

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA



TESIS

**DISEÑO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN
LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DE ESSALUD EN LA RED ASISTENCIAL
APURÍMAC, AÑO 2018**

PRESENTADO POR: MAXIMO BARAZORDA CHAVEZ

Para optar al grado académico de Maestro en Contabilidad, mención Auditoría

ASESOR: Dr. JULIO CELSO ORTEGA LOAYZA

CUSCO – PERÚ

2021

PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

DISTINGUIDOS DOCENTES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento a las disposiciones legales vigentes del Reglamento del Grado y Títulos de la Escuela de Posgrado referente a la obtención del grado académico de Magister en Contabilidad con mención en Tributación; pongo a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado: “DISEÑO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DE ESSALUD EN LA RED ASISTENCIAL APURÍMAC, AÑO 2018”.

El presente trabajo de investigación, se ha desarrollado teniendo en cuenta la metodología de investigación científica, que está enmarcada dentro de los avances científicos y tecnológicos que abarca el tema de investigación.

Máximo Barazorda Chavez

DEDICATORIA

A Dios por darme salud y vida para lograr mi objetivo profesional.

A mi esposa Lucía Lovón Camero, a mi hijo Jesús Max Barazorda Lovón y a mi cuñada Margareth Pahola Lovón Camero, por apoyarme moralmente en todo el proceso de mi formación profesional.

Máximo Barazorda Chavez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad por brindarme la oportunidad de desarrollarme como profesional.

A los docentes por su dedicación en la orientación formativa que me dieron y por su apoyo constante en la elaboración del presente estudio.

A los trabajadores de la Red Asistencial de Apurímac – ESSALUD, por brindarme las facilidades en la ejecución de la presente investigación.

Al Dr. Julio Celso Ortega Loayza por su apoyo constante como asesor del trabajo de investigación.

Al Dr. Raúl Ochoa Cruz, por su asesoramiento y orientación en todo el proceso de elaboración de la investigación.

Máximo Barazorda Chavez

Índice General

| | |
|--|----|
| Índice General | 5 |
| Lista de Tablas | 8 |
| Lista de figuras | 10 |
| Resumen | 11 |
| Abstrac | 12 |
| INTRODUCCIÓN | 13 |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.1. Situación problemática..... | 17 |
| 1.2. Formulación del problema | 19 |
| a. Problema general..... | 19 |
| b. Problemas específicos | 19 |
| 1.3. Justificación de la Investigación | 19 |
| 1.4. Objetivos de la investigación | 20 |
| a. Objetivo general | 20 |
| b. Objetivos específicos | 20 |
| II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL..... | 22 |
| 2.1. Bases teóricas..... | 22 |
| 2.1.1. El Sistema de Control Interno | 22 |
| 2.1.2. Control interno en las entidades del estado..... | 22 |
| 2.1.3. Implementación de control interno en las entidades del estado | 23 |
| 2.1.4. Competencias de la contraloría general de la república..... | 23 |
| 2.1.5. Principales dimensiones del control interno | 24 |
| 2.1.6. Gestión de la unidad de Recursos Humanos de Essalud..... | 27 |
| 2.1.7. Administración de Essalud Apurímac..... | 28 |

| | |
|---|----|
| 2.1.8. Auditoría de gestión de Recursos Humanos | 29 |
| 2.1.9. Dimensiones de los Recursos Humanos | 29 |
| 2.2. Marco conceptual | 33 |
| 2.3. Antecedentes empíricos de la investigación | 34 |
| III. HIPÓTESIS Y VARIABLES | 38 |
| 3.1. Hipótesis..... | 38 |
| a. Hipótesis general | 38 |
| b. Hipótesis específicas | 38 |
| 3.2. Identificación de variables e indicadores. Operacionalización | 39 |
| IV. METODOLOGÍA | 41 |
| 4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica | 41 |
| 4.2. Tipo y nivel de investigación | 41 |
| 4.3. Unidad de análisis | 41 |
| 4.4. Población de estudio | 41 |
| 4.5. Tamaño de muestra | 41 |
| 4.6. Técnicas de selección de muestra | 41 |
| 4.7. Técnicas e instrumento de recolección de información | 42 |
| 4.8. Técnicas de análisis e interpretación de información | 43 |
| 4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas | 43 |
| V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 44 |
| 5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados..... | 44 |
| 5.1.1. Resultados descriptivos de variables y dimensiones de estudio | 44 |
| 5.1.2. Tablas de contingencia..... | 55 |
| 5.1.3. Tablas de nivel de influencia a partir de las correlaciones..... | 61 |
| 5.2. Prueba de hipótesis..... | 67 |

| | |
|---|----|
| 5.3. Presentación de resultados (Discusión)..... | 72 |
| CONCLUSIONES | 74 |
| RECOMENDACIONES | 75 |
| BIBLIOGRAFÍA | 76 |
| ANEXOS | 78 |
| a. Matriz de consistencia | 78 |
| b. Instrumentos de recolección de información | 78 |
| c. Medios de verificación | 78 |
| d. Otros..... | 78 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Ambiente de control | 44 |
| Tabla 2 Valoración de riesgos | 45 |
| Tabla 3 Actividades de control..... | 46 |
| Tabla 4 Información y comunicación..... | 47 |
| Tabla 5 Monitoreo | 48 |
| Tabla 6 Control Interno | 49 |
| Tabla 7 Reclutamiento y selección de personal..... | 50 |
| Tabla 8 Función de administración del personal | 51 |
| Tabla 9 Control del clima laboral | 52 |
| Tabla 10 Gestión de bajas y despidos..... | 53 |
| Tabla 11 Recursos Humanos | 54 |
| Tabla 12 Ambiente de control*Recursos Humanos tabulación cruzada | 55 |
| Tabla 13 Valoración de riesgos*Recursos Humanos tabulación cruzada | 56 |
| Tabla 14 Actividades de control*Recursos Humanos tabulación cruzada..... | 57 |
| Tabla 15 Información y comunicación*Recursos Humanos tabulación cruzada..... | 58 |
| Tabla 16 Monitoreo*Recursos Humanos tabulación cruzada | 59 |
| Tabla 17 Control Interno*Recursos Humanos tabulación cruzada | 60 |
| Tabla 18 Correlaciones entre el Ambiente de control y los Recursos Humanos | 61 |
| Tabla 19 Correlaciones entre la Valoración de riesgos y los Recursos Humanos | 62 |
| Tabla 20 Correlaciones entre las Actividades de control y los Recursos Humanos..... | 63 |
| Tabla 21 Correlaciones entre la Información y comunicación con los Recursos Humanos ... | 64 |
| Tabla 22 Correlaciones entre el Monitoreo y los Recursos Humanos | 65 |
| Tabla 23 Correlaciones entre el Control Interno y los Recursos Humanos..... | 66 |
| Tabla 24 Prueba de chi-cuadrado entre el mejoramiento del Sistema de control interno y los Recursos Humanos | 67 |
| Tabla 25 Prueba de chi-cuadrado entre el Ambiente de control del Sistema de Control Interno y los Recursos Humanos | 68 |
| Tabla 26 Prueba de chi-cuadrado entre la Valoración de riesgos del sistema de Control Interno y los Recursos Humanos | 69 |

| | |
|--|----|
| Tabla 27 Prueba de chi-cuadrado entre las Actividades de control interno y los Recursos Humanos..... | 69 |
| Tabla 28 Prueba de chi-cuadrado entre la Información y comunicación del Sistema de Control Interno y los Recursos Humanos..... | 70 |
| Tabla 29 Prueba de chi-cuadrado entre el monitoreo del Sistema de Control Interno y los Recursos Humanos..... | 71 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Ambiente de control | 44 |
| Figura 2: Valoración de riesgos | 45 |
| Figura 3: Actividades de control..... | 46 |
| Figura 4: Información y comunicación..... | 47 |
| Figura 5: Monitoreo | 48 |
| Figura 6: Control interno | 49 |
| Figura 7: Reclutamiento y selección de personal | 50 |
| Figura 8: Función de administración del personal..... | 51 |
| Figura 9: Control del clima laboral..... | 52 |
| Figura 10: Gestión de bajas y despidos..... | 53 |
| Figura 11: Recursos Humanos | 54 |
| Figura 12: Ambiente de control*Recursos Humanos tabulación cruzada | 55 |
| Figura 13: Valoración de riesgos*Recursos Humanos Tabulación Cruzada..... | 56 |
| Figura 14: Actividades de control*Recursos Humanos tabulación cruzada..... | 57 |
| Figura 15:Información y Comunicación*Recursos Humanos Tabulación Cruzada..... | 58 |
| Figura 16: Monitoreo*Recursos Humanos Tabulación Cruzada..... | 59 |
| Figura 17: Control Interno*Recursos Humanos Tabulación Cruzada | 60 |
| Figura 18: Correlaciones entre el Ambiente de control y los Recursos Humanos | 61 |
| Figura 19: Correlaciones entre la Valoración de riesgos y los Recursos Humanos | 62 |
| Figura 20: Correlaciones entre las Actividades de control y los Recursos Humanos | 63 |
| Figura 21: Correlaciones entre la Información y comunicación con los Recursos Humanos ... | 64 |
| Figura 22: Correlaciones entre el Monitoreo y los Recursos Humanos | 65 |
| Figura 23 Correlaciones entre el Control Interno y los Recursos Humanos..... | 66 |

Resumen

El desarrollo del presente trabajo de investigación titulado: Diseño para el mejoramiento del Sistema de Control Interno en la Unidad de Recursos Humanos de EsSalud en la Red Asistencial Apurímac año 2018, como medio eficaz para la toma de decisiones, tiene como objetivo demostrar que con dicha implementación se disminuirán errores y mejorará el efecto operativo de la Unidad de Recursos Humanos en dicha institución, estando dirigido al aseguramiento de elementos de suma importancia para el ambiente de control como son: reclutamiento de personal, clima organizacional, la ética y los valores institucionales concernientes a la valoración de riesgos; lo cual constituye un proceso deficiente, por la poca continuidad, flexibilidad y falta de integración con otros procesos como la planificación

La investigación que se ha desarrollado es del tipo básico sustantivo, el nivel fue el correlacional y el diseño descriptivo correlacional. Para recoger información de las unidades de análisis se ha tomado en cuenta a 66 trabajadores asistenciales y administrativos de la Red Asistencial de Apurímac de ESSALUD, que al mismo tiempo conformaron la muestra de investigación. El instrumento fue el cuestionario que previamente fue sometido a un juicio de expertos y una prueba de confiabilidad estadística, cuyo resultado arrojó un coeficiente de 0,945 que en la escala de Alfa de Crombach significa alta confiabilidad y por cada variable se obtuvo valores de 0,937 y de 0,896 respectivamente y que nos demuestra que el instrumento es bastante confiable.

Finalmente, los resultados estadísticos confirman que sí existe una relación significativa entre las variables de estudio, el coeficiente obtenido es de 0,687 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación entre el sistema de control interno y los Recursos Humanos, vale decir que cuanto mejor sea el sistema de control interno, entonces mejor será el manejo de Recursos Humanos en EsSalud de la Red Asistencial Apurímac.

Palabras Clave: Sistema de Control Interno, Recursos Humanos.

Abstrac

The development of this research work entitled: Design for the improvement of the Internal Control System in the Human Resources Unit of EsSalud in the Apurimac Assistance Network year 2018, as an effective means for decision-making, aims to demonstrate that with said implementation will reduce errors and improve the operational effect of the Human Resources Unit in said institution, being aimed at ensuring elements of utmost importance for the control environment such as: recruitment of staff, organizational climate, ethics and institutional values concerned to risk assessment; which constitutes a poor process, due to the lack of continuity, flexibility and lack of integration with other processes such as planning

The research that has been developed is of the basic substantive type, the level was the correlational and the descriptive correlational design. To collect information from the analysis units, 66 assistance and administrative workers of the ESSALUD Apurimac Assistance Network have been taken into account, which at the same time formed the research sample. The instrument was the questionnaire that was previously submitted to an expert trial and a statistical reliability test, the result of which resulted in a coefficient of 0.945 which on the Crombach Alpha scale means high reliability and for each variable values of 0.937 and of 0.896 respectively and that shows us that the instrument is quite reliable.

Finally, the statistical results confirm that there is a significant relationship between the study variables, the coefficient obtained is 0.687 which in the Spearman's Rho scale means a moderate correlation between the internal control system and human resources, that is to say The better the internal control system, then the better the management of human resources in EsSalud of the Apurimac Healthcare Network.

Key Words: Internal Control System, Human Resources.

INTRODUCCIÓN

El Seguro Social de Salud (EsSalud) es una entidad de ambiente nacional, solidariamente estructurada sobre la base de su talento humano, que a partir del enero del presente año totaliza con 51,229 colaboradores distribuidos en 32 órganos desconcentrados a escala nacional y la sede central. El énfasis de la descomposición es el 83% del personal asistencial versus 17% administrativos.

Esta tesis está organizada en cumplimiento al Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC). El trabajo enuncia el planteamiento del problema, formula el objetivo, el marco teórico, referencia normativa, hipótesis y variables, metodología, definición de conceptos, abreviaturas, resultados y procedimientos de los respectivos anexos.

El fin primordial del Control Interno es proporcionar una seguridad razonable sobre la confiabilidad de la información, cumplimiento de las políticas, objetivos, eficacia y eficiencia en las operaciones a fin de tomar decisiones favorables para la entidad.

El actual Cuadro de Asignación de Personal (CAP) se encuentra desactualizado y el plan de capacitación no se encuentra enfocado a las competencias técnicas de cada área de la entidad. No se tiene determinada la real necesidad del personal asistencial para el desarrollo de las prestaciones de servicios; no se evidencia el establecimiento de indicadores que den cuenta de los avances de brechas en la modernización y profesionalización del recurso humano, como podrían ser: la productividad (eficacia y eficiencia), la transparencia (meritocracia), y flexibilidad en la gestión (innovación).

La presente investigación se realizó con el objetivo de mejorar el Sistema de Control Interno de EsSalud, llevando a cabo acciones como: la evaluación de los componentes del sistema de control interno en la gestión mediante pruebas de cumplimiento de normas, la revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas a los funcionarios y servidores. Su relevancia y aporte al conocimiento radica en que evalúa sus efectos y propone a

los órganos de carácter público, ser un instrumento idóneo que permita implementar el Sistema de Control Interno, ya que las normas de control interno representan un instrumento indispensable para toda institución pública y su personal, pues permite cumplir con sus tareas de una forma objetiva; por ende, apegadas al principio de legalidad, fundamento que prevalece en el ejercicio de la función pública.

El capítulo I contempla el análisis del objetivo de estudio, su ubicación, cómo surge el problema, la población, muestra, materiales y métodos de la investigación dentro del contexto de Control Interno. El capítulo II contiene el marco teórico, en el cual se incluyen contenidos relevantes que sustentan la investigación, tales como: los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, así como el marco conceptual más próximo para la definición de términos básicos del estudio. El capítulo III considera las hipótesis de la investigación y la identificación de las variables correspondientes. En el capítulo IV se consideran los aspectos metodológicos como el ámbito de estudio, el tipo de investigación, la población y muestra, además, los instrumentos correspondientes para recoger información. En el capítulo V se considera el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, además se toma en cuenta la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente, como aporte del investigador se consideran las conclusiones y recomendaciones que provienen de los resultados y los objetivos previstos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado requiere de un eficiente Sistema de Control Interno, que le permita alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados, permitiendo a las instituciones maximizar su rendimiento.

La integridad y valores éticos en EsSalud de Apurímac, empezando la dirección, que mantiene una actividad de compromiso y apoyo permanente al establecimiento de una cultura organizacional, basada en valores éticos y la lucha contra la corrupción, se constituyen en un pilar fundamental para el logro de los objetivos institucionales.

La alta dirección ha implementado una política de humanización de los servicios que brinda el Seguro Social de Apurímac, esto a nivel nacional, orientado a fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores, con un enfoque de humanización y con miras a mejorar la prestación de los servicios de salud.

Los directivos que están a cargo de una institución, principalmente en el área de Recursos Humanos, están obligados a realizar rendiciones de cuentas a las instancias superiores y también a la sociedad, según indican las normas establecidas para el sector público principalmente.

La responsabilidad de realizar una rendición de cuentas a nivel de una gestión, en muchos casos constituye un problema, fundamentalmente cuando se vincula al tema de Recursos Humanos. Por lo tanto, al respecto es muy necesario que los directivos tengan que tener conocimiento sobre los distintos aspectos que comprende el tema de Recursos Humanos, esto con la finalidad de cumplir adecuadamente los fines establecidos.

La Unidad de Recursos Humanos de EsSalud de la Red Asistencial Apurímac tiene la función principal de ejecutar los procedimientos técnicos que conforman el Sistema de Recursos Humanos en el ámbito de la Red Asistencial Apurímac; su función específica es: dirigir, controlar y evaluar las acciones correspondientes a la contratación, pago de remuneraciones,

bonificaciones y compensaciones, otorgamiento de derechos, desplazamientos, licencias, término de vínculo laboral, control de asistencia y permanencia del personal y otros relacionados, dentro de los parámetros establecidos por las normas institucionales.

Sin embargo, de acuerdo con entrevistas a funcionarios y servidores de la administración de EsSalud Red Asistencial Apurímac, así como a la revisión del Plan Estratégico Institucional, y principalmente a las conversaciones con algunos funcionarios, se destaca que, en dicha entidad, si bien el personal administrativo y los funcionarios buscan cumplir con las normas de control establecidas para entidades del Estado, no cuentan con un Sistema de Control Interno descentralizado, lo cual no permite actuar inmediatamente respecto a las conductas y actitudes que deben caracterizar a los funcionarios y servidores; y no se establece un ambiente de confianza y de apoyo a través de una actitud abierta hacia el aprendizaje, las innovaciones y la transparencia en la toma de decisiones, ello con base en una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño de las actividades de la direcciones, metas y desarrollo de la población asegurada .

Los Recursos Humanos constituyen un factor importante para el cumplimiento de las metas de atención que se brindan en los establecimientos de salud de toda entidad, por lo tanto, esta área debe ser permanentemente evaluada mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, esto con el fin de determinar el cumplimiento de las funciones, el grado de capacitación, perfeccionamiento, idoneidad, moral y ética que disponen los Recursos Humanos de la entidad.

El Sistema de Control Interno aplicado a la Unidad de Recursos Humanos es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de esta unidad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de este importante recurso para facilitar la toma de decisiones por parte de los responsables.

En la institución del Essalud, se percibe que su finalidad es brindar servicio de salud a través de la prestación de una cobertura de prevención, promoción y recuperación de los pacientes que acuden a la institución.

Para el cumplimiento de estas responsabilidades es necesario contar con un equipo técnico de personal especializado para atender en los distintos servicios, siempre considerando la necesidad e interés del usuario interno y externo.

1.1. Situación problemática

El Órgano de Control Institucional, con una implementación y funcionamiento autónomo en la Red Asistencial de Apurímac, mejorará los sistemas administrativos, especialmente la Unidad de Recursos Humanos, efectivizando su transparencia, y valga la redundancia, porque es el recurso más importante de toda entidad; por lo tanto, esta oficina debe ser permanentemente evaluada, mediante la aplicación del Sistema de Control Institucional, para determinar el cumplimiento de sus funciones, así como algunos riesgos dentro del interior de la administración como: el grado de reclutamiento de nuevos profesionales asistenciales y especialistas, su capacitación, perfeccionamiento e idoneidad moral de los funcionarios administrativos, los mismos que incumplen a la norma generando figuras de: encubrimiento a los turnos del rol de trabajo de turnos, asistencia a criterios personales de algunos profesionales asistenciales y la mala atención dentro del horario de trabajo. En ese entender, otra competencia del Órgano de Control Interno es establecer la rotación de personal administrativo en áreas de alto riesgo. En ese contexto, se ha observado que en la Unidad de Recursos Humanos no se realiza una evaluación laboral anual del clima laboral del personal administrativo, y hay un inadecuado planeamiento de Auditoría de Gestión para determinar la efectividad, eficiencia y economía en dicha unidad.

El presente estudio se realizó con motivo de implantar y mejorar la gestión de la administración e identificar riesgos por incongruencias al incumplimiento del Plan Operativo Institucional, la estructura organizacional, al Manual de Organización y Funciones, y prevenir los actos de corrupción; encontrándose las dificultades que se detalla a continuación:

Implementar con políticas y planes estratégicos y operativos orientados a la prestación de servicios, para mejorar la atención.

Deficiencias de prestaciones de servicio a los usuarios, en las oficinas administrativas.

Deficiencias en formulación, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en material de política, nomas, y planes estratégicos.

Promover actividades de compromiso y apoyo permanente al establecimiento de una cultura organizacional basada en valores éticos, lucha contra la corrupción e implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.

Fortalecer las capacitaciones constantes mediante talleres y charlas con módulos y paquetes de gestión pública, para mejorar su idoneidad de atención al público en las prestaciones y atención de servicios.

El encubriendo del personal administrativo a profesionales asistenciales en favoritismos de trabajo al rol de turno de trabajo en los consultores externos y las visitas médicas de pacientes internados.

Deficiente atención en los consultores externos por algunos profesionales especialistas y deficiente calidad de atención a los asegurados.

Promover la rotación de personal administrativo, y evaluación laboral anual.

Implementación con diseño de paquetes con proyectos técnicos para las prestaciones de servicios asistenciales y metodologías de servicios asistenciales.

Inadecuado planeamiento de auditoria de gestión, para determinar la efectividad, eficiencia y economía del Área de Recursos Humanos.

Implementar con equipos y módulos de atención los servicios asistenciales y sala de operaciones.

Deficiente calidad y uso de medicamentos. Deben cumplir con las normas de compras autorizadas por DIGEMID del Ministerio de Salud.

Es común que existan quejas de los usuarios contra la atención, los funcionarios de salud y los responsables de Recursos Humanos. Todo esto se conlleva a una falta de efectividad en EsSalud, existiendo deficiencias marcadas en la prestación de servicios a los usuarios y en la atención de pacientes en las consultas médicas, como: consultorios externos, programación de citas, y el desabastecimiento de medicamentos, materiales estratégicos, insumo y reactivos de laboratorio.

La Unidad de Recursos Humanos se plantea crear un nuevo diseño de implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno para mejorar los servicios asistenciales de Salud a los asegurados del sector público; además, el nuevo enfoque de diseño redundará en optimizar la eficacia, eficiencia y economía de la gestión.

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

¿Cómo influye el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?

b. Problemas específicos

¿Cuál es la percepción que se tiene sobre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno que se aplica en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?

¿Cuál es la percepción que se tiene sobre los Recursos Humanos que se captan en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?

¿Cómo influye el ambiente de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?

¿Cómo influye la valoración de riesgos del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?

¿Cómo influyen las actividades de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?

¿Cómo influye la información y comunicación del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?

¿Cómo influye el monitoreo del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?

1.3. Justificación de la Investigación

La administración de los Recursos Humanos se plantea como una justificación de la investigación, la misma que considera como necesidad prioritaria actualizar los documentos de gestión pública tales como: el Manual de Perfiles de Cargos, el Plan Estratégico Institucional, el ROF, MOF, CAP y el TUPA; también se debe implementar la Ley 30057: Ley del Servicio Civil y su reglamentación. Así mismo, se debe actualizar las normas de capacitación, que deberían incluir una metodología para fortalecer las competencias del personal según la medición del desempeño; finalmente se debe actualizar las normas internas y reglamentos vigentes, y desarrollar una evaluación del clima laboral, estableciendo los planes de acción necesaria para cubrir las brechas identificadas.

Los resultados del presente trabajo de investigación buscan ser complemento teórico del Control Interno de la Unidad de Recursos Humanos, por cuanto servirán para solucionar problemas, tomando medidas correctivas a los procedimientos empíricamente establecidos. En ese entender, el evaluar constituye una función que se vincula al desempeño, detectando las oportunidades que pudiera tener el personal para mejorar su condición profesional este proceso se cumple, mediante la aplicación de controles preventivos y concurrentes para que puedan cumplir de manera eficiente su trabajo, optimizando la información oportuna.

En esta situación Essalud viene realizando experimentos sobre la implementación de un nuevo sistema que tiene que ver con los Recursos Humanos y le conduzca a mejorar el cumplimiento de las responsabilidades que el trabajador tiene, este hecho repercutirá en la buena atención de los usuarios. Realizar una auditoría a la gestión en la institución permite encontrar opciones para poder mejorar la gestión de Recursos Humanos realizando distintas actividades como la entrevista con funcionarios de la institución y realizando observación detallada al desempeño del personal. Una gestión es determinante en una institución cuando se observa si los resultados se lograron o no de tal forma que se percibe una satisfacción en los usuarios esto relacionado a los Recursos Humanos que fueron captados de manera sistemática a nivel institucional siempre teniendo en cuenta la aplicación de las leyes y los reglamentos que corresponden a la institución.

1.4. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar el nivel de influencia del diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

b. Objetivos específicos

Evaluar la percepción que se tiene sobre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno que se aplica en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Evaluar la percepción que se tiene sobre los Recursos Humanos que se captan en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Determinar el nivel de influencia del ambiente de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Determinar el nivel de influencia de la valoración de riesgos del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Determinar el nivel de influencia de las actividades de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Determinar el nivel de influencia de la información y comunicación del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Determinar el nivel de influencia del monitoreo del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018

II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. El Sistema de Control Interno

Orrega, (2015), sobre el sistema de control interno manifiesta: “Es el sistema que se encarga de evaluar las operaciones que se realizan en las instituciones, siempre teniendo en cuentas los objetivos y metas establecidas” .

Generalmente en el sistema de control interno los procedimientos que se aceptan están vinculados con los resultados que se han considerado a nivel de una planificación estratégica, además toma en cuenta la estructura de la institución, la asignación de las responsabilidades y las formas de trabajo que se llevan a cabo.

Por otro lado, Crisólogo, (2013), en una investigación realizada sobre el control interno y la gestión administrativa precisa lo siguiente: “Todas las acciones que se realizan a nivel de control interno, siempre buscan mejorar la gestión de los municipios teniendo como finalidad el mejor servicio hacia los clientes o los usuarios que acuden a la institución correspondiente”.

2.1.2. Control interno en las entidades del estado

Actualmente el Sistema de control interno en nuestro país, está regulado por la Ley 27786 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y la Contraloría General de la Republica, el objetivo de esta ley es que las instituciones actúen correctamente, siempre teniendo en cuenta las acciones determinadas por norma, utilizando los principios establecidos a nivel institucional, la aplicación de sistemas, procedimientos y principalmente actuando con transparencia.

En este proceso de implementar el control interno a nivel institucional, se vincula al control gubernamental que implica hacer supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, atendiendo con eficiencia, eficacia y transparencia, principalmente cuando se tiene que manejar los recursos, económicos, financieros y humanos.

En todo proceso de control interno o gubernamental se puede presentar un control gubernamental interno o externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente.

Respecto al control interno se refiere a las actividades que se realizan con la finalidad de cautelar la gestión institucional en toda su magnitud operativa.

El control interno posterior se lleva a cabo por personas que asumen responsabilidades mayores como jefaturas, direcciones, gerencias, son ellos quienes tienen que hacer cumplir las normas que regulan las funciones de los trabajadores.

El responsable de la institución tiene la obligación de precisar las funciones y las políticas de la institución, siempre teniendo en cuenta las normas que rigen el cumplimiento de las funciones establecidas.

También se debe tener en cuenta la existencia de un sistema de control externo teniendo en cuenta políticas, busco mami y procedimientos técnicos que se tienen que utilizar en base a los trabajos que realiza una contraloría general, la finalidad es supervisar, bici y contrastar la gestión a partir de la obtención de diferentes recursos que el estado promueve.

El cumplimiento de un control externo está respaldado por normas que regulan el comportamiento de una gestión financiera, gestión de Recursos Humanos, siempre teniendo en cuenta la naturaleza de la institución donde se lleva a cabo.

2.1.3. Implementación de control interno en las entidades del estado

En toda institución del Estado se implementa la oficina de Control Interno, siempre teniendo en cuenta las normas establecidas en la Ley 27785, artículo 17.

El responsable de conducir la institución, tiene la obligación de implementar el Órgano de Control Interno. En caso se descuide este proceso de implementación, están sujetos a cometer una infracción y estaría sometido a una sanción de parte de la Contraloría General de la República.

El proceso de implementación de la OCI, implica cumplir procedimientos que ya están establecidos por la norma:

El titular de la institución debe solicitar a la Contraloría General de la República una opinión que favorezca su implementación.

El OCI se implementa cuando la CGR garantice el presupuesto correspondiente.

Una vez se haya implementado el OCI, previa verificación administrativa el OCI comunica al titular para su respectiva implementación.

2.1.4. Competencias de la contraloría general de la república

La Contraloría General de la República considerado como una institución supervisora de las entidades públicas, bajo el amparo de la Ley 27785 y en cumplimiento del artículo 14 de dicha ley, cumple con lineamientos, disposiciones, y procedimientos técnicos correspondientes

a su función, para este efecto los objetivos de auditoría administrativa más relevantes, son los siguientes:

Controlar, promover la productividad, verificar la organización, verificar el cumplimiento del servicio, control de calidad, de cambio a nivel institucional.

2.1.5. Principales dimensiones del control interno

Existen varios autores que sostienen la existencia de dimensiones o también llamado componentes para el control interno, entre los más relevantes se ha tomado en cuenta a COSO.

Según la GIZ, (2015), en su artículo sobre el control interno, considera los siguientes componentes: Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y seguimiento.

A: Ambiente de control

Está considerada como el componente fundamental del control interno, porque es el encargado de promover un buen ambiente para que se lleve a cabo el control interno a nivel de la institución. Un ambiente de control implica integrar en el ambiente laboral los valores éticos, el desarrollo de capacidades de los funcionarios, los tipos de dirección y gestión, el asignar autoridad en el funcionamiento de la institución, establecer políticas de trabajo y fundamentalmente cumplimiento de las directivas establecidas por la organización institucional.

Al respecto, Mecip, (2018), respecto al control interno realiza varias precisiones que hacen resaltar sus características fundamentales, en la forma siguiente:

Define el carácter y la importancia que la institución le otorga al Control, constituyéndose en la base sobre la cual descansa el Control Interno. Además, otorga una conciencia de control a la institución pública, influyendo de manera profunda en la cultura organizacional de la institución y manteniendo su orientación hacia el cumplimiento de su función constitucional, legal, y la finalidad social del Estado. Finalmente define que el control Interno es el conjunto de Estándares de Control que, al interrelacionarse entre sí, constituyen la base de los demás componentes de Control. (p.1)

Está referido al cumplimiento de estándares que permiten relacionar a los trabajadores de la institución, está orientado a generar una cultura organizacional, teniendo en cuenta los

principios y fines de la institución.

Debe tenerse en cuenta que el ambiente de control interno se vincula con las condiciones que se deben preparar a nivel de una institución con el propósito de evaluar las acciones que se vienen realizando en cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

También está referido a las distintas circunstancias y condiciones físicas, sociales o culturales que se debe tomar en cuenta en la institución a través de los funcionarios responsables de supervisar las acciones que se llevan a cabo en la institución.

En la preparación de un ambiente de control se debe tener en cuenta los acuerdos y compromisos éticos, el desarrollo del talento humano y los protocolos que se establecen de un buen gobierno.

B. Evaluación del riesgo

Según COSO, se define al riesgo como: El impacto y probabilidad que se pueda dar frente a una amenaza o conjunto de amenazas que pueda llegar a afectar a los objetivos y metas institucionales.

En toda institución se debe tener en cuenta la evaluación de los riesgos que se puedan presentarse, estos están dirigidos a la gravedad y la frecuencia con que puedan ocurrir a nivel institucional.

Al respecto Envira, (2018), en su artículo sobre la evaluación de riesgos laborales, considera lo siguiente:

Toda evaluación de riesgos se considera como un sistema de prevenir los hechos que pudieran suceder y genere perjuicios a los trabajadores y a la institución, para evitar este fenómeno laboral es importante tomar en cuenta acciones oportunas que eviten y eliminen o disminuyan estos riesgos detectados.

Existen especificaciones que permiten realizar una evaluación de riesgos a nivel institucional:

Los más relevantes son los siguientes:

Una evaluación de riesgo inicial se debe efectuar en cada una de las oficinas donde los trabajadores prestan servicios.

Si se observan dificultades, se recomienda volver a evaluar los puestos de trabajo que se

hayan visto afectados por diversas razones.

Evaluar la conformación de los equipos de trabajo para verificar si se desenvuelven en un ambiente saludable, motivador y de satisfacción.

Estar atento al cambio de las condiciones que se prestan para llevar a cabo el trabajo.

Es importante tener en cuenta los aspectos personales del trabajador, que responda a las exigencias del puesto de trabajo, a la demanda de los usuarios o a la presión que la institución ejerce en los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos y metas.

Cardoso, (2016), sobre el control interno y la evaluación de riesgos, hace la siguiente precisión: "La evaluación de riesgos es un proceso dinámico e interactivo orientado a identificarlos y gestionarlos para garantizar la consecución de los objetivos".

C. Actividades de control

Mejía, (2013), respecto a las actividades de control que se consideran para un sistema de control interno a nivel de una institución, precisa lo siguiente:

Una actividad de control es la que garantiza la ejecución correcta de las políticas establecidas en la institución y generalmente se da para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en este proceso se deben poner en práctica las políticas operativas, los procesos, los esquemas de control, los indicadores establecidos y el control de la gestión administrativa.

Por otro lado, Montilla & Mejía, (2014), manifiestan que las actividades de control son los que garantizan la ejecución del control teniendo en cuenta la planificación establecida, los programas de la institución, evitando en todo momento los riesgos que se puedan presentar a nivel de la organización laboral.

D. Información y comunicación

Mejía, (2013), respecto a la información y comunicación, es un componente que apoya al control interno, es el que nos presta garantía en cuanto se refiere a la presentación de los informes, que sean veraces y muy oportunos.

De igual forma se precisa que el conjunto de elementos que forman parte de la comunicación permiten mejorar las relaciones entre las personas de manera compartida, y

fortaleciendo los equipos de trabajo para obtener resultados favorables a nivel institucional.

Esta apreciación permite concluir que la información y comunicación a nivel del control interno es de mucha importancia porque conducirá a integrar mejor a los trabajadores en los programas establecidos y en el cumplimiento de los planes de trabajo.

E. Supervisión y seguimiento

Respecto a la supervisión y seguimiento Mejía, (2013), manifiesta que la acción de supervisión es fundamental para poder establecer el nivel de producción en la institución o simplemente el nivel de cumplimiento de las acciones previstas en la organización laboral.

La supervisión se vincula con el seguimiento a partir de la evaluación que se realiza de manera interna o externa por el equipo responsable de efectuar este trabajo, generalmente es el equipo de auditoría.

De manera independiente el Sistema de Control Interno permite evaluar la situación en que se lleva a cabo las acciones de control a nivel institucional, determinando las bondades y deficiencias de la gestión.

Cuando se hace referencia al trabajo de auditoría, entonces se relaciona con la emisión de juicios sobre el cumplimiento de funciones en los trabajadores, para este proceso es fundamental tener en cuenta las normas de auditoría que rige el sistema de control y evaluación de la gestión de una institución.

Por otro lado, Montilla & Mejía, (2014), sobre las acciones de supervisión y seguimiento manifiestan que: “Son acciones que permiten medir la efectividad del Control Interno y los resultados de la gestión de la Institución, además permite organizar y evaluar de manera integral respecto al desempeño de la institución”.

2.1.6. Gestión de la unidad de Recursos Humanos de Essalud

ESAN, (2017), sobre los Recursos Humanos manifiesta que son el conjunto de personas que poseen habilidades y capacidades distintas para poder llevar a cabo una actividad prevista.

Los Recursos Humanos deben ser administrados de manera pertinente, teniendo en cuenta los requerimientos de la institución o de la empresa a quien se presta servicios.

Llevar a cabo una gestión de Recursos Humanos, implica cumplir con procesos que permitan dirigir, organizar y mejorar las condiciones de un equipo de trabajo al interior de un

proyecto. En este equipo se debe considerar un conjunto de profesionales que posean condiciones para los distintos roles que se les pueda asignar, siempre teniendo en cuenta los presupuestos, las metas y los lineamientos políticos establecidos en la institución.

Los ejecutivos de la Gerencia Central de Gestión de las Personas son los responsables de conducir la ejecución del Plan Estratégico de Recursos Humanos, a ellos se les debe brindar instrumentos de gestión que les permita implementar de manera pertinente en base a los requerimientos que requiera cada unidad administrativa.

Además, es importante

Motivar qué las personas participen desde las distintas unidades orgánicas de la institución para que tengan la oportunidad de manifestar sus ideas nuevas que conducen a mejorar una gestión principalmente de Recursos Humanos siempre teniendo en cuenta sus cualidades personales y profesionales.

2.1.7. Administración de Essalud Apurímac

Teniendo en cuenta la administración de la institución es importante que los responsables de conducir la gestión principalmente de los Recursos Humanos deben estar obligados a transparentar las actividades, informando de manera permanente a la organización institucional fundamentalmente a los organismos superiores siempre teniendo en cuenta las leyes y normas que rigen a nivel institucional.

Si la institución se administra correctamente los Recursos Humanos Entonces esto permitirá mejorar la gestión a nivel institucional lo que permitirá lograr los fines para los cuales fueron elegidos y contratados las personas técnicas o profesionales.

La institución para evitar problemas respecto al manejo de Recursos Humanos es importante tener en cuenta las responsabilidades administrativas, civiles y penales en las que pueden incurrir las autoridades si no se maneja correctamente las normas que rigen para el manejo de los Recursos Humanos

En toda institución pública o privada los Recursos Humanos constituyen un elemento fundamental para la institución y para esto deben cumplir características especiales con la intención, mejorar los sistemas administrativos de la institución, fundamentalmente cumpliendo con las funciones y responsabilidades asignadas, previa capacitación y perfeccionamiento del nivel profesional de las personas

2.1.8. Auditoría de gestión de Recursos Humanos

Teniendo en cuenta el manual que corresponde a la auditoría gubernamental de la contraloría, la gestión de Recursos Humanos actúa de manera sistemática y profesional evidenciando las capacidades y competencias que demuestra cada persona para cumplir una responsabilidad asignada. La captación del personal debe caracterizarse por una transparencia, de tal manera que, los mejores sean los seleccionados y puedan cumplir con responsabilidad la función que se le ha asignado.

Una auditoría de gestión de Recursos Humanos significa una evaluación a través del órgano de control interno y debe realizar un profesional externo y acreditado por la contraloría, su finalidad es evaluar su rendimiento y productividad teniendo en cuenta objetivos generales y específicos que corresponden a la institución.

2.1.9. Dimensiones de los Recursos Humanos

A. Función de empleo

Valencia, (2015), sobre la función de empleo de los Recursos Humanos, considera lo siguiente: “Esta función tiene como objetivo proveer a la empresa de los Recursos Humanos idóneos en base a una adecuada planeación, tanto en cantidad como en calidad, para desarrollar todos los procesos del negocio”. (p.2)

Llevar a cabo la función del empleo implica cumplir con los siguientes procesos:

1. Reclutamiento: Cuando se realiza convocatorias, búsqueda de personal, aceptación de solicitudes de trabajo para cubrir vacantes establecidos para las funciones.

2. Selección: Este proceso consiste en escoger al personal más idóneo, teniendo en cuenta las habilidades, aptitudes, capacidades y cualidades de los que solicitan el empleo, con el propósito de determinar quién es el personal con mayor potencial para cumplir con las funciones asignadas en el puesto.

3. Contratación: Cuando se formaliza la selección en base a la ley que ampara el contrato y en el futuro que garantice la relación entre el trabajador y la institución.

4. Inducción: Cuando al personal se le presenta a sus compañeros, se le hace conocer el sistema de trabajo de la institución, las funciones, las políticas institucionales, los lineamientos, las normas de convivencia, entre otros aspectos que la institución exige en el cumplimiento de funciones.

5. Capacitación: Es el proceso de mejoramiento de la calidad del profesional en sus habilidades, capacidades y competencias que exigen el cumplimiento de funciones en el puesto correspondiente. Se puede llevar a cabo a través de cursos taller, pasantías, seminarios, entre otros que mejore la dimensión profesional del trabajador.

6. Compensación económica: en relación a la función y responsabilidad asignada, se le recompensa con una remuneración que le permita cubrir sus necesidades con bastante holgura y de manera justa en relación al esfuerzo profesional que realiza para cumplir con los objetivos y metas previstas en el plan estratégico de la institución.

B. Función de administración de personal

Riquelme, (2019), sobre la administración del personal manifiesta lo siguiente:

La administración de personal está encargada de monitorear al personal, asignación de funciones y responsabilidades, remuneraciones, capacitaciones, entre otros aspectos que compete exclusivamente al administrador del personal.

También se puede manifestar que la administración de Recursos Humanos en la actualidad se denomina administración del talento humano, vinculada directamente a las habilidades, capacidades y competencias del trabajador.

Según Riquelme, (2019), sobre las funciones que se deben cumplir en la administración del personal, precisa lo siguiente:

- Programar el desarrollo de nuevos gerentes por medio de asensos.
- Conducir una comunicación interpersonal y disciplinar con los trabajadores por medio de entrevistas y asesorías
- Conducir una administración de salarios y sueldos, haciendo la compensación de acuerdo a las capacidades y tareas que realiza cada trabajador.
- Analizar cada uno de los puestos de trabajo, para determinar la naturaleza del trabajo y el tipo de persona idónea para cada empleo.
- Conducir la evaluación del desempeño de cada puesto de trabajo.
- Seleccionar y reclutar el empleado idóneo para cada puesto de trabajo de entre los diferentes candidatos al cargo.
- Planificar el proceso de inducción y capacitación del personal seleccionado, tanto a los nuevos empleados, como a los que ya tienen tiempo para mantenerlos actualizados en sus conocimientos.

C. Obligaciones

Las obligaciones laborales que deben cumplir las instituciones privadas o públicas, están sujetas a las normas que establecen los regímenes que se dan en las distintas organizaciones laborales.

En términos generales existen obligaciones laborales comunes que tienen que cumplir las instituciones públicas y privadas, entre los más relevantes se tienen los siguientes:

- Remuneración Mínima Vital (RMV)
- Jornada laboral de ocho horas
- Descansar semanalmente y en las fechas declaradas feriado
- Reconocimiento económico por trabajos fuera del horario
- Descanso por vacaciones durante quince días
- Cobertura de seguro social en salud
- Cobertura Previsional
- Reconocimiento por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración)
- Cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR)
- Derecho a percibir dos gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad)
- Derecho a participar en las ganancias de la empresa
- Derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración.
- Derechos colectivos según las normas del Régimen General de la actividad privada.

D. Función de retribución

Valencia, (2015), sobre la función de retribución a nivel institucional, opina lo siguiente:

Se refiere al diseño que se establece respecto al reconocimiento de los trabajadores previa evaluación de sus resultados. En este proceso se toma en cuenta las remuneraciones, bonificaciones, dietas, ascensos, en función a políticas establecidas para las diferentes categorías profesionales.

Retribuir es una característica fundamental para que el desempeño sea de manera aceptable en una institución. Generalmente se realiza al trabajador que marca diferencia y que demuestra esfuerzo y capacidad en el cumplimiento de sus funciones.

En todo proceso de reconocimiento laboral, este factor constituye un elemento motivador para la retribución. Se demuestra que los equipos de trabajo bien pagados económicamente, demuestran mejor rendimiento y se comprometen de mejor manera.

Sin embargo, contrariamente se da cuando la retribución es menor al esfuerzo que realiza el trabajador, por lo tanto, muestra apatía, bajo rendimiento y una disminución en la calidad de las tareas y en muchos casos incumplimiento de sus responsabilidades.

Cabe precisar que las retribuciones son diferentes en las personas y en las instituciones, pero muchos de ellos son comunes en sus procesos y tipo de reconocimiento:

Valencia, (2015), considera los siguientes tipos de retribución:

Sin embargo, dentro de este modelo retributivo es preciso distinguir ciertos elementos que pueden marcar la diferencia:

- **Bonos:** está considerado como un reconocimiento a corto plazo y que en gran parte se entrega como consecuencia de resultados o logros específicos. Generalmente se otorgan a los altos directivos, jefes o personal cualificado que merecen ser destacados por algún mérito.
- **Gratificaciones:** es el que retribuye el mérito y esfuerzo realizado por los trabajadores en un determinado período. Pero, este reconocimiento es bastante subjetivo porque depende del aumento de la producción y el mejor criterio de los directivos, esto en empresas privadas, pero en empresas o instituciones públicas lo determina el gobierno a partir de políticas económicas establecidas.
- **Primas:** se trata de un tipo de retribución anexada al incremento de la producción de un trabajador o a la calidad del trabajo que realiza el mismo.
- **Incentivos:** son retribuciones propias de los sistemas de producción que se perciben en los resultados de un ejercicio previsto. Esto quiere decir que cuando el rendimiento es mayor en el trabajador mejores serán sus posibilidades para obtener un incentivo que en muchos casos es económico, financiero o de cualquier otro tipo. Para este proceso los directivos son los responsables de fijar reglas para el buen funcionamiento del incentivo, siempre acudiendo a la verdad, la equidad y la justicia.

E. Función de relaciones laborales

Según Valencia, (2015), sobre las relaciones laborales que se cumplen en una institución pública o privada que se dedica a prestar servicios o producir bienes, manifiesta lo siguiente:

La función de relaciones laborales se dedica exclusivamente a resolver problemas de orden laboral, generalmente para dar cumplimiento a este caso se recurre a los procesos de negociación, donde se tocan temas vinculados a remuneraciones, a defender los derechos de los trabajadores, las políticas institucionales establecidas.

En el proceso de relaciones laborales también se considera situaciones que tienen que ver con los riesgos laborales, esto porque se busca lograr un nivel de protección a nivel de salud de los trabajadores, estabilidad laboral, condiciones que debe brindar la institución para que el trabajador se pueda desenvolver de manera adecuada, implementar mecanismos de seguridad, higiene a nivel de trabajo y de actividades sociales que se implementan a nivel institucional.

2.2. Marco conceptual

. Gestión

Se refiere a la actuación de la dirección y abarca de manera razonable las políticas y objetivos que se consideran a nivel de una institución.

. Eficiencia

Está definido como la relación que existe entre los recursos que se utilizan en el cumplimiento de un proyecto y los resultados que se obtienen en el mismo. Su característica es el uso de pocos recursos para poder lograr la misma cantidad de objetivos.

. Eficacia

En este caso se refiere al logro de metas y objetivos a través de la capacidad que demuestra una persona.

. Planeamiento

Está referido a la previsión que se realiza Respecto a los objetivos y el alcance que pueda tener la auditoría, es fundamental tomar en cuenta el tiempo y la forma cómo debe aplicarse todo lo que ha sido planificado en un determinado tiempo.

h. Ejecución

La etapa de la ejecución en la auditoría de gestión está considerada principalmente al logro de evidencias importantes que fueron considerados en un plan y Consecuentemente permitirá realizar una evaluación sobre el cumplimiento de las actividades.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

Existen investigaciones que se han llevado a cabo sobre control interno y sobre gestión de Recursos Humanos a nivel internacional y nacional.

Los más relevantes y que coinciden con el estudio que se ha realizado, son los siguientes:

A nivel internacional

Mejía, (2013), realizó la investigación sobre: “Autoevaluación del Sistema de Control Interno”.

El objetivo de la investigación fue diagnosticar el sistema de control interno en la universidad EAFIT de Colombia. La investigación fue descriptiva, se consideró como ámbito de estudio (población) a toda la entidad. Se ha recogido información sobre los recursos físicos, humanos y financieros de los trabajadores de la entidad. Se utilizó un cuestionario de preguntas y una guía de entrevista para los trabajadores y los funcionarios de la entidad.

En la investigación se ha concluido que el control interno se realiza de manera irregular y su frecuencia es a veces, por otro lado se precisa que los trabajadores aún no le prestan mucha importancia a las actividades de control interno, debido a que la información y comunicación de los resultados no se comparten con los trabajadores, sólo lo tienen los altos funcionarios, se observa que no se toman en cuenta las medidas de corrección que se recomiendan en reuniones establecidas con los trabajadores y los representantes de la entidad.

Arceda, (2015), realizó una investigación sobre: “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. del municipio de Jinotega durante el año 2014”.

El objetivo de la investigación fue evaluar la 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. del municipio de Jinotega durante el año 2014”. La investigación fue descriptivo y explicativo, para recoger información se han considerado las entrevistas, verificación documental, observación, cuestionarios de Control Interno. De los resultados obtenidos se precisa que se utilizan procedimientos incorrectos en las áreas administrativa y contable, en estos casos no existe un manual de Control Interno, que precise las normas establecidas para mejorar y cumplir el trabajo de manera eficaz y eficiente, además, se afirma que la implementación de un manual de control interno es de mucha importancia, debido a que los directivos puedan implementar medidas correctivas.

Ramos, (2015), realizó la investigación sobre: “Diseño del sistema de control interno en la empresa Ab Optical de la ciudad de Loja”.

El objetivo de la investigación fue diseñar un sistema de control interno en la empresa Ab Optical de la ciudad de Loja.

Para realizar este trabajo fue importante la aplicación de una estrategia metodológica y de técnicas que permitieron recoger información importante sobre el tema que se quiere investigar.

De los resultados obtenidos se hicieron precisiones respecto a propuestas que surgieron sobre el organigrama estructural, posesional y funcional, y en base a estos se diseñó un manual de funciones y diagramas de flujos para dar un mejor tratamiento a los Recursos Humanos, materiales y financieros para lograr el mejoramiento continuo proponiendo políticas para cada procedimiento.

Ruiz, (2016), realizó la investigación sobre: “El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.”

La investigación ha considerado como objetivo el rediseñar el sistema de control interno del área Compras y Stock de Inventarios, de la empresa Centro Motor S.A., con el fin de establecer un sistema de control interno adecuado para mejorar la rentabilidad de la compañía. El estudio fue del tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de 123 personas, quienes realizaron opiniones sobre el control interno y la rentabilidad de la empresa. Los datos se recogieron a través de la aplicación de un cuestionario de preguntas y un análisis de hechos. Los resultados obtenidos en la investigación precisan que se detectaron aspectos débiles en la empresa. Se ha demostrado que sí el control interno influye de manera directamente en la rentabilidad de la empresa.

A nivel nacional

Baltazar, (2018), realizó la investigación: “El control interno y el sistema de tesorería en el Gobierno Regional de Huancavelica, año 2014”.

El objetivo de la investigación fue describir la relación que existe entre el control interno y el sistema de tesorería en el Gobierno Regional de Huancavelica, año 2014. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel de investigación fue correlacional, el diseño fue no experimental de tipo descriptivo correlacional; de igual forma, la población estuvo compuesto por 22 servidores y funcionarios del Gobierno Regional de Huancavelica, el instrumento utilizado fue el cuestionario de preguntas. De los resultados obtenidos se ha concluido que existe una relación

positiva y significativa entre el Control Interno y el Sistema de Tesorería en el Gobierno Regional de Huancavelica. De igual forma se ha determinado la existencia de relación significativa entre las dimensiones y las respectivas variables de investigación, lo que conduce a afirmar que cuanto mejor sea el control interno, entonces mejor será el comportamiento del sistema de tesorería.

Rodriguez, (2019), realizó la investigación sobre: “Control interno en el sistema de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Shilla, Carhuaz 2015”.

El objetivo principal de la investigación fue identificar las causas de las deficiencias del control interno en el sistema de abastecimientos de la Municipalidad Distrital de Shilla, Carhuaz, la investigación fue considerado como aplicativo, diseño no experimental, la información se recogió a través de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 24 trabajadores de la entidad y con los resultados esperados se demostró que a mayor efectividad del control interno, mayor eficiencia en la gestión de abastecimientos de la municipalidad distrital de Shilla.

Villegas, (2018), realizó la investigación sobre: “Control interno y gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Jangas, 2017”.

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del control interno en la gestión del sistema de Recursos Humanos. La investigación fue del tipo explicativo y correlacional. Se consideró como muestra de estudio a 103 servidores de la entidad, el instrumento considerado para recoger la información fue el cuestionario y la ficha de análisis documental, este instrumento permitió observar, conocer y explicar los hechos más importantes, poniendo en evidencia las fortalezas y debilidades del control interno y la gestión del sistema de Recursos Humanos de la municipalidad distrital de Jangas. Los resultados demuestran que el control interno, influye en la gestión del sistema de Recursos Humanos de la Municipalidad lo que equivale a decir que cuanto mejor sea el control interno, entonces mejor será la gestión de los Recursos Humanos.

Cueva, (2016), realiza la siguiente investigación: “El Control Interno en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Bagua para Mejorar su Gestión, Año 2016”.

La investigación ha considerado como objetivo principal efectuar el Control Interno en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Bagua para mejorar su Gestión. La investigación fue no experimental, se utilizó el método descriptivo. Se consideró sólo a tres personas como muestra de investigación, además por ser pequeña la población este fue igual a la muestra, el instrumento que se ha considerado fue una guía de entrevista, análisis documental y un cuestionario de preguntas.

En la planeación se ha tomado en cuenta que el personal aún no se empodera de la misión, y visión y no cuenta con políticas y procedimientos que guíen sus labores, además se precisa que el control interno influye directamente en la gestión de Recursos Humanos, vale decir que se ha obtenido un coeficiente de correlación moderado, lo que determina que a mejor control interno mayor será la gestión de Recursos Humanos.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis general

El diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno influye en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

b. Hipótesis específicas

Existe una percepción equivocada sobre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno que se aplica en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Existe una percepción insatisfecha sobre los Recursos Humanos que se captan en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

El ambiente de control Interno influye de manera directa en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

La valoración de riesgos del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Las actividades de control Interno influyen directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

La información y comunicación del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

El monitoreo del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

3.2. Identificación de variables e indicadores. Operacionalización

A. Variable independiente: Control interno, sus dimensiones e indicadores son:

| DIMENSIONES | INDICADORES |
|-----------------------------------|---|
| Ambiente de control | <ul style="list-style-type: none">• Establece normas de conducta• Evalúa la adhesión a normas de conducta• Hace cumplir la rendición cuentas mediante estructuras, autoridad y responsabilidad• Promueve la práctica de valores éticos• Define, asigna y limita autoridad y responsabilidad |
| Valoración de riesgos | <ul style="list-style-type: none">• Revisa los objetivos operacionales• Analiza los factores internos y externos• Presta interés a los riesgos financieros identificados• Determina cómo responder a los riesgos financieros• Evalúa los cambios en el modelo del manejo económico |
| Actividades de control | <ul style="list-style-type: none">• Selecciona y desarrolla actividades de control• Se establecen actividades relevantes de control financiero• Evalúa los tipos de actividades de control• Se toman acciones correctivas• Se lleva a cabo el control financiero con personal competente |
| Información y comunicación | <ul style="list-style-type: none">• Captura fuentes internas y externas de datos• Procesan los datos obtenidos• Toma en cuenta los costos y beneficios de la institución• Selecciona métodos relevantes de comunicación• Establece líneas de comunicación de manera estructural |
| Monitoreo | <ul style="list-style-type: none">• Considera evaluaciones permanentes y separadas• Utiliza personal experto para el monitoreo• Se evalúa objetivamente• Evalúa los procesos de manejo financiero• Monitorea las acciones correctivas |

B. Variable dependiente: Recursos Humanos, sus dimensiones e indicadores son:

| DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|
| Reclutamiento y selección de personal | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades • Definen el perfil profesional idóneo • Publicación de ofertas de trabajo • Selección del personal • Proceso de inducción del personal |
| Función de administración del personal | <ul style="list-style-type: none"> • Establecen niveles salariales • Elección y formalización de contratos • Control de absentismo • Régimen disciplinario • Gestión de permisos, vacaciones, licencias. |
| Control del clima laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Vigilan el comportamiento de los trabajadores • Intervienen en la solución de problemas laborales • Promueven actividades de integración laboral • Se conforman equipos de interaprendizaje • Se verifican las relaciones laborales |
| Gestión de bajas y despidos | <ul style="list-style-type: none"> • Se presentan abandonos de trabajo • Se llevan a cabo despidos del personal • Existen procesos administrativos al personal • Se rescinden contratos de personal • Existe reducción de presupuestos para contrato de personal |

IV. METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

La investigación se ha desarrollado en la ciudad de Abancay, está ubicado en la región de Apurímac y pertenece a la Red de Essalud Apurímac, se inició el año 2018 y se concluyó en el año 2019.

4.2. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación que se ha considerado fue el básico sustantivo, debido a que se tomaron en cuenta información primaria extraída de textos especialidades, investigaciones y artículos científicos relacionados a las variables de estudio. La información relevante permitió generar nueva información como aporte para la investigación que se vincula al control interno y el manejo de los Recursos Humanos.

4.3. Unidad de análisis

Las unidades de análisis para la investigación estuvieron compuestas por 66 trabajadores que pertenecen a la Red de Salud Asistencial Apurímac. Fueron ellos quienes respondieron a las preguntas que se formularon el cuestionario que previamente fue sometido a un juicio de expertos y a una prueba piloto para determinar la confiabilidad estadística del instrumento.

4.4. Población de estudio

La población accesible para la investigación, estuvo compuesta por 66 trabajadores que pertenecen a la Red de Salud Asistencial Apurímac.

4.5. Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra corresponde a 66 trabajadores que pertenecen a la Red de Salud Asistencial Apurímac y corresponde a una muestra censal porque la muestra es igual a la población.

4.6. Técnicas de selección de muestra

La técnica corresponde a un no probabilístico, su selección se determinó por decisión propia debido a las características de los trabajadores que fueron importantes para recoger la información pertinente.

4.7. Técnicas e instrumento de recolección de información

La técnica que se ha utilizado para recoger información de los 66 trabajadores fue la encuesta.

El instrumento utilizado para el recojo de la información de las unidades de análisis fue el cuestionario de preguntas, por cada dimensión de las variables de estudio.

Para la aplicación del cuestionario a los 66 trabajadores seleccionados para el estudio, previamente fue sometido a una prueba de juicio de expertos y de confiabilidad estadística.

Se tomaron en cuenta la opinión de tres expertos quienes precisaron que el cuestionario si respondía a las condiciones de coherencia, consistencia, y de linealidad en su redacción, teniendo en cuenta la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización. La opinión fue procede su aplicación.

Posteriormente, para consolidar estadísticamente la validez del cuestionario, se aplicó el cuestionario a 20 trabajadores a manera de prueba piloto, cabe precisar que los 20 escogidos no estuvieron considerados en la muestra de investigación, sin embargo, cada uno de ellos tenían las mismas características y posibilidades de responder a las preguntas del cuestionario.

A nivel de la primera variable: Control Interno, el resultado fue el siguiente:

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,937 | 25 |

El coeficiente de 0,937 corresponde a una alta confiabilidad estadística, por lo tanto, garantiza la aplicación del instrumento.

Para la segunda variable de estudio: Recursos Humanos, el resultado fue el siguiente:

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,826 | 20 |

El coeficiente de 0,826 corresponde a una alta confiabilidad estadística, por lo tanto, garantiza la aplicación del instrumento.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de información

Los datos que fueron recogidos de los 66 trabajadores que pertenecen a la Red de Salud Asistencial Apurímac, previamente fueron organizados, luego procesados en la hoja de cálculo Excel y en el programa estadístico SPSS 22. Los resultados se presentaron en tablas y figuras estadísticas con su respectivo análisis e interpretación.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

La prueba de hipótesis se ha realizado a través de la comparación de valores del p valor y de la chi cuadrada. Para los cálculos se consideraron un valor Z de nivel de confianza igual a 95% y un margen de error del 5%.

Las comparaciones de los valores correspondientes del p valor y de la chi cuadrada calculada y la chi cuadrada establecida, permitieron contrastar la respuesta anticipada que se han considerado en las hipótesis de la investigación.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Resultados descriptivos de variables y dimensiones de estudio

Tabla 1

Ambiente de control

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 6 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Casi nunca | 15 | 22,7 | 22,7 | 31,8 |
| | A veces | 19 | 28,8 | 28,8 | 60,6 |
| | Casi siempre | 19 | 28,8 | 28,8 | 89,4 |
| | Siempre | 7 | 10,6 | 10,6 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

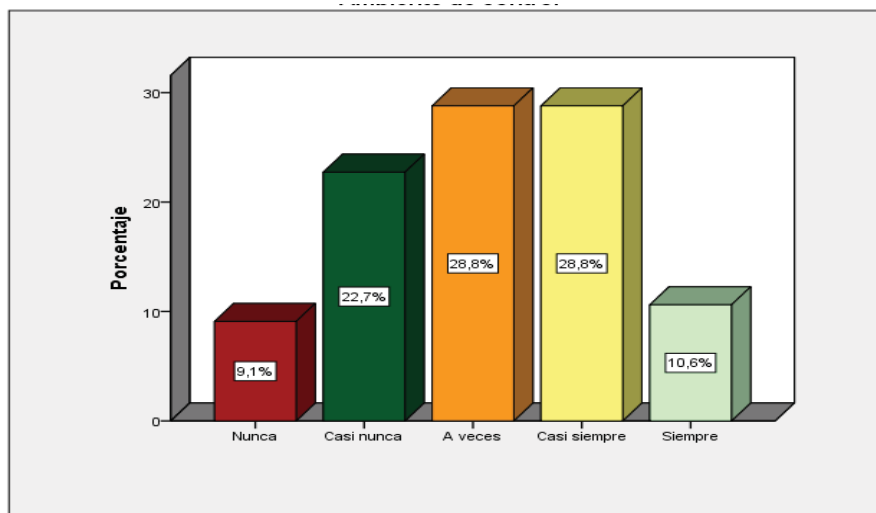


Figura 1: Ambiente de control

La tabla 01 muestra resultados obtenidos de las apreciaciones que se han recogido de los 66 trabajadores que fueron considerados como muestra para la investigación, respecto al ambiente de control que se promueve al interior de la Unidad de Recursos Humanos de Essalud en la Red Asistencial de Apurímac. De los 66 trabajadores el 28,8% manifiesta que a veces y en otros casos casi siempre se promueve un ambiente de control, vale decir se preocupan en establecer normas de conducta, hacen cumplir la rendición de cuentas, mediante estructuras, autoridad y responsabilidad, promueven la práctica de valores éticos y asignan autoridad y responsabilidad.

Tabla 2
Valoración de riesgos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 5 | 7,6 | 7,6 | 7,6 |
| | Casi nunca | 16 | 24,2 | 24,2 | 31,8 |
| | A veces | 29 | 43,9 | 43,9 | 75,8 |
| | Casi siempre | 11 | 16,7 | 16,7 | 92,4 |
| | Siempre | 5 | 7,6 | 7,6 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

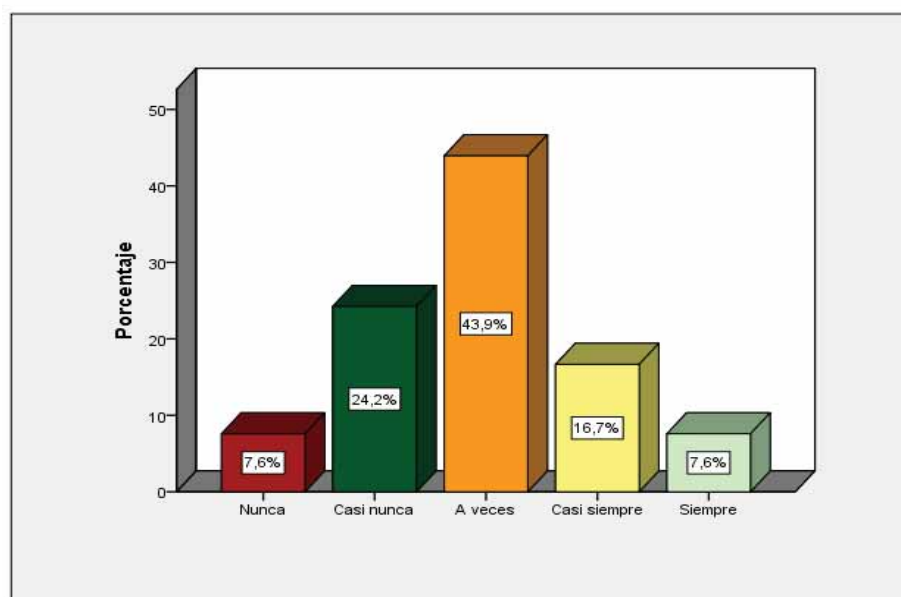


Figura 2: Valoración de riesgos

La tabla 02 muestra resultados obtenidos de las apreciaciones que se han recogido de los 66 trabajadores que fueron considerados como muestra para la investigación, respecto a la valoración de riesgos que se promueve al interior de la Unidad de Recursos Humanos de Essalud en la Red Asistencial de Apurímac. De los 66 trabajadores el 43,8% manifiesta que a veces se promueve la valoración de riesgos, el 24,2% indica que casi nunca, el 16,7% precisa que casi siempre se observa la valoración de riesgos y un 7,6% precisa que nunca y a la vez siempre se percibe la valoración de riesgos, esto implica que la preocupación está por la revisión de objetivos, analizar factores internos y externos, se presta interés a los riesgos y finalmente a la evaluación.

Tabla 3
Actividades de control

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 10 | 15,2 | 15,2 | 15,2 |
| | Casi nunca | 18 | 27,3 | 27,3 | 42,4 |
| | A veces | 20 | 30,3 | 30,3 | 72,7 |
| | Casi siempre | 12 | 18,2 | 18,2 | 90,9 |
| | Siempre | 6 | 9,1 | 9,1 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

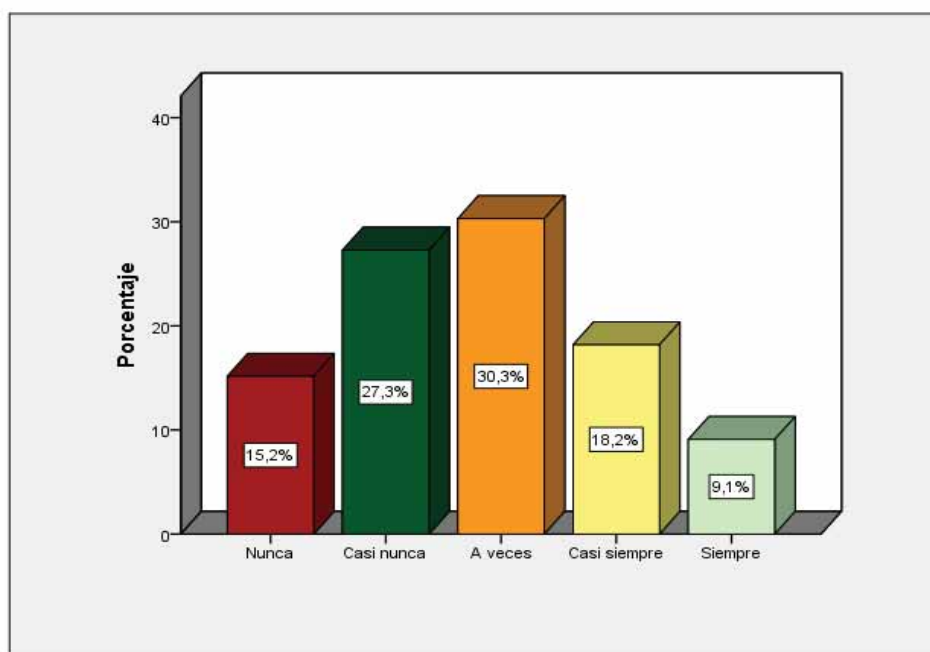


Figura 3: Actividades de control

La tabla 03 muestra resultados obtenidos de las apreciaciones que se han recogido de los 66 trabajadores que fueron considerados como muestra para la investigación, respecto a las actividades de control que se promueven en la institución. De los 66 trabajadores el 30,3% manifiesta que a veces se observan actividades de control, el 27,3% indica que casi nunca se promueven actividades de control, el 18,2% precisa que casi siempre se promueven actividades de control y un 15,2% manifiesta que nunca se promueven las actividades de control. Estos resultados nos muestran la preocupación que se tienen sobre las medidas correctivas que se toman o la programación de actividades de control que se realizan.

Tabla 4
Información y comunicación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 11 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Casi nunca | 17 | 25,8 | 25,8 | 42,4 |
| | A veces | 18 | 27,3 | 27,3 | 69,7 |
| | Casi siempre | 17 | 25,8 | 25,8 | 95,5 |
| | Siempre | 3 | 4,5 | 4,5 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

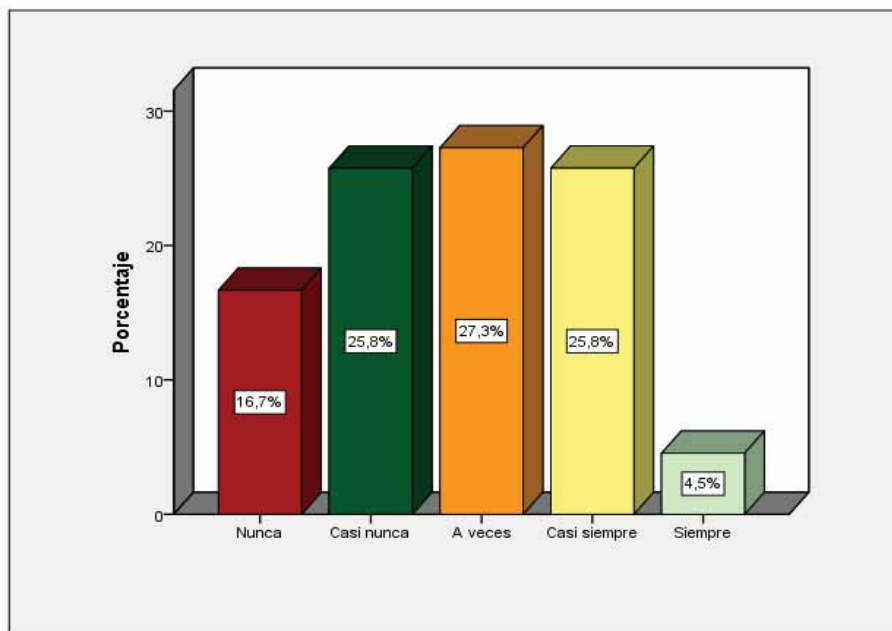


Figura 4: Información y comunicación

La tabla 04 muestra resultados obtenidos de las apreciaciones que se han recogido de los 66 trabajadores que fueron considerados como muestra para la investigación, respecto a la información y comunicación que se promueve a nivel institucional. De los 66 trabajadores el 27,3% manifiesta que a veces se promueve la información y comunicación del control interno, el 25,8% indica que casi nunca se promueve información y comunicación sobre el control interno, pero, otro 25,8% manifiesta que casi siempre se fomenta la información y comunicación, además un 16,7% indica que nunca se ha observado que se promueva información y comunicación sobre el control interno a nivel nacional.

Tabla 5
Monitoreo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 14 | 21,2 | 21,2 | 21,2 |
| | Casi nunca | 13 | 19,7 | 19,7 | 40,9 |
| | A veces | 22 | 33,3 | 33,3 | 74,2 |
| | Casi siempre | 13 | 19,7 | 19,7 | 93,9 |
| | Siempre | 4 | 6,1 | 6,1 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

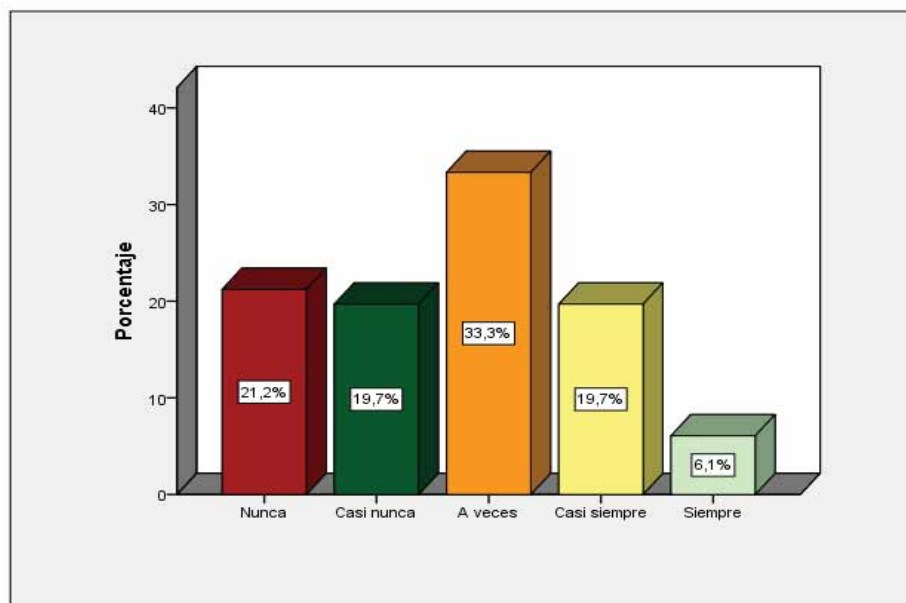


Figura 5: Monitoreo

La tabla 05 muestra resultados obtenidos de las apreciaciones que se han recogido de los 66 trabajadores que fueron considerados como muestra para la investigación, respecto al monitoreo que se realiza a nivel institucional. De los 66 trabajadores el 33,3% manifiesta que a veces se observa monitoreo a nivel institucional, el 19,7% indica que casi nunca se observa el monitoreo, sin embargo, otro 19,7% precisa que casi siempre se observa el monitoreo a nivel institucional, pero un 21,2% manifiesta que nunca se observa el monitoreo a nivel institucional. La preocupación al respecto se centra en aspectos que se vinculan con las evaluaciones permanentes que se realizan, uso del personal experto para monitorear, evaluación del manejo financiero, de los procesos de gasto y de las acciones correctivas que se realizan.

Tabla 6
Control Interno

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 7 | 10,6 | 10,6 | 10,6 |
| | Casi nunca | 19 | 28,8 | 28,8 | 39,4 |
| | A veces | 23 | 34,8 | 34,8 | 74,2 |
| | Casi siempre | 14 | 21,2 | 21,2 | 95,5 |
| | Siempre | 3 | 4,5 | 4,5 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

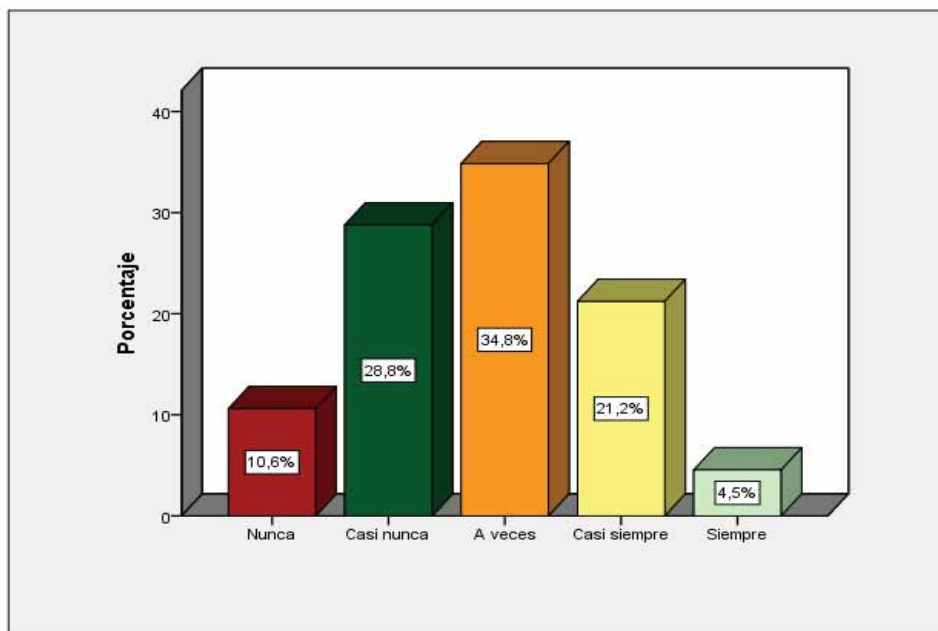


Figura 6: Control interno

La tabla 06 muestra resultados consolidados de las apreciaciones de los 66 trabajadores seleccionados para la muestra de estudio, respecto a la variable control interno a nivel institucional. Del total, el 34,8% manifiesta que a veces se realiza el control interno a nivel institucional, el 28,8% precisa que casi nunca se observa control interno, un 21,2% manifiesta que casi siempre se lleva a cabo, pero un 10,6% manifiesta que nunca se ha observado control interno a nivel institucional. La tendencia de los resultados es de a veces a nunca, esto implica preocupación a nivel institucional, debido a que las acciones administrativas que se realizan en la institución no son percibidas con frecuencia, lo que conduce a cometer errores administrativos.

Tabla 7
Reclutamiento y selección de personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 6 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Casi nunca | 14 | 21,2 | 21,2 | 30,3 |
| | A veces | 21 | 31,8 | 31,8 | 62,1 |
| | Casi siempre | 16 | 24,2 | 24,2 | 86,4 |
| | Siempre | 9 | 13,6 | 13,6 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

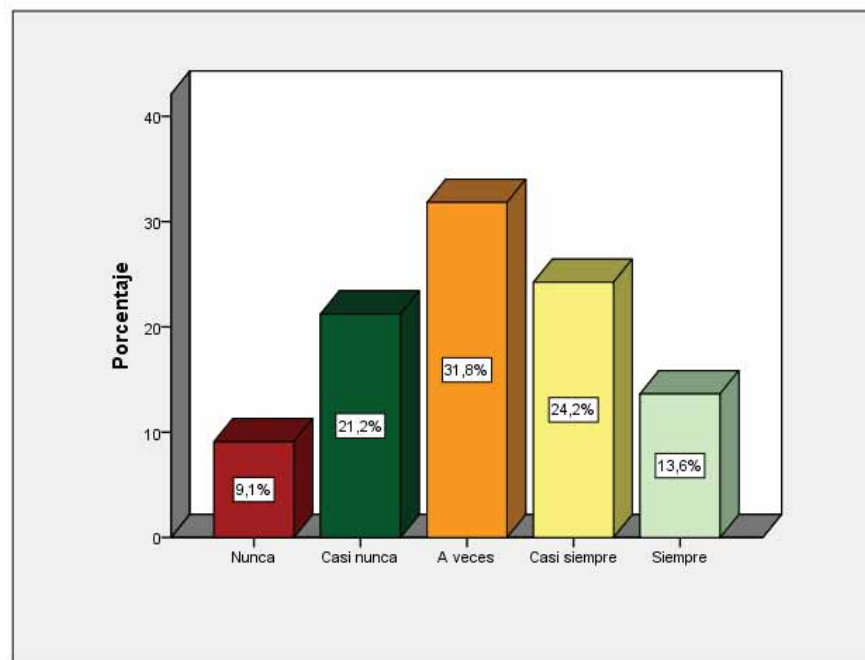


Figura 7: Reclutamiento y selección de personal

La tabla 07 muestra resultados obtenidos de las apreciaciones que se han recogido de los 66 trabajadores que fueron considerados como muestra para la investigación, respecto al reclutamiento y selección del personal que se realiza en la institución. De los 66 trabajadores el 31,8% manifiesta que a veces se observa reclutamiento y selección de personal a nivel institucional, el 24,2% indica que casi siempre se observa reclutamiento y selección del personal, sin embargo, el 21,2% precisa que casi nunca se percibe reclutamiento y selección del personal, pero un 13,6%% manifiesta que siempre se percibe reclutamiento y selección del personal, además un 9,1% precisa que nunca se ha percibido reclutamiento y selección de personal a nivel institucional.

Tabla 8
Función de administración del personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 3 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | Casi nunca | 15 | 22,7 | 22,7 | 27,3 |
| | A veces | 18 | 27,3 | 27,3 | 54,5 |
| | Casi siempre | 20 | 30,3 | 30,3 | 84,8 |
| | Siempre | 10 | 15,2 | 15,2 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

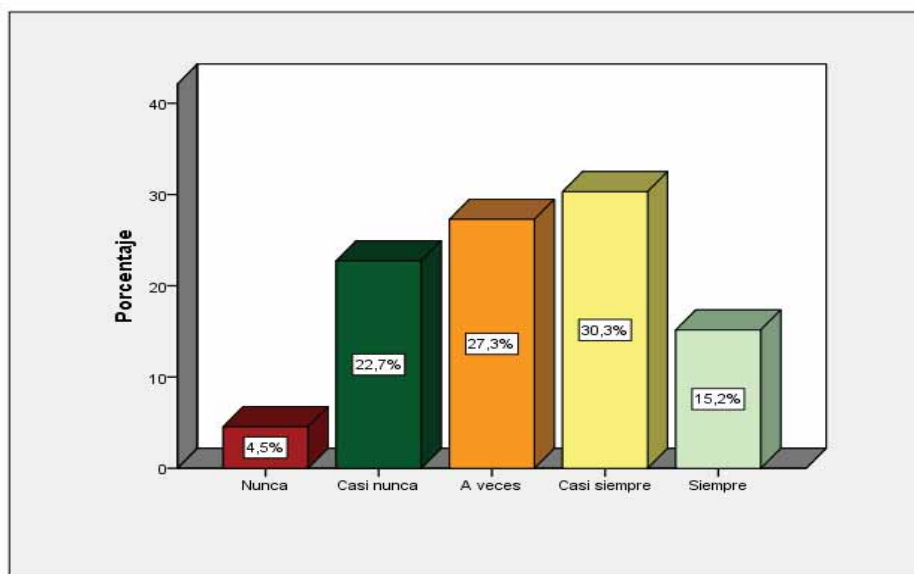


Figura 8: Función de administración del personal

La tabla 08 muestra resultados obtenidos de las apreciaciones que se han recogido de los 66 trabajadores que fueron considerados como muestra para la investigación, respecto a la función de administración que se debe cumplir en el área de personal de la institución. De los 66 trabajadores el 30,3% manifiesta que casi siempre se observa el cumplimiento de la administración del personal, el 27,3% manifiesta que a veces se observa y un 22,7% indica que casi nunca se percibe la función de administración del personal, sin embargo, un 15,2% manifiesta que siempre se percibe una administración de personal. Estos resultados nos permiten reflexionar sobre el ausentismo del personal, establecimiento de un régimen disciplinario, establecimiento de los salarios y aspectos que se vinculan con permisos, licencias y vacaciones del personal.

Tabla 9
Control del clima laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 8 | 12,1 | 12,1 | 12,1 |
| | Casi nunca | 16 | 24,2 | 24,2 | 36,4 |
| | A veces | 24 | 36,4 | 36,4 | 72,7 |
| | Casi siempre | 14 | 21,2 | 21,2 | 93,9 |
| | Siempre | 4 | 6,1 | 6,1 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

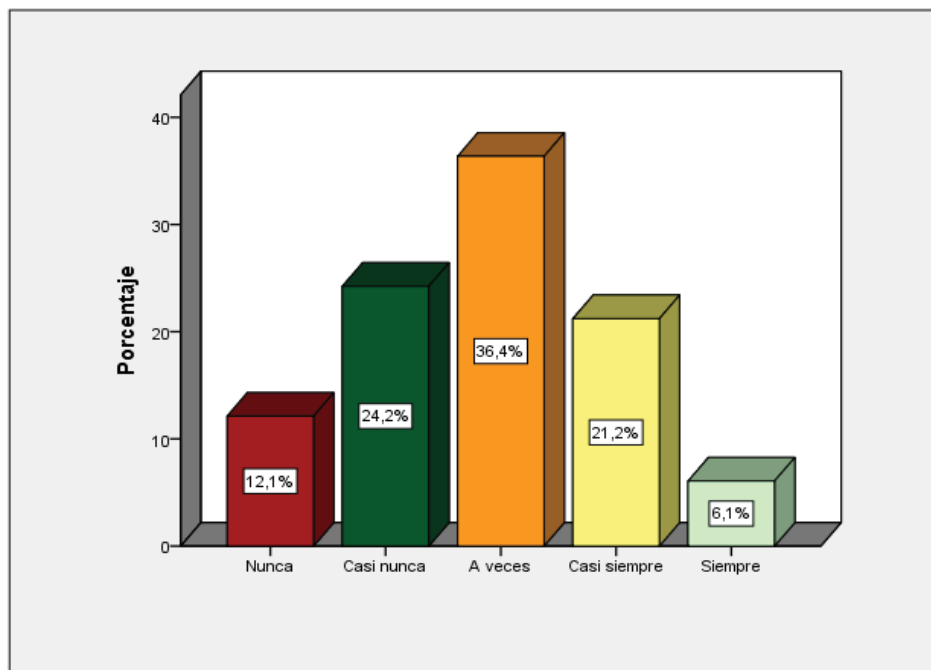


Figura 9: Control del clima laboral

La tabla 09 muestra resultados obtenidos de las apreciaciones que se han recogido de los 66 trabajadores que fueron considerados como muestra para la investigación, respecto al control del clima laboral en la institución. De los 66 trabajadores el 36,4% manifiesta que a veces se lleva a cabo el control del clima laboral, el 24,2% manifiesta que casi nunca se realiza el control del clima laboral, el 21,2% precisa que casi siempre se lleva a cabo el control del clima laboral, el 12,1% manifiesta que nunca se observa un control del clima laboral y finalmente solo un 6,1% manifiesta que siempre se lleva a cabo un control del clima laboral a nivel de la institución.

Tabla 10
Gestión de bajas y despidos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 7 | 10,6 | 10,6 | 10,6 |
| | Casi nunca | 23 | 34,8 | 34,8 | 45,5 |
| | A veces | 23 | 34,8 | 34,8 | 80,3 |
| | Casi siempre | 12 | 18,2 | 18,2 | 98,5 |
| | Siempre | 1 | 1,5 | 1,5 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

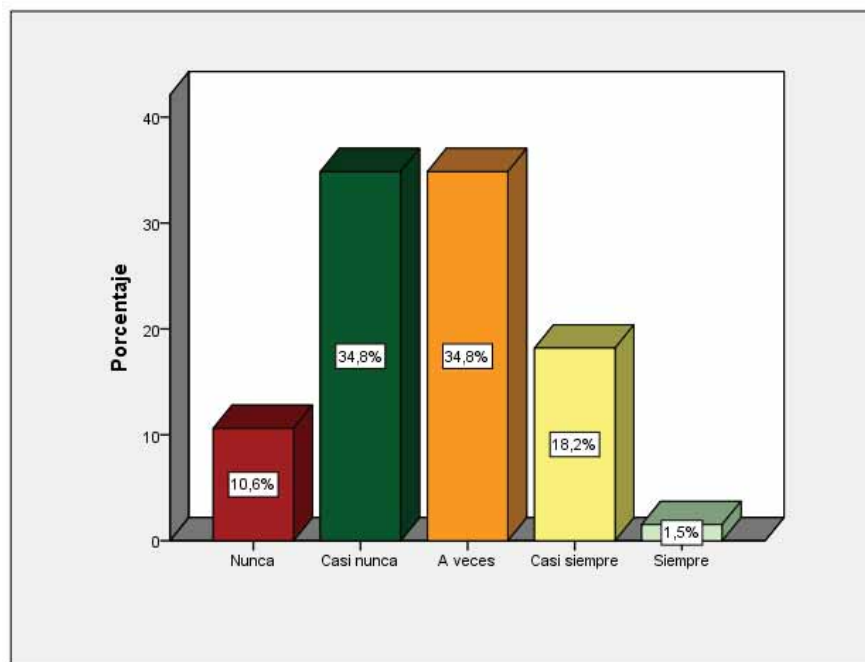


Figura 10: Gestión de bajas y despidos

La tabla 10 muestra resultados obtenidos de las apreciaciones que se han recogido de los 66 trabajadores que fueron considerados como muestra para la investigación, respecto a la gestión de bajas y despidos que se realiza con el personal de la institución. Del total, el 34,8% manifiesta que a veces se realiza la gestión de bajas y despidos a nivel institucional, pero, otro 34,8% precisa que casi nunca se realiza la gestión de bajas y despidos, un 18,2% manifiesta que casi siempre se realiza la gestión de bajas y despidos, finalmente un 10,6% manifiesta que nunca se observa la gestión de bajas y despidos de los trabajadores a nivel institucional.

Tabla 11
Recursos Humanos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | Casi nunca | 17 | 25,8 | 25,8 | 27,3 |
| | A veces | 30 | 45,5 | 45,5 | 72,7 |
| | Casi siempre | 15 | 22,7 | 22,7 | 95,5 |
| | Siempre | 3 | 4,5 | 4,5 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

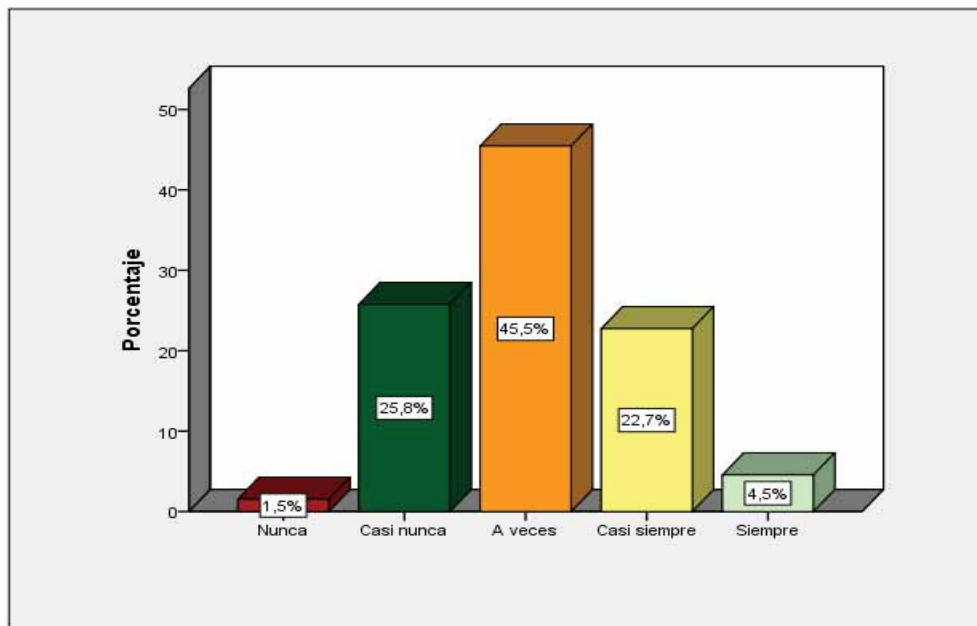


Figura 11: Recursos Humanos

La tabla 11 muestra resultados consolidados sobre las apreciaciones que emitieron los 66 trabajadores seleccionados como muestra de estudio, respecto a la situación de los Recursos Humanos a nivel institucional. Del total, el 45,5% manifiesta que a veces se toma en cuenta el aspecto de Recursos Humanos a nivel institucional, el 25,8% precisa que casi nunca se toma en cuenta la situación de Recursos Humanos, el 22,7% precisa que casi siempre se toma en cuenta el aspecto de Recursos Humanos a nivel institucional. Estos resultados relevantes permiten deducir que la tendencia del manejo de Recursos Humanos a nivel institucional, tiende de a veces hacia nunca se toma en cuenta, lo que constituye una preocupación para los responsables del manejo institucional y principalmente de Recursos Humanos.

5.1.2. Tablas de contingencia

Tabla 12

*Ambiente de control*Recursos Humanos tabulación cruzada*

| | | RECURSOS HUMANOS | | | | | Total |
|---------------------|------------|------------------|------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | |
| Ambiente de control | Nunca | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| | | 0,0% | 83,3% | 16,7% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Casi nunca | 1 | 7 | 7 | 0 | 0 | 15 |
| | | 6,7% | 46,7% | 46,7% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | A veces | 0 | 2 | 14 | 3 | 0 | 19 |
| | 0,0% | 10,5% | 73,7% | 15,8% | 0,0% | 100,0% | |
| Casi siempre | 0 | 3 | 8 | 8 | 0 | 19 | |
| | 0,0% | 15,8% | 42,1% | 42,1% | 0,0% | 100,0% | |
| Siempre | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 7 | |
| | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 57,1% | 42,9% | 100,0% | |
| Total | | 1 | 17 | 30 | 15 | 3 | 66 |
| | | 1,5% | 25,8% | 45,5% | 22,7% | 4,5% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

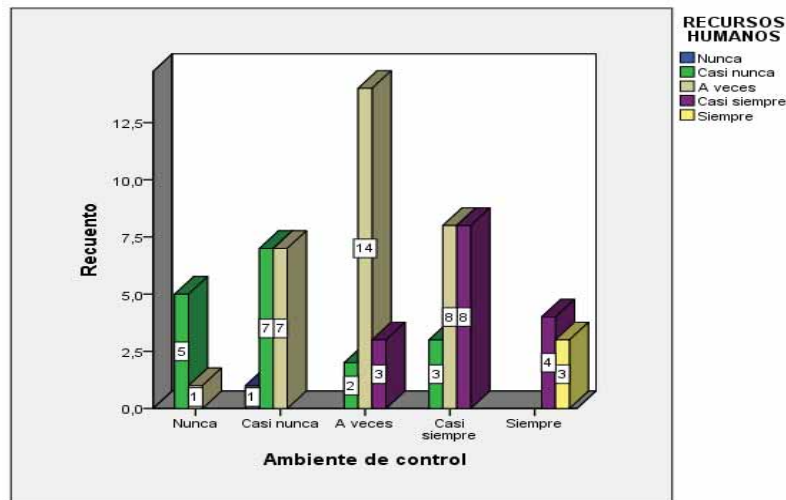


Figura 12: *Ambiente de control*Recursos Humanos tabulación cruzada*

En la tabla 12 se muestran resultados cruzados de las opiniones emitidas por las 66 personas que pertenecen a la muestra de investigación, respecto al ambiente de control y los Recursos Humanos que se promueven a nivel institucional. Del total que son 66; 19 es la mayoría, de este grupo, un 73,7% precisa que a veces se promueve un ambiente de control y al mismo tiempo manifiestan que a veces se toma en cuenta a los factores de los Recursos Humanos, sin embargo, cabe precisar que, del otro grupo de 19 encuestados, un 42,1% manifiesta que casi siempre se promueve un ambiente de control, al mismo tiempo se manifiesta que casi siempre se toman en cuenta los aspectos de Recursos Humanos.

Tabla 13
 Valoración de riesgos*Recursos Humanos tabulación cruzada

| | | RECURSOS HUMANOS | | | | | Total |
|-----------------------|--------------|------------------|-------------|-------------|--------------|------------|--------------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | |
| Valoración de riesgos | Nunca | 0 0,0% | 3 60,0% | 1 20,0% | 1 20,0% | 0 0,0% | 5 100,0% |
| | Casi nunca | 1 6,3% | 11 68,8% | 4 25,0% | 0 0,0% | 0 0,0% | 16 100,0% |
| | A veces | 0 0,0% | 3 10,3% | 18 62,1% | 7 24,1% | 1 3,4% | 29 100,0% |
| | Casi siempre | 0 0,0% | 0 0,0% | 7 63,6% | 4 36,4% | 0 0,0% | 11 100,0% |
| | Siempre | 0 0,0% | 0 0,0% | 0 0,0% | 3 60,0% | 2 40,0% | 5 100,0% |
| Total | | 1 1,5% | 17 25,8% | 30 45,5% | 15 22,7% | 3 4,5% | 66 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

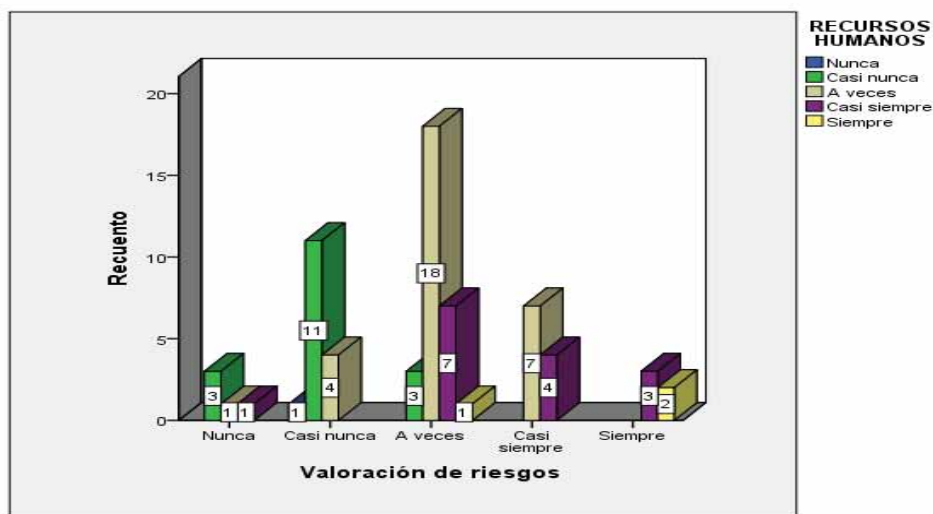


Figura 13: Valoración de riesgos*Recursos Humanos Tabulación Cruzada

En la tabla 13 se muestran resultados cruzados de las opiniones emitidas por las 66 personas que pertenecen a la muestra de investigación, respecto a la valoración de riesgos y los Recursos Humanos que se promueven a nivel institucional. Del total que son 66; 29 es la mayoría, de este grupo, un 62,1% precisa que a veces se promueve una valoración de riesgos y al mismo tiempo manifiestan que a veces se toma en cuenta los factores de los Recursos Humanos; además de 16 personas, un 68,8% precisa que casi nunca se promueve la valoración de riesgos y al mismo tiempo manifiestan que casi nunca se toma en cuenta los factores de Recursos Humanos.

Tabla 14
 Actividades de control*Recursos Humanos tabulación cruzada

| | | RECURSOS HUMANOS | | | | | Total |
|------------------------|--------------|------------------|-------------|-------------|--------------|------------|--------------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | |
| Actividades de control | Nunca | 0 0,0% | 5 50,0% | 4 40,0% | 1 10,0% | 0 0,0% | 10 100,0% |
| | Casi nunca | 1 5,6% | 8 44,4% | 8 44,4% | 1 5,6% | 0 0,0% | 18 100,0% |
| | A veces | 0 0,0% | 2 10,0% | 14 70,0% | 4 20,0% | 0 0,0% | 20 100,0% |
| | Casi siempre | 0 0,0% | 2 16,7% | 3 25,0% | 6 50,0% | 1 8,3% | 12 100,0% |
| | Siempre | 0 0,0% | 0 0,0% | 1 16,7% | 3 50,0% | 2 33,3% | 6 100,0% |
| | Total | 1 1,5% | 17 25,8% | 30 45,5% | 15 22,7% | 3 4,5% | 66 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

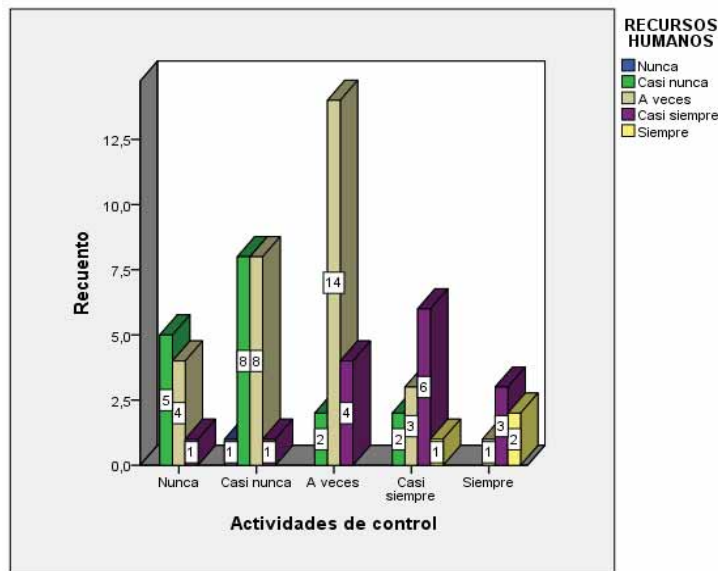


Figura 14: Actividades de control*Recursos Humanos tabulación cruzada

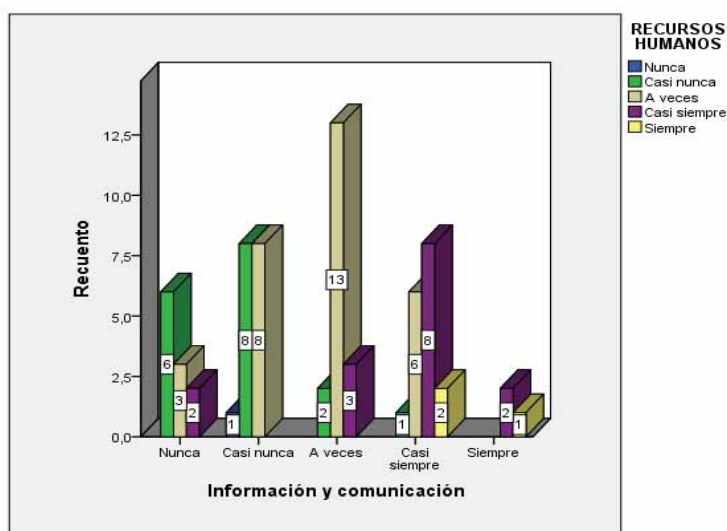
En la tabla 14 se muestran resultados cruzados de las opiniones emitidas por las 66 personas que pertenecen a la muestra de investigación, respecto a la valoración de riesgos y los Recursos Humanos que se promueven a nivel institucional. Del total que son 66; 20 es la mayoría, de este grupo, un 70% precisa que a veces se promueven actividades de control a nivel institucional y al mismo tiempo precisan que a veces se toma en cuenta los factores de los Recursos Humanos; por otro lado, de 18 personas, un 44,4% precisa que casi nunca se

promueven actividades de control a nivel institucional y al mismo tiempo manifiestan que casi nunca se toma en cuenta los factores de Recursos Humanos.

Tabla 15
*Información y comunicación*Recursos Humanos tabulación cruzada*

| | | RECURSOS HUMANOS | | | | | Total |
|----------------------------|------------|------------------|------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | |
| Información y comunicación | Nunca | 0 | 6 | 3 | 2 | 0 | 11 |
| | | 0,0% | 54,5% | 27,3% | 18,2% | 0,0% | 100,0% |
| | Casi nunca | 1 | 8 | 8 | 0 | 0 | 17 |
| | | 5,9% | 47,1% | 47,1% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | A veces | 0 | 2 | 13 | 3 | 0 | 18 |
| | 0,0% | 11,1% | 72,2% | 16,7% | 0,0% | 100,0% | |
| Casi siempre | 0 | 1 | 6 | 8 | 2 | 17 | |
| | 0,0% | 5,9% | 35,3% | 47,1% | 11,8% | 100,0% | |
| Siempre | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | |
| | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 66,7% | 33,3% | 100,0% | |
| Total | | 1 | 17 | 30 | 15 | 3 | 66 |
| | | 1,5% | 25,8% | 45,5% | 22,7% | 4,5% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia



*Figura 15: Información y Comunicación*Recursos Humanos Tabulación Cruzada*

En la tabla 15 se muestran resultados cruzados de las opiniones emitidas por las 66 personas que pertenecen a la muestra de investigación, respecto a la información y comunicación que se promueve a nivel institucional y los Recursos Humanos que se toman en cuenta a nivel institucional. Del total que son 66; 18 es la mayoría, de este grupo, un 72,2% precisa que a veces se fomenta la información y comunicación del control interno a nivel institucional y al mismo tiempo precisan que a veces se toma en cuenta los factores de los Recursos Humanos; por otro lado, de 17 personas, un 47,1% precisa que casi nunca se

promueven la información y comunicación del control interno y al mismo tiempo manifiestan que casi nunca se toma en cuenta los factores de Recursos Humanos.

Tabla 16
Monitoreo*Recursos Humanos tabulación cruzada

| | | RECURSOS HUMANOS | | | | | |
|-----------|--------------|------------------|-------------|-------------|--------------|------------|--------------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | Total |
| Monitoreo | Nunca | 1 7,1% | 7 50,0% | 4 28,6% | 2 14,3% | 0 0,0% | 14 100,0% |
| | Casi nunca | 0 0,0% | 6 46,2% | 7 53,8% | 0 0,0% | 0 0,0% | 13 100,0% |
| | A veces | 0 0,0% | 4 18,2% | 13 59,1% | 5 22,7% | 0 0,0% | 22 100,0% |
| | Casi siempre | 0 0,0% | 0 0,0% | 6 46,2% | 6 46,2% | 1 7,7% | 13 100,0% |
| | Siempre | 0 0,0% | 0 0,0% | 0 0,0% | 2 50,0% | 2 50,0% | 4 100,0% |
| | Total | 1 1,5% | 17 25,8% | 30 45,5% | 15 22,7% | 3 4,5% | 66 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

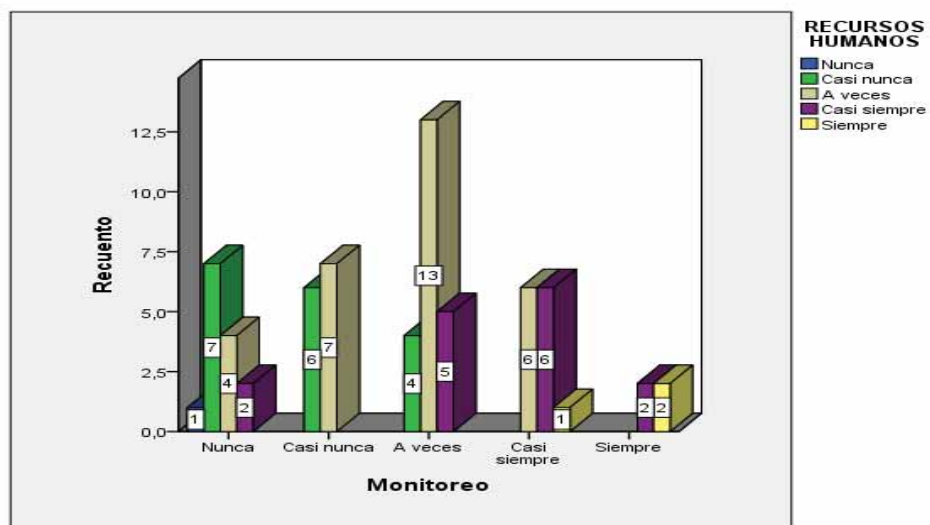


Figura: 16: Monitoreo*Recursos Humanos Tabulación Cruzada

En la tabla 16 se muestran resultados cruzados de las opiniones emitidas por las 66 personas que pertenecen a la muestra de investigación, respecto al monitoreo que se realiza sobre control interno y el tema de Recursos Humanos que se maneja a nivel institucional. Del total que son 66; 22 es la mayoría, de este grupo, un 59,1% precisa que a veces se observa el monitoreo de control interno a nivel institucional y al mismo tiempo precisan que a veces se

toma en cuenta el tema de los Recursos Humanos; por otro lado, de 13 personas, un 53,8% precisa que casi nunca se observa el monitoreo de control interno y al mismo tiempo manifiestan que a veces se toma en cuenta el tema de Recursos Humanos.

Tabla 17
Control Interno*Recursos Humanos tabulación cruzada

| | | RECURSOS HUMANOS | | | | | Total |
|-----------------|------------|------------------|------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | |
| CONTROL INTERNO | Nunca | 0 | 5 | 2 | 0 | 0 | 7 |
| | | 0,0% | 71,4% | 28,6% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Casi nunca | 1 | 9 | 7 | 2 | 0 | 19 |
| | | 5,3% | 47,4% | 36,8% | 10,5% | 0,0% | 100,0% |
| | A veces | 0 | 3 | 17 | 3 | 0 | 23 |
| | | 0,0% | 13,0% | 73,9% | 13,0% | 0,0% | 100,0% |
| Casi siempre | 0 | 0 | 4 | 9 | 1 | 14 | |
| | 0,0% | 0,0% | 28,6% | 64,3% | 7,1% | 100,0% | |
| Siempre | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 33,3% | 66,7% | 100,0% | |
| Total | | 1 | 17 | 30 | 15 | 3 | 66 |
| | | 1,5% | 25,8% | 45,5% | 22,7% | 4,5% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

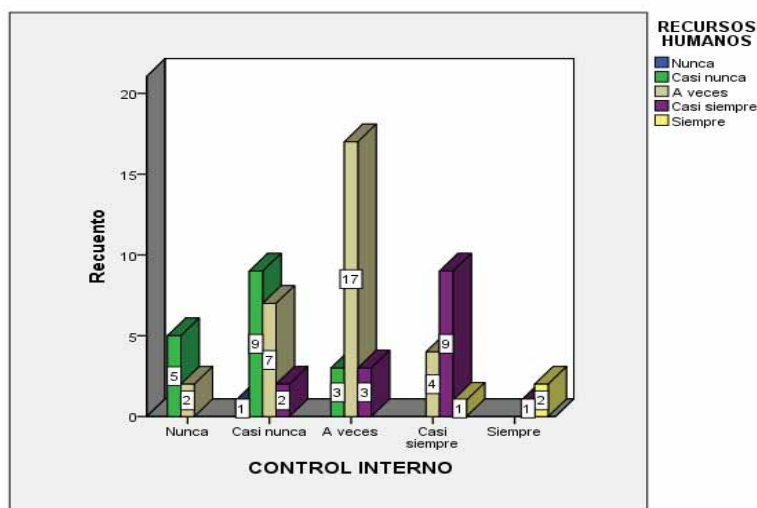


Figura 17: Control Interno*Recursos Humanos Tabulación Cruzada

En la tabla 17 se muestran resultados cruzados de las opiniones emitidas por las 66 personas que pertenecen a la muestra de investigación, respecto al monitoreo que se realiza sobre control interno y el tema de Recursos Humanos que se maneja a nivel institucional. Del total que son 66; 22 es la mayoría, de este grupo, un 59,1% precisa que a veces se observa el monitoreo de control interno a nivel institucional y al mismo tiempo precisan que a veces se toma en cuenta el tema de los Recursos Humanos; por otro lado, de 13 personas, un 53,8%

precisa que casi nunca se observa el monitoreo de control interno y al mismo tiempo manifiestan que a veces se toma en cuenta el tema de Recursos Humanos.

5.1.3. Tablas de nivel de influencia a partir de las correlaciones

Tabla 18

Correlaciones entre el Ambiente de control y los Recursos Humanos

| | | Ambiente de control | RECURSOS HUMANOS |
|------------------|---------------------|-----------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | Ambiente de control | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,670 |
| | | N | 66 |
| RECURSOS HUMANOS | RECURSOS HUMANOS | Coefficiente de correlación | ,670 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 66 |

Fuente: Elaboración propia

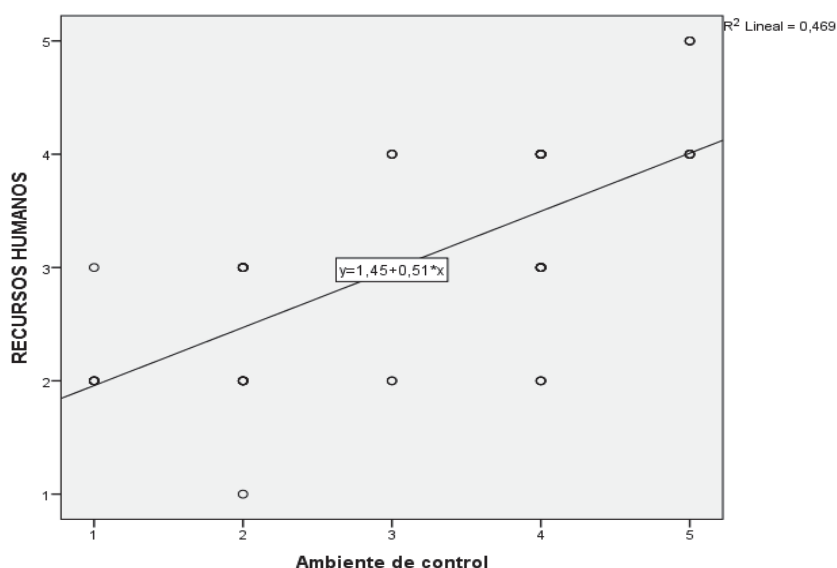


Figura 18: Correlaciones entre el Ambiente de control y los Recursos Humanos

En la tabla 18 se observa los resultados del valor del coeficiente de correlación y del valor de significancia entre las apreciaciones que se hicieron sobre el ambiente de control y los Recursos Humanos de Essalud en la Red Asistencial de Apurímac. El valor de significancia es de 0,000 menor a 0,05 margen de error, lo que nos confirma que sí existe influencia entre las variables de estudio, además el coeficiente obtenido es de 0,670 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada influencia, esto nos confirma que a mayor ambiente de control

mejor será el trabajo que se realice en la oficina de Recursos Humanos de Essalud Red Asistencial de Apurímac.

Tabla 19
Correlaciones entre la Valoración de riesgos y los Recursos Humanos

| | | Valoración de riesgos | RECURSOS HUMANOS |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------|------------------|
| Rho de Spearman | Valoración de riesgos | 1,000 | ,640 |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 66 | 66 |
| | RECURSOS HUMANOS | ,640 | 1,000 |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 66 | 66 |

Fuente: Elaboración propia

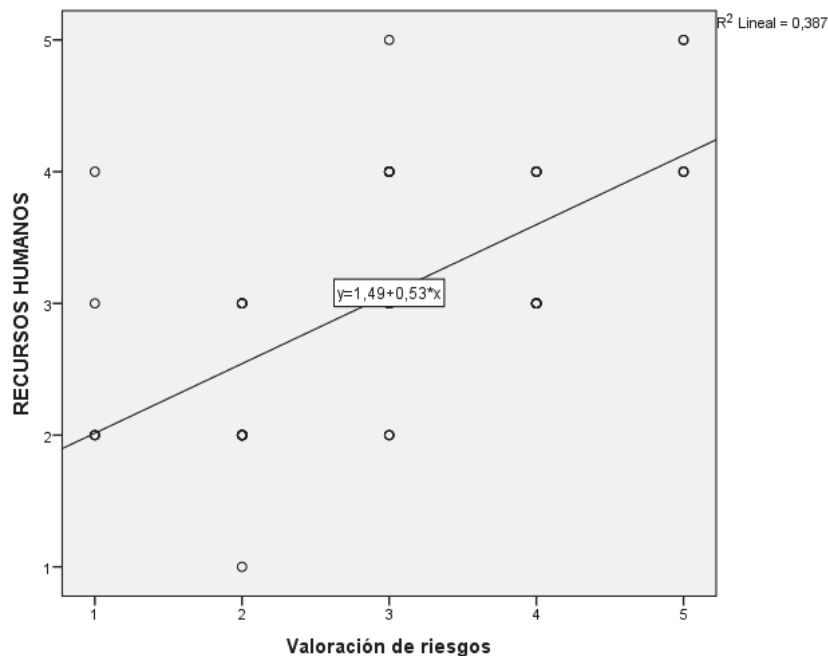


Figura 19: Correlaciones entre la Valoración de riesgos y los Recursos Humanos

En la tabla 19 se observa los resultados del valor del coeficiente de correlación y del valor de significancia entre las apreciaciones que se hicieron sobre la valoración de riesgos y los Recursos Humanos de Essalud en la Red Asistencial de Apurímac. El valor de significancia es de 0,000 menor a 0,05 margen de error, lo que nos confirma que sí existe influencia entre las variables de estudio, además el coeficiente obtenido es de 0,640 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada influencia, esto nos confirma que a mayor valoración de riesgos mejor será el trabajo que se realice en la oficina de Recursos Humanos de Essalud Red

Asistencial de Apurímac.

Tabla 20
Correlaciones entre las Actividades de control y los Recursos Humanos

| | | Actividades de control | RECURSOS HUMANOS |
|------------------|------------------------|-----------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | Actividades de control | Coefficiente de correlación | ,554 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 66 |
| RECURSOS HUMANOS | Actividades de control | Coefficiente de correlación | ,554 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 66 |

Fuente: Elaboración propia

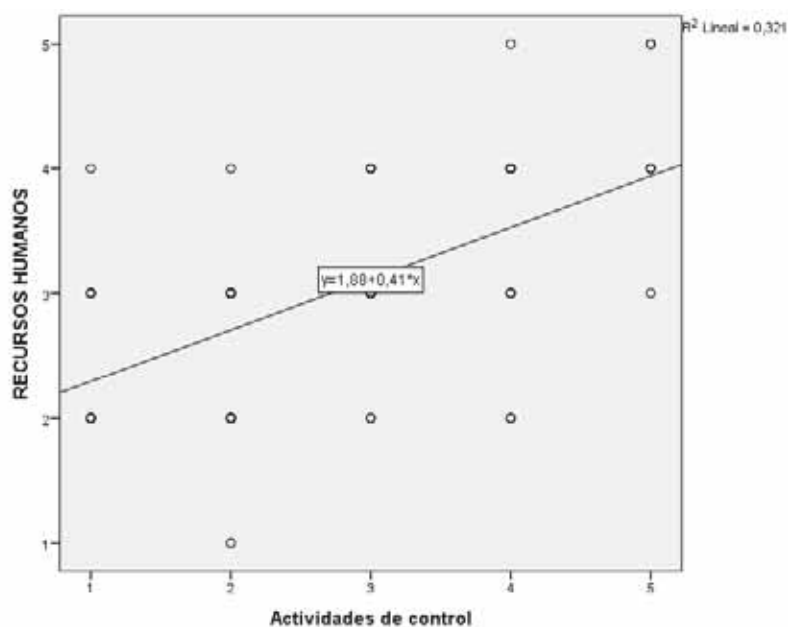


Figura 20: Correlaciones entre las Actividades de control y los Recursos Humanos

En la tabla 20 se observa los resultados del valor del coeficiente de correlación y del valor de significancia entre las apreciaciones que se hicieron sobre las actividades de control y los Recursos Humanos de Essalud en la Red Asistencial de Apurímac. El valor de significancia es de 0,000 menor a 0,05 margen de error, lo que nos confirma que sí existe influencia entre las variables de estudio, además el coeficiente obtenido es de 0,554 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada influencia, esto nos confirma que a mayores actividades de control que se realicen mejor será el trabajo que se realice en la oficina de Recursos Humanos

de Essalud Red Asistencial de Apurímac.

Tabla 21

Correlaciones entre la Información y comunicación con los Recursos Humanos

| | | | Información y comunicación | RECURSOS HUMANOS |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | Información y comunicación | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,589 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 66 | 66 |
| | RECURSOS HUMANOS | Coefficiente de correlación | ,589 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 66 | 66 |

Fuente: Elaboración propia

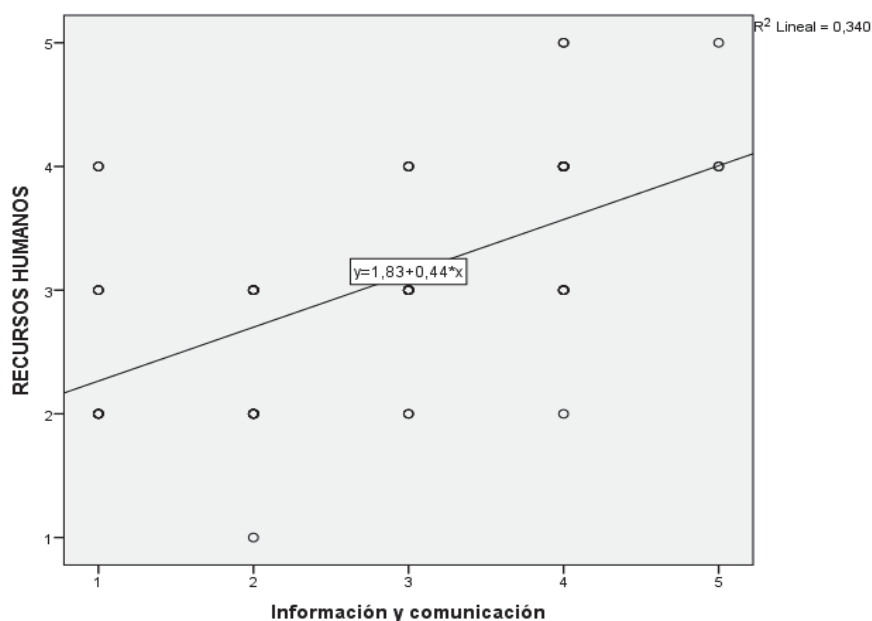


Figura 21: *Correlaciones entre la Información y comunicación con los Recursos Humanos*

En la tabla 21 se observa los resultados del valor del coeficiente de correlación y del valor de significancia entre las apreciaciones que se hicieron sobre la información y comunicación que se maneja con los temas de los Recursos Humanos de Essalud en la Red Asistencial de Apurímac. El valor de significancia obtenido es de 0,000 menor a 0,05 margen de error, lo que nos confirma que sí existe influencia entre las variables de estudio, además el coeficiente obtenido es de 0,589 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada influencia, esto nos confirma que a mayores informes y comunicación que se realice mejor será

el trabajo que se obtenga en la oficina de Recursos Humanos de Essalud Red Asistencial de Apurímac.

Tabla 22
Correlaciones entre el Monitoreo y los Recursos Humanos

| | | Monitoreo | RECURSOS HUMANOS |
|------------------|-----------|-----------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | Monitoreo | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,594 |
| | | N | 66 |
| RECURSOS HUMANOS | | Coefficiente de correlación | ,594 |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | ,000 |
| | | 66 | 66 |

Fuente: Elaboración propia

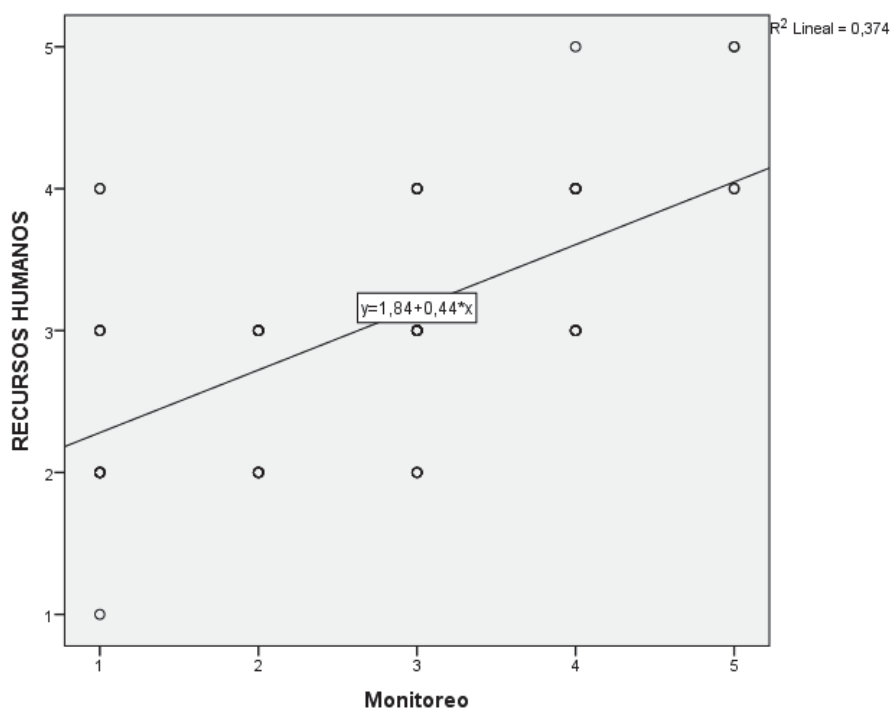


Figura 22: Correlaciones entre el Monitoreo y los Recursos Humanos

En la tabla 22 se observa los resultados del valor del coeficiente de correlación y del valor de significancia entre las apreciaciones que se hicieron sobre el monitoreo que se realiza a nivel institucional y el manejo de los Recursos Humanos de Essalud en la Red Asistencial de Apurímac. El valor de significancia obtenido es de 0,000 menor a 0,05 margen de error, lo que nos confirma que sí existe influencia entre las variables de estudio, además el coeficiente obtenido es de 0,594 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada influencia, esto nos confirma que a mayor monitoreo que se realice mejor será el trabajo que se obtenga en la

oficina de Recursos Humanos de Essalud Red Asistencial de Apurímac.

Tabla 23
Correlaciones entre el Control Interno y los Recursos Humanos

| | | CONTROL INTERNO | RECURSOS HUMANOS |
|-----------------|------------------|-----------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | CONTROL INTERNO | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,687 |
| | | N | 66 |
| | RECURSOS HUMANOS | Coefficiente de correlación | ,687 |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 66 |

Fuente: Elaboración propia

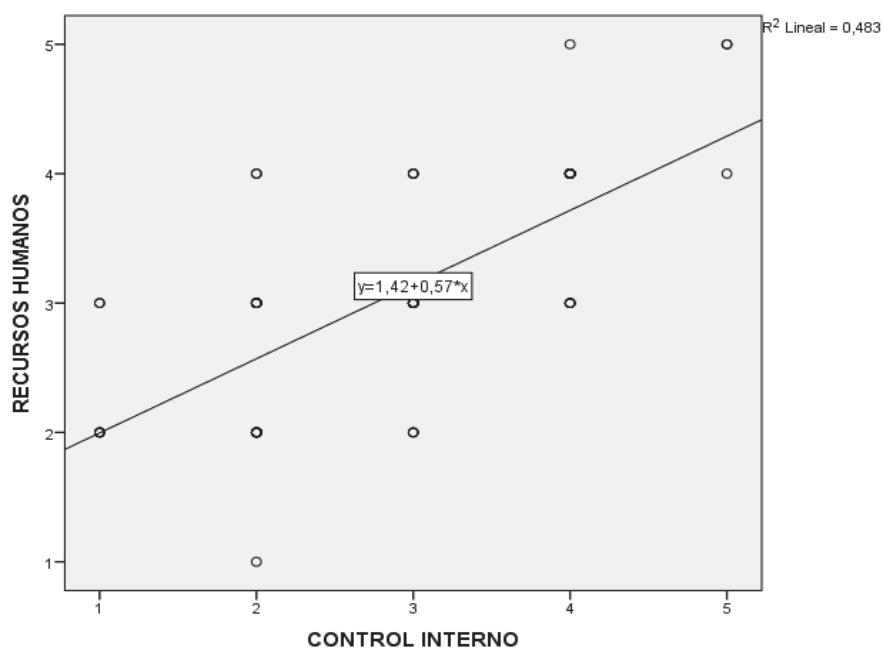


Figura: 23 Correlaciones entre el Control Interno y los Recursos Humanos

En la tabla 23 se observa los resultados del valor del coeficiente de correlación y del valor de significancia entre las apreciaciones consolidadas sobre el control interno y el manejo de los Recursos Humanos de Essalud en la Red Asistencial de Apurímac. El valor de significancia obtenido es de 0,000 menor a 0,05 margen de error, lo que nos confirma que sí existe influencia entre las variables de estudio, además el coeficiente obtenido es de 0,687 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada influencia, esto nos confirma que cuanto mejor sea el control interno mejor será el trabajo que se realice en la oficina de Recursos

Humanos de Essalud Red Asistencial de Apurímac.

5.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H: El diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno influye en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

H₀: El diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno no influye en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Tabla 24

Prueba de chi-cuadrado entre el mejoramiento del Sistema de control interno y los Recursos Humanos

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|--------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 66,975 | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 52,309 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 31,408 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 66 | | |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 se observa el valor del sig. igual a 0,000 y el valor de la X^2_c igual a 66,975; sin embargo, el valor de la X^2_t con un grado de libertad igual a 16 es de 26,2962. Por lo tanto, según las decisiones estadísticas para la Prueba de hipótesis, X^2_c igual a 66,975 es mayor a la X^2_t igual a 26,2962, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, de igual forma el valor sig. de 0,000 es menor que el valor 0,05 margen de error, lo que también ratifica la hipótesis de la investigación, vale decir el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno influye en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Prueba de hipótesis específicas

H₁: Existe una percepción equivocada sobre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno que se aplica en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

H₀: Existe una percepción correcta sobre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno que se aplica en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

La hipótesis en este caso está vinculada solamente a una variable, por lo tanto, la prueba de hipótesis se realizará solamente describiendo los resultados obtenidos en la apreciación de los 66 trabajadores, respecto al diseño del mejoramiento del sistema de control interno que se

aplica en la Red Asistencial Apurímac.

Al respecto en la tabla 06 se muestra que un 34,8% manifiesta que a veces se percibe el control interno a nivel institucional, esto significa que efectivamente existe una percepción equivocada sobre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno que se aplica en la Red Asistencial Apurímac.

H2: Existe una percepción insatisfecha sobre los Recursos Humanos que se captan en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

H0: Existe una percepción satisfecha sobre los Recursos Humanos que se captan en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Al respecto en la tabla 11 se muestra que un 45,5% manifiesta que a veces se percibe un manejo adecuado de los Recursos Humanos a nivel institucional, esto significa que efectivamente existe una percepción equivocada sobre el manejo de los Recursos Humanos en la Red Asistencial Essalud de Apurímac.

H3: El ambiente de control Interno influye de manera directa en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

H0: El ambiente de control Interno no influye de manera directa en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Tabla 25

Prueba de chi-cuadrado entre el Ambiente de control del Sistema de Control Interno y los Recursos Humanos

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|--------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 62,822 | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 55,691 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 30,465 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 66 | | |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 se observa el valor del sig. igual a 0,000 y el valor de la X^2_c igual a 62,822; sin embargo, el valor de la X^2_t con un grado de libertad igual a 16 es de 26,2962. Por lo tanto, según las decisiones estadísticas para la Prueba de hipótesis, X^2_c igual a 62,822 es mayor a la X^2_t igual a 26,2962, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, de igual forma el valor sig. de 0,000 es menor que el valor 0,05 margen de error, lo que también ratifica la hipótesis de la investigación, vale decir el ambiente de control Interno influye de manera directa en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial

Apurímac.

H4: La valoración de riesgos del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Ho: La valoración de riesgos del Control Interno no influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Tabla 26

Prueba de chi-cuadrado entre la Valoración de riesgos del sistema de Control Interno y los Recursos Humanos

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|--------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 53,691 | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 51,853 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 25,148 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 66 | | |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 26 se observa el valor del sig. igual a 0,000 y el valor de la X^2_c igual a 53,691; sin embargo, el valor de la X^2_t con un grado de libertad igual a 16 es de 26,2962. Por lo tanto, según las decisiones estadísticas para la Prueba de hipótesis, X^2_c igual a 53,691 es mayor a la X^2_t igual a 26,2962, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, de igual forma el valor sig. de 0,000 es menor que el valor 0,05 margen de error, lo que también ratifica la hipótesis de la investigación, vale decir la valoración de riesgos del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac.

H5: Las actividades de control Interno influyen directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Ho: Las actividades de control Interno no influyen directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Tabla 27

Prueba de chi-cuadrado entre las Actividades de control interno y los Recursos Humanos

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|--------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 38,670 | 16 | ,001 |
| Razón de verosimilitud | 35,440 | 16 | ,003 |
| Asociación lineal por lineal | 20,861 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 66 | | |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 se observa el valor del sig. igual a 0,000 y el valor de la X^2_c igual a 38,670; sin embargo, el valor de la X^2_t con un grado de libertad igual a 16 es de 26,2962. Por lo tanto, según las decisiones estadísticas para la Prueba de hipótesis, X^2_c igual a 38,670 es mayor a la X^2_t igual a 26,2962, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, de igual forma el valor sig. de 0,000 es menor que el valor 0,05 margen de error, lo que también ratifica la hipótesis de la investigación, vale decir las actividades de control Interno influyen directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac.

H6: La información y comunicación del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

H0: La información y comunicación del Control Interno no influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018

Tabla 28

Prueba de chi-cuadrado entre la Información y comunicación del Sistema de Control Interno y los Recursos Humanos

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|--------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 40,433 | 16 | ,001 |
| Razón de verosimilitud | 42,521 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 22,122 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 66 | | |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28 se observa el valor del sig. igual a 0,000 y el valor de la X^2_c igual a 40,433; sin embargo, el valor de la X^2_t con un grado de libertad igual a 16 es de 26,2962. Por lo tanto, según las decisiones estadísticas para la Prueba de hipótesis, X^2_c igual a 40,433 es mayor a la X^2_t igual a 26,2962, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, de igual forma el valor sig. de 0,000 es menor que el valor 0,05 margen de error, lo que también ratifica la hipótesis de la investigación, vale decir la información y comunicación del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac.

H7: El monitoreo del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

H0: El monitoreo del Control Interno no influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Tabla 29

Prueba de chi-cuadrado entre el monitoreo del Sistema de Control Interno y los Recursos Humanos

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|--------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 46,210 | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 42,703 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 24,316 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 66 | | |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29 se observa el valor del sig. igual a 0,000 y el valor de la X^2_c igual a 46,210; sin embargo, el valor de la X^2_t con un grado de libertad igual a 16 es de 26,2962. Por lo tanto, según las decisiones estadísticas para la Prueba de hipótesis, X^2_c igual a 46,210 es mayor a la X^2_t igual a 26,2962, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, de igual forma el valor sig. de 0,000 es menor que el valor 0,05 margen de error, lo que también ratifica la hipótesis de la investigación, vale decir el monitoreo del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac.

5.3. Presentación de resultados (Discusión)

La investigación que se ha desarrollado, tuvo en cuenta los siguientes objetivos:

Determinar el nivel de influencia del diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Los resultados de la investigación han determinado que sí existe correlación entre el sistema de control interno y los Recursos Humanos, el coeficiente obtenido es de 0,687 lo que significa correlación moderada, vale decir que, si se mejora el control interno, entonces también mejorará el manejo de los Recursos Humanos. A nivel descriptivo, las opiniones de los 66 trabajadores, en un 34,8% manifiestan que a veces se lleva a cabo el control interno y por otro lado en un 45,5% manifiestan que a veces se percibe un manejo a nivel de Recursos Humanos en la institución.

De igual forma, se han redactado objetivos específicos para poder contrastar el estudio de las variables.

En relación al primer objetivo, los 66 trabajadores en su opinión, respecto al nivel de influencia entre el ambiente de control Interno y los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018, se precisa que el nivel de influencia es moderado.

Por otro lado, respecto al nivel de influencia que se ejerce entre la valoración de riesgos del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018, se ha obtenido que existe influencia moderada.

De igual forma el nivel de influencia de las actividades de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018, también es moderada.

Respecto al nivel de influencia de la información y comunicación del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018, también es moderado.

Finalmente, el nivel de influencia del monitoreo del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018, también es moderado.

Estos resultados nos conducen a afirmar que todas las dimensiones de la variable control interno influyen de manera moderada en el manejo de los Recursos Humanos en ESSALUD de la Red Asistencial Apurímac, por lo tanto, se deduce que, si mejoran estas dimensiones, entonces el manejo de los Recursos Humanos también mejorará de manera significativa.

En la redacción del informe de investigación se han considerado hipótesis, después de haber realizado los cálculos estadísticos a nivel de la chi cuadrada, en todos los casos se han rechazado la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de la investigación, vale decir que sí existe influencia entre las variables de influencia y las dimensiones de la primera variable con la variable de estudio.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación se asemejan a los resultados de estudios que también consideraron las mismas variables para su investigación.

Por ejemplo, Villegas, (2018), en el estudio que realizó sobre: “Control interno y gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Jangas, 2017”, ha demostrado que el control interno, influye de manera significativa en la gestión del sistema de Recursos Humanos de la Municipalidad lo que equivale a decir que cuanto mejor sea el control interno, entonces mejor será la gestión de los Recursos Humanos.

Por otro lado, Cueva, (2016), en su investigación sobre “El Control Interno en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Bagua para Mejorar su Gestión, Año 2016”, ha demostrado que el control interno influye directamente en la gestión de Recursos Humanos, vale decir que se ha obtenido un coeficiente de correlación moderado, lo que determina que a mejor control interno mayor será la gestión de Recursos Humanos.

Las investigaciones realizadas ratifican la importancia que existe entre el control interno y el sistema de Recursos Humanos en una institución, al respecto existen autores que resaltan la importancia del control interno y del manejo de los Recursos Humanos.

Al respecto se manifiesta que en toda institución del Estado se implementa la oficina de Control Interno, teniendo en cuenta las normas establecidas en la Ley 27785, artículo 17.

Así mismo, ESAN, (2017), sobre los Recursos Humanos manifiesta que constituye el elemento fundamental para llevar a cabo una actividad y requiere reclutar personas que poseen habilidades y capacidades.

También precisa que, los Recursos Humanos deben ser administrados de manera pertinente, teniendo en cuenta los requerimientos de la institución o de la empresa a quien se presta servicios.

Las investigaciones realizadas sobre nuestras variables de estudio, as definiciones teóricas y los resultados estadísticos que hemos obtenido, nos permiten afirmar categóricamente que el control interno, sí influye en el manejo de los Recursos Humanos de ESSALUD.

CONCLUSIONES

Sobre la percepción de los trabajadores se precisa que a veces la institución aplica control interno en la Red Asistencial Apurímac, año 2018

Sobre la percepción de los trabajadores se precisa que a veces se toma en cuenta el tema de los recursos humanos que se captan en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

Se ha determinado que existe una moderada influencia entre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018. El coeficiente obtenido es de 0,687

Se ha determinado que existe moderada influencia entre el ambiente de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018. El coeficiente obtenido es de 0,670.

Se ha determinado que existe moderada influencia entre la valoración de riesgos del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018. El coeficiente obtenido es de 0,640.

Se ha determinado que existe moderada influencia entre las actividades de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018. El coeficiente obtenido es de 0,554.

Se ha determinado que existe moderada influencia entre la información y comunicación del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018. El coeficiente obtenido es de 0,589.

Se ha determinado que existe moderada influencia entre el monitoreo del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018. El coeficiente obtenido es de 0,594.

RECOMENDACIONES

Los directivos de ESSALUD, deben tomar muy en cuenta la importancia del sistema de control interno, con la finalidad de mejorar el manejo de los Recursos Humanos, responsables de prestar servicio a nivel institucional, para este efecto es importante llevar a cabo procesos de capacitación en relación a los procesos que se siguen para un control interno y un adecuado manejo de los Recursos Humanos.

Establecer las normas pertinentes para llevar a cabo las actividades de control interno y contribuir en la adecuada administración de los Recursos Humanos.

Los responsables de la oficina de control interno deben coordinar con frecuencia con la dirección de Recursos Humanos para poder cumplir con los objetivos y metas de atención a nivel de la institución ESSALUD.

BIBLIOGRAFÍA

- Arceda, S. (2015). *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. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Nicaragua.
- Baltazar, D. (2018). *El control interno y el sistema de tesorería en el Gobierno Regional de Huancavelica, año 2014*. Huancavelica.
- Cardoso, J. C. (2016). El control interno y la evaluación de riesgos.
- Crisólogo, M. (2013). *Control interno en la gestión de gobiernos locales*. Ancash.
- Cueva, N. (2016). *El Control Interno En La Unidad De Recursos Humanos De La Municipalidad Provincial De Bagua Para Mejorar Su Gestion"-Año 2016*. Bagua.
- Envira. (2018). Evaluación de riesgos laborales.
- ESAN. (2017). *Recursos Humanos. Importancia en la gestión de proyectos*. Lima.
- Kyocera. (2019). *El área de Recursos Humanos y sus funciones*. Lima.
- Mecip. (2018). *componente de ambiente de control*. Paraguay. Obtenido de <http://www.mecip.gov.py/mecip/?q=node/153>
- Mejía, R. C. (2013). *Autoevaluación del Sistema de Control Interno*. Medellín Colombia.
- Montilla, O. D., & Mejía, G. (2014). *Análisis de La Fundamentación del Modelo Estándar de Control Interno*. Colombia.
- Montilla, O. d., Montes, C. A., & Mejía, E. (Setiembre de 2007). Análisis de La Fundamentación del Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005. *Universidad ICESI, Estudios Gerenciales*, XXIII(104), 47-75. Recuperado el 22 de Setiembre de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v23n104/v23n104a03.pdf>
- OLACEFS. (2015). En O. L. Superiores, *El Control Interno desde la perspectiva del enfoque COSO su aplicación y evaluación en el sector público*. Costa Rica.

- Orrega, G. (2015). *Sistema de Control Interno*.
- Ramos, M. (2015). *Diseño del sistema de control interno en la empresa Ab Optical de la ciudad de Loja*. Loja Ecuador.
- Riquelme, M. (2019). *Administración de personal*. España.
- Rodriguez, L. (2019). *Control interno en el sistema de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Shilla, Carhuaz 2015*. Carhuaz.
- Ruiz, B. (2016). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.* Argentina.
- Valencia, P. (2015). *La función del empleo en los Recursos Humanos*. Valencia España.
- Villegas, R. (2018). *Control interno y gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Jangas, 2017*. Jangas - Ancash.

ANEXOS

a. Matriz de consistencia

b. Instrumentos de recolección de información

c. Medios de verificación

d. Otros

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Diseño para el Mejoramiento del Sistema de Control Interno en la Unidad de Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES/ DIMENSIONES | METODOLOGIA |
|--|--|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo influye el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?</p> | <p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de influencia del diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | <p style="text-align: center;">HIPOTESIS GENERAL</p> <p>El diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno influye en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | <p style="text-align: center;">Variable 1</p> <p>CONTROL INTERNO</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Valoración de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Monitoreo. | <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básico sustantivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: Descriptivo – Correlacional</p> <p>Grafico</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde:</p> <p>M= Muestra</p> <p>X: variable 1</p> <p>Y: Variable 2</p> <p>R= correlación</p> |
| <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la percepción que se tiene sobre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno que se aplica en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?</p> <p>¿Cuál es la percepción que se tiene sobre los recursos humanos que se captan en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?</p> | <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Evaluar la percepción que se tiene sobre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno que se aplica en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> <p>Evaluar la percepción que se tiene sobre los recursos humanos que se captan en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | <p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECIFICOS</p> <p>Existe una percepción equivocada sobre el diseño del Mejoramiento del Sistema de Control Interno que se aplica en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> <p>Existe una percepción insatisfecha sobre los recursos humanos que se captan en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | <p style="text-align: center;">Variable 2</p> <p>RECURSOS HUMANOS</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Función de empleo • Función de administración de personal • Obligaciones • Función de retribución • Función de relaciones laborales | <p>Población:</p> <p>66 trabajadores asistenciales y administrativos de la Red</p> |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>¿Cómo influye el ambiente de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?</p> | <p>Determinar el nivel de influencia del ambiente de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | <p>El ambiente de control Interno influye de manera directa en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | | <p>Asistencial de Apurímac de ESSALUD.</p> |
| <p>¿Cómo influye la valoración de riesgos del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?</p> | <p>Determinar el nivel de influencia de la valoración de riesgos del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | <p>La valoración de riesgos del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | | <p>Muestra: No Probabilístico. Se tomará en cuenta a los 66 trabajadores asistenciales y administrativos de la Red Asistencial de Apurímac de ESSALUD.</p> |
| <p>¿Cómo influye las actividades de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?</p> | <p>Determinar el nivel de influencia de las actividades de control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | <p>Las actividades de control Interno influyen directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | | <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> |
| <p>¿Cómo influye la información y comunicación del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?</p> | <p>Determinar el nivel de influencia de la información y comunicación del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | <p>La información y comunicación del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> |
| <p>¿Cómo influye el monitoreo del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018?</p> | <p>Determinar el nivel de influencia del monitoreo del Control Interno en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | <p>El monitoreo del Control Interno influye directamente en los Recursos Humanos de ESSALUD en la Red Asistencial Apurímac, año 2018.</p> | | <p>Método de análisis de datos:</p> <p>Se utilizará la estadística descriptiva e inferencial. Se presentarán datos e información en tablas de frecuencia y porcentajes, tablas de contingencia y correlacionales, figuras estadísticas, pruebas de hipótesis.</p> |

Activ
Ve a C

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

CONTROL INTERNO

| DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA Y VALORACION |
|---|---|---|--|
| Es el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección, para ofrecer una garantía razonable de que se han cumplido los objetivos (OLACEFS, 2015). | <p style="text-align: center;">Ambiente de control</p> <p>Está referido al conjunto de normas de comportamiento, procesos y estructuras que forman parte del control interno de una institución (OLACEFS, 2015).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Establece normas de conducta • Evalúa la adhesión a normas de conducta • Hace cumplir la rendición cuentas mediante estructuras, autoridad y responsabilidad • Promueve la práctica de valores éticos • Define, asigna y limita autoridad y responsabilidad | <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> |
| | <p style="text-align: center;">Valoración de riesgos</p> <p>Este procedimiento constituye una actividad dinámica e interactiva para detectar y evaluar los riesgos a nivel de empresa (OLACEFS, 2015).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Revisa los objetivos operacionales • Analiza los factores internos y externos • Presta interés a los riesgos financieros identificados • Determina cómo responder a los riesgos financieros • Evalúa los cambios en el modelo del manejo económico | <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>Actividades de control Constituyen actividades que se vinculan con las políticas y procesos que ayudan a cumplir con los objetivos de un sistema de control interno, evitando de esta forma que se cometan errores(OLACEFS, 2015).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona y desarrolla actividades de control • Se establecen actividades relevantes de control financiero • Evalúa los tipos de actividades de control • Se toman acciones correctivas • Se lleva a cabo el control financiero con personal competente | <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> |
| | <p>Información y comunicación Se refiere a las estrategias, procedimientos y formas que se utilizan para poder informar a los integrantes de una institución, respecto a las observaciones que se han realizado en un proceso de control interno (OLACEFS, 2015).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Captura fuentes internas y externas de datos • Procesan los datos obtenidos • Toma en cuenta los costos y beneficios de la institución • Selecciona métodos relevantes de comunicación • Establece líneas de comunicación de manera estructural | <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> |
| | <p>Monitoreo Está vinculado con las evaluaciones que se realizan a nivel de las actividades que se realizan en las distintas unidades administrativas de una institución, con la finalidad de detectar errores y su oportuna corrección (OLACEFS, 2015).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Considera evaluaciones permanentes y separadas • Utiliza personal experto para el monitoreo • Se evalúa objetivamente • Evalúa los procesos de manejo financiero • Monitorea las acciones correctivas | <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> |

Acti

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES
RECURSOS HUMANOS

| DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA Y VALORACIÓN |
|--|---|---|--|
| <p>Los recursos humanos de una empresa (RRHH), está referido al personal que presta servicio en la empresa, es el componente fundamental para que se cumplan los objetivos y metas de la organización. Su organización, control y monitoreo está a cargo del área de recursos humanos. (Kyocera, 2019)</p> | <p>Reclutamiento y selección de personal Es el procedimiento que consiste en la disposición de personal calificado para la empresa, son los procesos que se siguen para contar con el personal requerido para el cumplimiento de las funciones determinadas. (Kyocera, 2019)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Identificación de necesidades ● Definen el perfil profesional idóneo ● Publicación de ofertas de trabajo ● Selección del personal ● Proceso de inducción del personal | <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> |
| | <p>Función de administración del personal Está encargada de ver el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas al personal que presta servicio en la organización. Tiene que ver con el control que se realiza respecto a sus asistencias, disciplina, capacitación y todo lo que tiene que ver con el cumplimiento del manual de organización y funciones. (Kyocera, 2019)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Establecen niveles salariales ● Elección y formalización de contratos ● Control de absentismo ● Régimen disciplinario ● Gestión de permisos, vacaciones, licencias. | <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> |
| | <p>Control del clima laboral Se refiere al control que ejerce la institución por intermedio del área de recursos humanos, respecto al ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores en el cumplimiento de sus responsabilidades. El área de recursos humanos se encarga de vigilar el comportamiento de los trabajadores, para poder intervenir en el momento oportuno y solucionar los problemas que pudieran deteriorar el ambiente laboral. (Kyocera, 2019)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Vigilan el comportamiento de los trabajadores ● Intervienen en la solución de problemas laborales ● Promueven actividades de integración laboral ● Se conforman equipos de interaprendizaje ● Se verifican las relaciones laborales | <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> |
| | <p>Gestión de bajas y despidos Son los procesos que se llevan a cabo para poder gestionar las bajas y despidos en los trabajadores, teniendo en cuenta los diferentes aspectos que conducen a tomar estas decisiones, por ejemplo, presupuesto, incapacidad, ausentismo, racionalización, cumplimiento de contratos, entre otros. (Kyocera, 2019)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Se presentan abandonos de trabajo ● Se llevan a cabo despidos del personal ● Existen procesos administrativos al personal ● Se rescinden contratos de personal ● Existe reducción de presupuestos para contrato de personal | <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> |

CUESTIONARIO

Distinguido(a) Servidor(a) de la Red Asistencial de Apurímac - ESSALUD.

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre el "Control Interno y los Recursos Humanos en la Red Asistencial de Apurímac ESSALUD.

Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los enunciados:

| Nro. | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|------|--|----------------------|------------|---------|--------------|---------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1 | ¿En la institución, están establecidos las normas de conducta de los trabajadores? | | | | | |
| 2 | ¿La oficina de control interno evalúa la adhesión de los trabajadores a las normas de conducta? | | | | | |
| 3 | ¿Control interno hace cumplir la rendición de cuentas mediante estructuras, autoridad y responsabilidad? | | | | | |
| 4 | ¿La institución promueve la práctica de valores éticos en los trabajadores? | | | | | |
| 5 | ¿La institución define, asigna y limita autoridad y responsabilidad en los trabajadores? | | | | | |
| 6 | ¿Control interno revisa los objetivos operacionales de la institución? | | | | | |
| 7 | ¿Control interno analiza los factores internos y externos que repercuten en la administración de la institución? | | | | | |
| 8 | ¿La institución presta interés a los riesgos financieros identificados a nivel institucional? | | | | | |
| 9 | ¿Control interno determina cómo responder a los riesgos financieros de la institución? | | | | | |
| 10 | ¿Control interno evalúa los cambios en el modelo del manejo económico de la institución? | | | | | |
| 11 | ¿La institución selecciona y desarrolla actividades de control? | | | | | |
| 12 | ¿En la institución se establecen actividades relevantes de control financiero? | | | | | |
| 13 | ¿La institución evalúa los tipos de actividades de control? | | | | | |
| 14 | ¿Control interno toma acciones correctivas a nivel institucional? | | | | | |
| 15 | ¿En la institución se lleva a cabo el control financiero con personal competente? | | | | | |
| 16 | ¿Control interno recoge información relevante de fuentes internas y externas a la institución? | | | | | |
| 17 | ¿La oficina de control interno procesa los datos obtenidos a nivel institucional? | | | | | |
| 18 | ¿Control interno toma en cuenta los costos y beneficios de la institución? | | | | | |
| 19 | ¿La institución selecciona métodos relevantes de comunicación entre trabajadores? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 20 | ¿La institución establece líneas de comunicación de manera estructural? | | | | | |
| 21 | ¿Control interno realiza evaluaciones permanentes y separadas a nivel institucional? | | | | | |
| 22 | ¿Control interno utiliza personal experto para el monitoreo a nivel institucional? | | | | | |
| 23 | ¿Control interno realiza una evaluación objetiva con los trabajadores? | | | | | |
| 24 | ¿Control interno evalúa los procesos de manejo financiero en la institución? | | | | | |
| 25 | ¿En la institución se monitorea las acciones correctivas? | | | | | |
| 26 | ¿Se realiza la identificación de necesidades a nivel institucional? | | | | | |
| 27 | ¿La institución en la selección del personal define el perfil profesional idóneo? | | | | | |
| 28 | ¿La institución publicación de ofertas de trabajo? | | | | | |
| 29 | ¿En la institución se lleva a cabo la selección del personal? | | | | | |
| 30 | ¿La institucional realiza el proceso de inducción del personal? | | | | | |
| 31 | ¿La institución establece niveles salariales para los nuevos trabajadores? | | | | | |
| 32 | ¿Se eligen y formalizan los contratos con los nuevos trabajadores? | | | | | |
| 33 | ¿Institucionalmente se realiza el control de absentismo? | | | | | |
| 34 | ¿En la institución se establece un régimen disciplinario? | | | | | |
| 35 | ¿Institucionalmente se administra una gestión de permisos, vacaciones, licencias para los trabajadores? | | | | | |
| 36 | ¿En la institución se vigilan el comportamiento de los trabajadores? | | | | | |
| 37 | ¿A nivel institucional se interviene en la solución de problemas laborales? | | | | | |
| 38 | ¿La institución promueve actividades de integración laboral con los trabajadores? | | | | | |
| 39 | ¿La institución promueve los equipos de interaprendizaje entre trabajadores? | | | | | |
| 40 | ¿A nivel de institución se ve verifican las relaciones laborales? | | | | | |
| 41 | ¿A nivel de la institución se observan abandonos de trabajo? | | | | | |
| 42 | ¿A nivel de institución se llevan a cabo despidos del personal? | | | | | |
| 43 | ¿En la institución se observan procesos administrativos al personal? | | | | | |
| 44 | ¿En la institución se rescinden contratos de personal? | | | | | |
| 45 | ¿A nivel institucional se presenta la reducción de presupuestos para contrato de personal? | | | | | |

Gracias por su colaboración

