación al personal para el desempeño de sus funciones, asimismo, las funciones no son concisas, corroborándose lo vertido con el porcentaje de implementación detectado con los resultados analizados.

**Tabla 15**

*Situación actual de la Dirección del proceso administrativo.*

Dirección							Calificación y rango
Total de respuestas			Ponderación por pregunta	% del nivel de implementación			
Si	No	Parcial		Si	No	Parcial	
107	19	14	0.007142	76%	14%	10%	Implementado (75% a 100%)



**Figura 9**

*Situación actual de la Dirección*

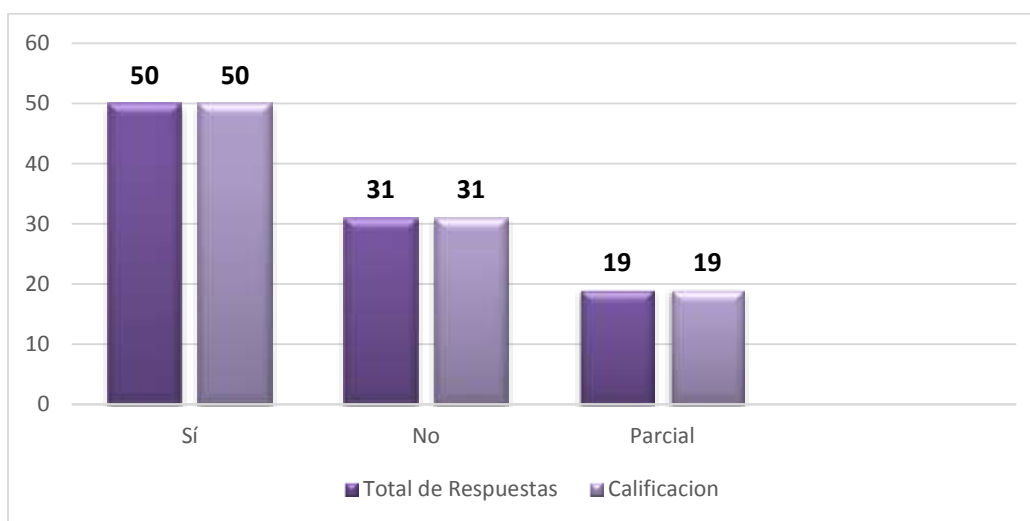
## Interpretación

Luego de analizar los resultados obtenidos del componente de Dirección, mediante el instrumento detallado en el anexo n° 4, el cual consta de 7 pregunta de las cuales se obtuvieron 140 respuestas de los 20 trabajadores utilizados como muestra, se puede determinar que el precitado componente, presenta un 76% en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, siendo su calificación de implementado; permitiéndome indicar que aunque los resultados muestran un porcentaje alto de su implementación, se ha podido determinar que no existen iniciativas para mejorar los canales de comunicación existentes.

**Tabla 16**

*Situación actual del Control del proceso administrativo.*

Control							
Total de respuestas			Ponderación por pregunta	% del nivel de implementación			Calificación y rango
Si	No	Parcial		Si	No	Parcial	
50	31	19	0.01	50%	31%	19%	Bueno (50% a 74%)



**Figura 10**

*Situación actual del control*



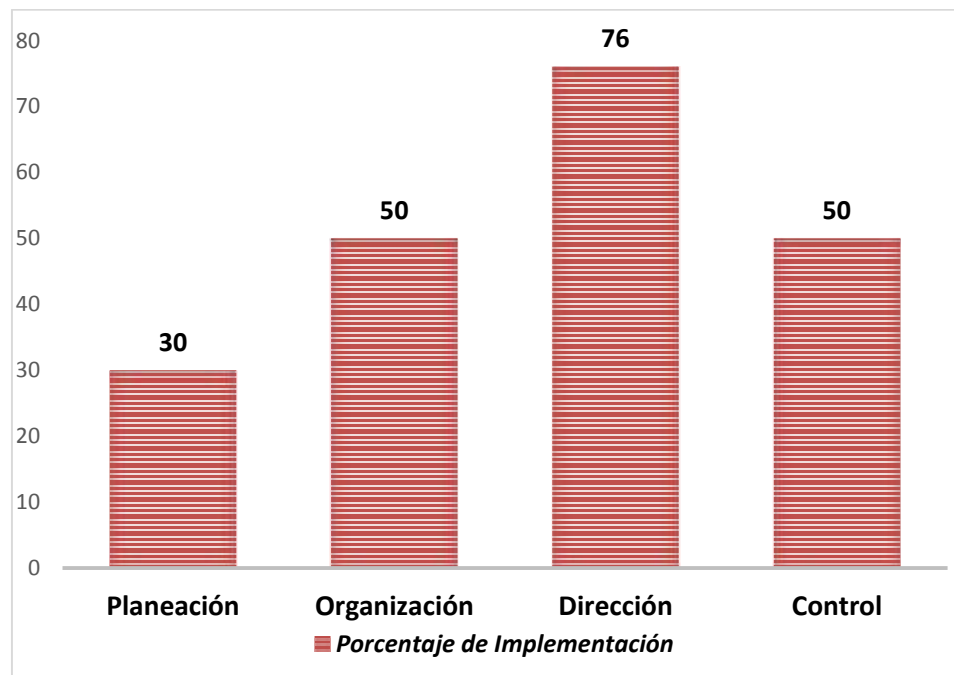
## Interpretación

Visto los resultados obtenidos del componente de Control mediante el instrumento detallado en el anexo n° 4, el cual consta de 5 pregunta de las cuales se obtuvieron 100 respuestas de los 20 trabajadores utilizados como muestra, se puede determinar que el precitado componente, presenta un 50% en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, siendo su calificación de bueno; permitiéndome indicar que aunque los resultados muestran un porcentaje bueno de su implementación, se ha podido evidenciar que no se revisan, actualizan y no se cuenta con el soporte adecuado de los sistemas de control.

**Tabla 17**

*Situación actual del proceso administrativo.*

Calificación y rango	Promedio de implementación del Proceso Administrativo	Componentes del Proceso Administrativo			
		Planeación	Organización	Dirección	Control
Bueno (50% a 74%)	52%	30%	50%	76%	50%



**Figura 11**

*Nivel de implementación del proceso administrativo*

## Interpretación

Finalmente, habiendo realizado el análisis de los cuatro componentes que conforman el Proceso Administrativo, se puede señalar que los citados componentes se encuentran implementados en un 30% la Planeación, 50% la Organización, 76 % la Dirección y 50% el Control; asimismo, puedo dar respuesta al objetivo planteado, era *determinar el estado situacional del proceso administrativo*, teniendo como resultado que su índice de implementación es del 52%, siendo calificado como bueno, evidenciándose que el Proceso Administrativo coadyuva al control interno en la oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Además, se acepta la Hipótesis planteada, la cual indicaba que el proceso administrativo se encuentra implementado en la Oficina de Administración.

## CAPITULO 4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

### 4.1. Discusión

Luego de haber tabulado la información recogida a través de los instrumentos utilizados para tal fin, se puede indicar que existe una relación positiva alta entre el control interno y el proceso administrativo en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca obteniendo una relación de 0,791, concordando con los resultados obtenidos en los trabajos de investigación de Rengifo (2018) señalando que el control interno y la gestión administrativa del Instituto Superior de Educación Público de Lamas, presentan un grado de correlación de 0,821, siendo calificada positiva alta, asimismo, Lescano (2019), concluyó que existe relación directa y significativamente alta, entre el control interno y la gestión administrativa con un coeficiente de correlación de 0.943; finalmente, discrepo con los resultados obtenidos por Cadillo (2017), quien obtuvo como relación de intensidad baja con 0.454, considerando que los componentes del control interno se relacionan con intensidad baja con la gestión administrativa de los Servicios Postales del Perú.

Respecto al control interno, se evidencia que se encuentra en un 60% de implementación, teniendo la calificación de medio, evidenciándose con los resultados obtenidos que el código de ética no ha sido difundido entre los colaboradores, la organización no realiza charlas de sensibilización en materia de ética e integridad, no se han considerado aspectos internos y externos que generan los riesgos, no cuenta con procedimientos aprobados; concordando con algunos resultados obtenidos en sus trabajo de investigación de Arceda (2015), en el punto de que el personal no se encuentra capacitado para realizar sus funciones diarias, asimismo, Peñafiel (2017) indicó que la empresa cuenta con estructura organización que le permite establecer líneas de autoridad,

responsabilidad y delegación de funciones, la empresa no cuenta con procedimientos, además, concuerdo con los resultados obtenidos por Rengifo (2018) en su trabajo de investigación quien indico que el nivel del control interno es del 60% siendo calificado como bajo, no se cuenta con herramientas tecnológicas para llevar acabo las actividades de control; discrepando con los resultados obtenidos por Arroyo y Guzman (2018), quienes señalaron que se realizan actividades sin la debida autorización por parte del personal, no existe implementación de canales de comunicación, siendo lo opuesto con los resultados obtenidos en mi investigación, donde se puede evidenciar que el H.R.D de Cajamarca se encuentran implementado lo señalado en las líneas precedentes.

En relación al Proceso Administrativo, se encuentra implementado en un 52% siendo de calificación buena, encontrándose algunos puntos por mejorar, estando entre ellos la difusión de la Visión, falta de documentación clara y concisa donde se consigne los objetivos, inexistencia de políticas en sus áreas, los procedimientos no se encuentran documentados, no se realiza charlas de capacitación al personal, asimismo, una vez de analizado los resultados obtenidos y cotejados con los trabajos de investigación en los antecedentes, concuerdo con Peñafiel (2017), quien señaló que no existen políticas en el área, asimismo, Arceda (2015), indicó que el personal no se encuentra capacitado, inexistencia de políticas.

## 4.2. Conclusiones

Luego de analizar los resultados obtenidos, conllevan a las siguientes conclusiones:

- Objetivo general, se concluye que presenta una relación positiva alta, evidenciándose con el coeficiente obtenido de ,791, significando que, a mayor implementación del control interno se verá reflejado en el proceso administrativo de la oficina de Administración, asimismo, el porcentaje de implementación del control interno es del 60% teniendo la calificación de medio y el proceso administrativo presentan un nivel de implementación del 52% teniendo la calificación como bueno.
  
- Objetivo específico 1, se realizó un análisis por componente del control interno, concluyendo que el control interno se encuentra implementado en un 60%, encontrando algunas deficiencias a pesar de los resultados obtenidos, pero con la identificación y adecuado tratamiento puedan superarse, determinando que parcialmente o no el 55% de los encuestados manifiestan que no se cuenta con Código de ética o en su defecto no se ha realizado su difusión, también, el 75% indican que no se realizan charlas de sensibilización en materia de ética e integridad, además, el 55% indicó que no se cuentan con procedimientos aprobados, al mismo tiempo, el 60% señalaron que no se realizan capacitaciones con la finalidad de establecer el control interno; asimismo, el 80% manifiestan que no se han considerado aspectos interno y externos que generen los riesgos que han sido identificado, también , el 60% sostienen los riesgos identificados no han sido cuantificados y registrados, igualmente, el 65% señalan que no se realizan talleres, charlas para determinar las medidas de control; al mismo tiempo, el 60% de los citados encuestados , que no existe el servicio adecuado de soporte técnico para la tecnología de la información, también , el 60% señalan que no cuentan con acceso independiente al sistema informático, también, el 55% sostiene que no existen mecanismos para la denuncia de actos

indebidos por el personal.

- Objetivo específico 2, se analizó los componentes del proceso administrativo, encontrando algunas deficiencias a pesar de los resultados obtenidos, *concluyendo que el Proceso Administrativo se encuentra implementado en un 52% siendo de calificación buena*, asimismo, se determinó que parcialmente o no el 80% de los encuestados señalan que la Visión no ha sido difundida, también, el 85% indicaron que no existe la documentación donde se consignent los objetivos y su difusión, asimismo, el 75% sostienen que no existen políticas definidas en su área; además, el 90% señalaron que los procedimientos no se encuentran documentados; al mismo tiempo, el 80% indicaron que no se brindan charlas de capacitación para mejorar las funciones que desempeñan, finalmente, el 85% señalaron que no se revisan los sistema de control con la finalidad de actualizarlos.

## RECOMENDACIONES

En mi calidad de investigadora y bajo criterio personal incluyo en el presente trabajo de investigación algunas recomendaciones, que a pesar de no formar parte de la estructura del informe de la tesis, creí por conveniente plasmarlas en el informe, por considerarlas importantes.

Visto los resultados obtenidos en las conclusiones, puedo señalar las siguientes recomendaciones en aras de coadyuvar a la oficina de administración del Hospital Regional docente a mitigar las deficiencias detectadas:

- En materia de control interno, realizar la difusión mediante charlas y capacitaciones al personal nuevo y a los que actualmente laboran en el Hospital Regional Docente del Código de ética, el cual permitirá fijar las normas que permita encaminar la conducta de los servidores públicos; asimismo, redactar los procedimientos de actuación en las áreas que conforman la Oficina de Administración, que permitan tener de manera ordenada las acciones que tendría que realizar los servidores públicos de la citada oficina; también, realizar capacitación en materia de control interno, con la finalidad de dar a conocer a los servidores las ventajas de contar con un adecuado sistema de control interno, el cual permitirá obtener los resultados que por área se plantea la oficina de administración; de igual manera, realizar el registro, la cuantificación y la identificación de aspectos interno y externos de los riesgos con la finalidad de realizar la ponderación y llevarlos a nivel aceptables que no pongan en peligro la consecución de los objetivos; además, determinar y analizar a los servidores que tienen acceso a los sistemas informáticos, con el propósito de crear accesos únicos y evitar que los servidores estén compartiendo usuarios y claves para acceder al sistema; finalmente, implementar mecanismos de denuncia como documental, correo electrónico, telefónica o presencial, todo esto con el fin de prevenir actos de

corrupción en la oficina de administración.

- Asimismo, en materia de proceso administrativo, realizar la difusión a los servidores públicos de la Visión del Hospital Regional Docente de Cajamarca, con el fin de que todos encaminen sus esfuerzos a concretar lo trazado; también, realizar la documentación donde se consignen los objetivos de las áreas de la oficina de administración; además, definir las políticas de las áreas de la oficina de administración, con el propósito de realizar correctamente las actividades; también, brindar capacitación a los trabajadores en materia a las funciones que realizan dentro de la oficina de administración, con el propósito de potenciar sus capacidades y se vea reflejado en las actividades que realizan.



## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arroyo, C., & Guzman, A. (2018). *El control interno, enfoque COSO 2013, en la gestión administrativa de la empresa Cajamarca Bakery Sac periodo 2018*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/discover?scope=%2F&query=control+interno+en+la+gestion+administrativa&submit=>
- Bernal, C., & Sierra, H. (2017). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (3era ed.). Bogota, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. Obtenido de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- Blandez, M. d. (2014). *Proceso administrativo*. México, México: Digital UNID. Obtenido de <https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&output=reader&hl=es&pg=GBS.PT1>
- Cadillo, E. M. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo\\_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cerna, C. (2018). *Investigación Científica: Método y Técnicas*. Cajamarca, Perú: Publimas.
- CGR. (2013). Medición de la implementación del sistema de control interno en el estado. 42. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Medicion\\_Implementacion\\_SCI\\_Estado\\_2013.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Medicion_Implementacion_SCI_Estado_2013.pdf)
- CGR. (2014). Marco conceptual del control interno. 62. Recuperado el 2018, de <http://doc.contraloria.gob.pe/Control->

Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\_Conceptual\_Control\_Interno\_CGR.pdf

CGR. (2015). *Control Interno*. Obtenido de

[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)

COSO. (mayo de 2013). *Control Interno-Marco Integrado*. doi:6E\$snb20q

Estupiñán, R. (2015). *Administracion de riesgos E.R.M y la auditoria interna*. Bogota: Ecoe ediciones.

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes : análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: Ecoe.

Franklin, E. (2013). *Auditoria Administrativa* (Tercera ed.). Naucalpan de Juárez, México:

Pearson Educación. Obtenido de

<https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: Mc Graw-Hill.

Lescano, M. (2019). *El control interno y su relación con la gestión administrativa de la unidad*

*técnica de tesorería de la Universidad Nacional deCajamarca -2017*. Universidad Nacional

de Cajamarca, Cajamarca, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3151/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20RELACI%20CON%20LA%20GESTI%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LA%20UNIDAD%20T%20CNICA%20DE%20TESORER%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo* (4° ed.). Buenos

Aires, Argentina: Cengage Learning. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=4870442&query=proceso+administrativo>

Luna, A. (2014). *Planeación y control*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de

<http://site.ebrary.com/id/11013458>

Martos, K. (2018). El control interno en la gestión administrativa de la empresa de Transportes

Marín Hermanos SAC, Cajamarca 2016. (*Tesis de posgrado*). Universidad Nacional de

Cajamarca, Cajamarca, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2154/El%20Control%20Interno%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20de%20la%20Empresa%20de%20Transportes%20Mar%C3%ADn%20Hermanos%20SAC%2c%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en

fisioterapia. *Iberoamericana*. Obtenido de

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:B8VUTxqYs2YJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf+&cd=13&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. México: Pearson Educación . Obtenido

de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Münch, L. (2015). *Proceso administrativo, clave del éxito empresarial* (3a ed.). México:

Pearson educación. Obtenido de [www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx](http://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx)

Nazario, C. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de los

gobiernos locales del Perú: Caso Municipalidad Provincial de Virú, 2016. (*Tesis de*

*pregrado*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1560/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_NAZARIO\\_NAZARIO\\_CARLOS\\_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1560/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_NAZARIO_NAZARIO_CARLOS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peñañiel, V. I. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para la gestión*

*administrativa financiera aplicado a la Cooperativa de transporte público Juan Pablo II*.

Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20780/1/T-UCE-0003-CAD-213.pdf>

Rengifo, M. (2018). *Relación del control interno con la gestión administrativa del Instituto Superior de Educación Público de Lamas, año 2017*. Universidad César Vallejos, Tarapoto,

Perú.

Obtenido

de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26052/Rengifo\\_PMT.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26052/Rengifo_PMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, M. (2014). *Administración 1*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=3229038&query=proceso+administrativo>

Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno* (3a ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad De Antioquia*

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

RELACION DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2019.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos	Metodología	Población / Muestra
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.</p>	<p><b>General</b></p> <p>• Existe relación positiva alta entre el control interno y el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.</p>	Control interno	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgo</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Actividades de Supervisión</p> <p>Planeación</p> <p>Dirección</p> <p>Organización</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.</li> <li>• Ejerce responsabilidad de supervisión.</li> <li>• Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.</li> <li>• Demuestra compromiso para la competencia.</li> <li>• Hace cumplir con la responsabilidad.</li> <li>• Especifica objetivos relevantes</li> <li>• Identificación y análisis de riesgos.</li> <li>• Evalúa el riesgo de fraude.</li> <li>• Identifica y analiza cambios importantes.</li> <li>• Selecciona y desarrolla actividades de control.</li> <li>• Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.</li> <li>• Despliega actividades de control a través de políticas y procedimientos.</li> <li>• Información relevante y de calidad.</li> <li>• Comunicación interna.</li> <li>• Comunicación externa.</li> <li>• Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.</li> <li>• Evalúa y comunica deficiencias.</li> <li>• Visión</li> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Políticas</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Tecnología de la información</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• División y distribución de funciones.</li> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Sistemas de información</li> <li>• Herramientas</li> </ul>	<p><u>Fuente</u></p> <p>- Trabajadores de la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>- Cuestionario.</p> <p>- Guía de entrevista.</p>	<p>- Enfoque: cualitativo y cuantitativo.</p> <p>- Diseño: No experimental.</p> <p>- Tipo: Correlacional.</p>	<p><u>Población</u></p> <p>114 Trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>20 trabajadores administrativos en total, de las áreas de personal, economía, logística, servicios generales y mantenimiento.</p>
<p><b>Específica</b></p> <p>• ¿Cuál es el nivel de implementación del control interno de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019?</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>• Determinar el índice de implementación del control interno en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>• Existe un nivel de implementación medio del control interno en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.</p>	Proceso administrativo			<p><u>Fuente</u></p> <p>- Trabajadores de la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.</p> <p>- Documentos de gestión administrativa (MOF, ROF, MAPRO, etc.)</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>- Cuestionario</p> <p>- Guía de entrevista.</p>		
<p>• ¿Cuál es la situación actual del proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019?</p>	<p>• Determinar el estado situacional del proceso administrativo en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.</p>	<p>• El proceso administrativo se encuentra en un nivel bueno de implementación en la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.</p>						

Anexo 2 Guía de entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA			
<b>Institución</b> :	Hospital Regional Docente de Cajamarca	<b>Periodo:</b>	2020
<b>Entrevistado</b> :		<b>Área:</b>	
<b>Cargo</b> :		<b>Fecha de aplicación</b> :	
<b>Elaborado</b> :	Bach. Cortegana Cachi María Natividad		

**Preguntas:**

1. ¿El Hospital cuenta con un sistema de control interno?

Si (     )                      No (     )

2. ¿Qué resolución de Contraloría han utilizado para la implementación del sistema de control interno?

- R.C N° 004-2017-CG (     )

- R.C N° 146-2019-CG (     )

3. ¿En qué fase o eje de implementación, se encuentra el sistema de control interno del Hospital Regional Docente de Cajamarca?

-----  
-----

4. ¿Se registra la información correspondiente a la implementación del sistema de control interno en el aplicativo informático de la Contraloría General de la República?

Si (     )                      No (     )

5. ¿Se brinda capacitación en materia de control interno a los funcionarios y servidores, que son parte del órgano o unidad orgánica responsable de la implementación del SCI? ¿Con que frecuencia?

Si (     )                      No (     )

-----

6. ¿Cuáles son las áreas que conforman la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca?

-----  
-----

7. ¿Cada área cuenta con estructura orgánica?

Si (     )                      No (     )

8. ¿Cuántos trabajadores administrativos laboran en el Hospital Regional Docente y qué cantidad de ellos pertenecen a la oficina de administración?

-----  
-----

9. ¿Cuentan con los documentos de gestión actualizados? ¿Cuándo fue la última actualización?

-----  
-----

10. ¿En qué documento de gestión, se indican las funciones específicas que debe de realizar cada colaborador en la oficina de administración?

-----  
-----

11. ¿Se verifica mensualmente la relación de servidores públicos inhabilitados, con la finalidad de cotejar si algún colaborador se encuentra comprendido en dicha relación y proceder a cumplir con la correspondiente normativa?

Si (     )                      No (     )

12. ¿Se ha realizado la difusión o capacitación a los colaboradores de los documentos de gestión?

Si (     )                      No (     )

13. ¿La oficina de administración cuenta con personal suficiente en las áreas? ¿Por qué?

Si (     )                      No (     )

14. ¿Cuentan con controles y sistemas que evitan el acceso a la información de personal no autorizado?

Si (     )                      No (     )

15. ¿Cuentan con algún sistema informático que permita la comunicación entre las diferentes áreas?

Si (     )                      No (     )

16. ¿En la oficina de administración se ha identificado los riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos?

Si (     )                      No (     )



Anexo 3 Cuestionario del control interno.

**Cuestionario de percepción del Sistema de Control Interno de la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca.**

**1. Su cargo es :**

Asistente	( )	Especialista	( )	Técnico	( )
Secretaria	( )	Tesorero	( )	Contador	( )
Auxiliar	( )	Ingeniero	( )	Mecánico	( )
Artesano	( )	Chofer	( )	Trabajador de servicio	( )
Electricista	( )	Operador	( )	Director	( )
Otros	( )	_____			

**2. Su sexo**

Masculino ( )  
Femenino ( )

**3. ¿A qué régimen laboral pertenece?**

( ) D.L N° 1057 (CAS)  
( ) D.L N° 276  
( ) D.L N° 728  
( ) Como tercero  
( ) Otro

**4. ¿Considera que está propenso a cometer errores en su puesto de trabajo?**

Si ( ) No ( )

**5. ¿Cuánto tiempo de servicio se encuentra en su puesto actual?**

---

A continuación, se presenta una serie de enunciados con la finalidad de evaluar la percepción del sistema del control interno, marque con una X la respuesta que considera pertinente.

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.	¿El hospital cuenta con código de ética aprobado y difundido adecuadamente mediante charlas o capacitaciones, que regule la conducta de los trabajadores?				
2.	¿Considera que se sanciona a los trabajadores que vulneran el código de ética?				
3.	¿La entidad realiza alguna charla de sensibilización, en materia de ética, integridad y su importancia en la función pública?				
4.	¿Considera que la entidad cuenta con un procedimiento aprobado que permite recibir las denuncias en contra de sus trabajadores?				
5.	¿Considera que se realizan supervisiones inopinadas con la finalidad de detectar posibles irregularidades?				
6.	¿Considera que se establece el control interno a través de charlas, reuniones, cursos etc.?				
7.	¿Considera que se difunde la misión, visión y objetivos estratégicos del Hospital?				
8.	¿Considera que la entidad cuenta con documentos de gestión como manual de organización y funciones (MOF), Reglamento interno de trabajo (RIT), manual de procesos, manual de operaciones, flujos de procesos, cuadro de asignación de personal, presupuesto analítico de personal, entre otros, ¿que se encuentran actualizados y aprobados?				
9.	¿Considera que el área donde labora cuenta con un organigrama estructurado?				
10.	¿Considera que existen documentos normativos, políticas, procedimientos para la selección de personal?				
11.	¿Recibe capacitación al menos una vez al año, que permiten reforzar sus conocimientos y ponerlos en práctica en su área de trabajo?				
12.	¿Considera que existe personal suficiente en su área para realizar las actividades diarias?				
13.	¿Considera que la autoridad y responsabilidad del personal, se encuentran contenidas en los documentos normativos?				
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
14.	¿Considera que en la unidad donde labora, cuenta con objetivos claros y precisos, los mismos que han sido difundidos?				
15.	¿Considera que el jefe de su unidad, realiza seguimiento a los objetivos?				
16.	¿Considera que se han desarrollado talleres, charlas, para identificar y valorar los riesgos?				
17.	¿Considera que su unidad, ha identificado los riesgos en				

	los procesos y procedimientos de trabajo que afecten a los objetivos?				
18.	¿Considera que, en los riesgos identificados, se han tomado aspectos internos y externos que los generen (fraude, coimas, etc.)?				
19.	¿En el desarrollo de las actividades diarias los efectos de los riesgos identificados han sido cuantificados y registrados?				
20.	¿Considera que las actividades, procesos y tareas, se encuentran contenidas en los documentos de gestión?				
21.	¿Considera que su unidad, cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para identificar, controlar los riesgos de fraude que atente contra el logro de los objetivos?				
22.	¿Considera que se identifican y comunican los cambios que puedan afectar los objetivos de la entidad?				
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
23.	¿Se han desarrollado talleres, charlas, capacitación, para determinar las medidas de control?				
24.	¿Considera que se encuentran separadas las funciones?				
25.	¿Considera que existen procedimientos de autorización y aprobación documentados?				
26.	¿Considera que se cuenta con procedimiento para la rendición de cuenta (caja, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventarios)?				
27.	¿Considera que existen controles para la protección de los activos, documentos y archivos?				
28.	¿Considera que la información utilizada en su unidad, se encuentra sistematizada para la oportuna toma de decisiones?				
29.	¿Existe restricción al personal en las áreas donde pueda ser propenso de pérdida?				
30.	¿Considera que son suficientes los controles y verificación que se realiza en su unidad?				
31.	¿Considera que los procesos se revisan y mejoran cada cierto tiempo en su unidad?				
32.	¿Considera que se cuentan con controles y tecnología adecuada que permitan alcanzar los objetivos?				
33.	¿Considera que existe un adecuado servicio de soporte técnico para la tecnología de la información?				
34.	¿Cuenta con acceso independiente al sistema informático?				
35.	¿Los jefes de cada unidad, verifican el cumplimiento de los procesos de acuerdo a los objetivos?				
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
36.	¿La jefatura de su unidad, le solicita información detallada y oportuna para la toma de decisiones?				
37.	¿Considera que la información emitida ayuda al funcionamiento del control interno?				
38.	¿Considera que todas las unidades, cuentan con un solo sistema informático donde la información se ajusta a la				

	necesidad de las actividades?				
39.	¿Considera que se brinda un adecuado suministro de información para cumplir con las actividades?				
40.	¿Considera que existen canales de comunicación interna que permite que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna?				
41.	¿Considera que su unidad cuenta con mecanismos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal?				
42.	¿Considera que se hace de su conocimiento sobre la importancia del sistema de control interno?				
43.	¿Considera que su unidad cuenta con mecanismos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal externo?				
44.	¿Considera que los canales de comunicación externa brindan apoyo para el funcionamiento del control interno?				
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISION</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
45.	¿Considera que la jefatura de su unidad supervisa el desarrollo de sus de sus actividades para certificar que se desarrollen de acuerdo a lo normado?				
46.	¿Considera que se realizan evaluaciones a los procesos existentes con la finalidad de mejorarlos?				
47.	¿Considera que se comunica oportunamente las deficiencias detectadas para aplicar medidas correctivas?				
48.	¿Considera que se implementan las recomendaciones efectuadas por el órgano de control institucional?				

Componentes	Preguntas
Ambiente de control	1 a 13
Evaluación de riesgos	14 a 22
Actividades de control	23 a 35
Información y comunicación	36 a 44
Supervisión	45 a 48

**Anexo 4** Cuestionario del proceso administrativo.

## Cuestionario de percepción del Proceso Administrativo en la Oficina de Administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca

<b>PLANEACION</b>					
<b>VISIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.	¿Considera que la visión se enfoca en los valores y metas de su área?				
2.	¿Considera que la visión ha sido difundida al personal?				
<b>MISIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
3.	¿Considera que la misión es una guía de actuación?				
4.	¿Existe coherencia entre el enunciado de la misión y el comportamiento de la entidad?				
<b>OBJETIVOS</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
5.	¿Conoce los objetivos planteados por su área?				
6.	¿Considera que existe documentación clara y concisa donde se consignan los objetivos?				
7.	¿Los objetivos trazados por su unidad, fueron difundidos mediante charlas o talleres?				
8.	¿Considera que los objetivos se formulan internamente o se toma algún marco referencial para realizarlos?				
9.	¿Considera que la estructura organizacional permite cumplir con los objetivos?				
10.	¿Considera que existen mecanismos para validarlos?				
<b>POLÍTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
11.	¿Considera que existen políticas definidas en su área?				
12.	¿Considera que cumplen con el propósito de servir como normas generales de conducta para orientar las acciones?				
13.	¿Recibe retroalimentación acerca de su contenido?				
14.	¿Considera que se supervisa la correcta aplicación de las políticas?				
15.	¿Se hace de su conocimiento los cambios que se realizan a las políticas?				
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
16.	¿Están definidos los procedimientos para llevar acabo las actividades, encontrándose documentados?				
17.	¿Se le capacitó para la aplicación correcta de los procedimientos?				
18.	¿Considera que se revisan y actualizan los procedimientos?				
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
19.	¿Considera que el área donde labora se encuentra				

	contenida en la estructura organizacional del Hospital Regional?				
20.	¿Se hace de su conocimiento los cambios que se realizan a la estructura organizacional?				
<b>DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
21.	¿Considera que las funciones de los trabajadores se encuentran separadas?				
22.	¿Considera que se determina la asignación de personal para cumplir con las funciones establecidas?				
23.	¿Se le ha brindado capacitación respecto a las funciones a desempeñar?				
24.	¿Considera que las funciones son claras?				
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
25.	¿Considera que la misión y visión es una fuente de sentido para la cultura organizacional?				
26.	¿Considera que la cultura organizacional es congruente con la estructura, funciones o procesos definidos?				
27.	¿Considera que la cultura organizacional ayuda a elevar el desempeño del trabajo en equipo?				
<b>DIRECCIÓN</b>					
<b>COMUNICACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
28.	¿Considera que la comunicación en su área es abierta?				
29.	¿Considera que la comunicación en su área fluye de manera ascendente y descendente?				
30.	¿Se ha implementado iniciativas para mejorar los canales de comunicación?				
31.	¿Dispone en su área de redes de información computarizadas?				
<b>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
32.	¿Considera que la tecnología de la información permite compartir información, mejorar la toma de decisiones, etc.?				
33.	¿Considera que la tecnología de la información permite un adecuado resguardo, procesamiento y distribución de la información?				
34.	¿Considera que la tecnología de la información constituye un elemento competitivo para la organización?				
<b>CONTROL</b>					
<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
35.	¿Considera que se revisan y actualizan los sistemas de control?				
36.	¿Los controles diseñados permiten contar con el soporte adecuado?				
37.	¿Existe un sistema de cómputo para el control de las actividades tales como personal, operaciones, recursos económicos, otros?				
<b>HERRAMIENTAS</b>		<b>SI</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

38.	¿Considera que se cuenta con controles financieros, presupuestales y medición de desempeño?				
39.	¿Considera que los controles son un mecanismo de estrategia?				

Fuente: Franklin (2007)

Anexo 5 Evidencia de resultados del Control interno

Control interno

Ambiente de control													Evaluación de riesgos										Actividades de control										Información y comunicación								Supervisión								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48		
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	0	1	2	2	2	2	1	
0	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	0	1	2	1	2	2	2	2	2		
1	2	0	0	1	0	0	2	2	1	1	1	2	1	2	0	1	1	0	2	2	2	0	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	
0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	1	2	1	2	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	1	0	1	1	0	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	
2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	
1	1	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	0	0	1	2	0	0	2	2	1	1	1	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	
2	0	0	2	0	0	2	1	2	1	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	0	2	1	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1	1	0	1	2	2	0	2	
2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	0	2	1	1	2	0	2	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	2	0	0	2	0	2	2		
2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	0	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	2	2	0	0	2	2	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0	2	2	0	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
1	1	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	2	0	0	2	0	2	2	



Anexo 6 Evidencia de resultados del Proceso Administrativo

Proceso Administrativo

Planeación																		Organización									Dirección							Control					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	
0	0	2	0	2	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	2	2	2	0	0	0	0	2		
1	0	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	0	1	1	2	0	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2		
2	0	2	0	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	2	2	
2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
0	1	0	0	2	1	2	0	2	0	2	2	0	1	0	0	1	1	2	1	1	1	0	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	0	2	2	2	1	0	1	1	1	1	2	0	1	0	1	0	1	2	0	1	0	0	1	2	1	2	2	1	0	2	2	2	2	1	1	2	0	1	2
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
2	2	2	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	2	2	0	0	1	1	2	0	0	0	1	1	0	1	0	1	2	1	1
2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	2	0	0
2	0	2	1	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2
2	0	2	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2
2	0	2	1	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2
2	0	2	0	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2
2	0	2	1	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2
2	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	0	0
2	0	2	1	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2

Anexo 7 Evidencia del tratamiento de datos en SPSS.

\*Sin título3 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

11 :

	VAR1	VAR2	SUMA1	SUMA2	var	var	var	var
1	74	26	3	1				
2	79	57	3	4				
3	64	38	2	2				
4	42	75	1	4				
5	78	70	3	4				
6	68	49	3	3				
7	38	39	1	2				
8	94	41	4	2				
9	50	63	2	4				
10	29	33	1	2				
11	85	40	3	2				
12	68	37	3	2				
13	88	34	4	2				
14	80	37	3	2				
15	63	35	2	2				
16	46	37	1	2				
17	87	36	4	2				
18	88	37	4	2				
19	62	33	2	2				
20	68	39	3	2				

**Anexo 8 Evidencia de correlación de variables**

\*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones

```

NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*VAR00001.
RECODE VAR00001 (MISSING=COPY) (LO THRU 49.0468708194078=1) (LO THRU 67.55=2) (LO THRU
      86.0531291805923=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO SUMA1.
VARIABLE LABELS SUMA1 'Control interno (Agrupada)'.
FORMATS SUMA1 (F5.0).
VALUE LABELS SUMA1 1 'BAJO' 2 'REGULAR' 3 'BUENO' 4 'EXCELENTE'.
VARIABLE LEVEL SUMA1 (ORDINAL).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*VAR00002.
RECODE VAR00002 (MISSING=COPY) (LO THRU 29.65866304967=1) (LO THRU 42.8=2) (LO THRU
      55.94133695033=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO SUMA2.
VARIABLE LABELS SUMA2 'Proceso Administrativo (Agrupada)'.
FORMATS SUMA2 (F5.0).
VALUE LABELS SUMA2 1 'BAJO' 2 'REGULAR' 3 'BUENO' 4 'EXCELENTE'.
VARIABLE LEVEL SUMA2 (ORDINAL).
EXECUTE.
NONPAR CORR
  /VARIABLES=SUMA1 SUMA2
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG FULL
  /MISSING=PAIRWISE.
  
```

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			Control interno (Agrupada)	Proceso Administrativo (Agrupada)
Rho de Spearman	Control interno (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,791
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	20	20
	Proceso Administrativo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,791	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	20	20