



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DEL PERÚ

Facultad de Administración y Negocios
Carrera de Contabilidad

Trabajo de investigación

**“Auditoría de Desempeño mejora la
atención de los servicios que brinda el
ministerio de salud de Lima desde el
2013 hasta 2017”**

Autores:

Leydi Lisbeth Angela Chalco Jacinto – 1530087

Eny Bernilla de la cruz -1521356

Para obtener el Grado de Bachiller en:

Contabilidad

Lima, agosto de 2018

Dedicatoria

- Este trabajo va dedicado a nuestros padres quienes nos han apoyado en todo momento, enseñado el esfuerzo y el respeto, humildad y perseverancia, nos apoyaron sin desconfiar de nuestras capacidades como estudiante de la carrera de contabilidad, quienes lucharon con nosotros para culminar con éxito nuestra vida estudiantil y tener el orgullo de ser profesionales.
- Dedicamos también este trabajo a amigos que nos apoyaron y confiaron en nosotros para culminar con éxito este trabajo hasta llegar a la última etapa de nuestra carrera como estudiantes.

AGRADECIMIENTO

- Agradecimiento a Dios en primer lugar por darnos salud y la capacidad suficiente para poder desarrollarnos como personas y profesionales. De permitir que este éxito se comparta con nuestros seres queridos.
- Agradecimiento a los docentes de diferentes materias durante nuestra vida estudiantil, quienes nos brindaron las herramientas necesarias para la materia de estudio.

“Auditoría de Desempeño mejora la atención de los servicios que brinda el ministerio de salud de Lima desde el 2013 hasta 2017”

Contenido

1.	Antecedentes	6
1.1.	Marco conceptual.....	7
1.1.1.	Importancia de la Auditoría de Desempeño	9
1.1.2.	Metodología	10
1.1.3.	Resultado.....	11
1.2.	Finalidad, problema y Objetivos de la Investigación.....	16
1.2.1.	Problema y finalidad de investigación	17
1.2.2.	Objetivo de la investigación.....	17
1.2.3.	Cronograma.....	18
1.2.4.	Limitaciones.....	20
2.	DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA ENTIDAD	20
2.1.	Actividad económica, organización y marco legal	20
2.1.1.	Actividad económica	20
2.1.2.	Estructura organizacional	22
2.2.	Identificación de fortaleza y debilidades del sistema de control interno	23
2.2.1.	Análisis e identificación de los procesos y subprocesos	23
3.	IDENTIFICACIÓN DE DEFICIENCIAS	34
3.1.	Identificación de riesgos	34
3.1.1.	Identificación de puntos críticos de riesgo operativo del proceso.....	34
3.1.2.	Procedimiento y recolección de datos	37
3.1.3.	Diseño y aplicación de entrevistas y cuestionarios para las actividades y subprocesos	38
4.	PROPUESTA DE MEJORA	43
4.1.	Establecimiento de las mejoras a alcanzar (objetivos)	43
5.	CONCLUSIONES	46
6.	RECOMENDACIONES	47
7.	Referencia Bibliografía.....	48
8.	ANEXOS	50

Introducción

La Auditoría de desempeño es implementada por la contraloría general de la república; el cual es un órgano autónomo que designa la comisión de auditoría realizar la auditoría mencionada. La auditoría de desempeño busca contribuir con la mejora continua de la gestión pública, considerando su impacto positivo en el bienestar del ciudadano. Una de sus características es interdisciplinaria, como lo señala la contraloría su análisis integra los conocimientos de varias disciplinas académicas, según la materia que se analice (2016:3). Por ello, se requiere de una amplia gama de herramientas y métodos que se eligen en función de la naturaleza del problema a analizar. Para realizar auditoría de desempeño en el Ministerio de salud de Lima metropolitana se requiere de información de la institución, asimismo la participación de los individuos o grupo de estudio con el objetivo de contribuir con los resultados de la auditoría. Ante ello el presente trabajo de investigación titulado: “Auditoría de Desempeño mejora la atención de los servicios que brinda el ministerio de salud de Lima desde el 2013 hasta 2017” es necesario saber en qué consiste la mencionada auditoría: “La Auditoría de Desempeño es un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan las entidades públicas, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano” (Contraloría General de la República, 2016:3) y su implementación en el Perú es a partir del año 2014.

El presente trabajo de investigación, tiene como objeto determinar si la Auditoría de Desempeño contribuye con la mejora de los servicios brindados en el MINSA, basado en un estudio y análisis de los factores que intervienen; como capital humano y otros.

1. Antecedentes

La calidad en la prestación de los servicios públicos en el Perú es materia importante para el Estado que se manifiesta a través de creación de política y programa pública como implementación de “la nueva política de modernización de la gestión pública (...) el reto es mejorar las condiciones de vida de la población” León (2015), orientado a evaluar el desempeño, es decir, medir los resultados de la gestión por el que es objeto de Auditoría de Desempeño. La atención de los diversos servicios públicos es un derecho, de modo que debe ser promovida y protegida como obligación del Estado. En consecuencia el servicio debe ser de calidad, desempeñarse con eficiencia y eficacia.

La nueva política de gestión pública mediante el ente de control gubernamental; Contraloría General de la República (CGR), adopta un nuevo enfoque de control, como es la Auditoría de Desempeño “(...) que tiene por finalidad evaluar la calidad y el desempeño de entrega de los bienes y servicios que brindan las entidades públicas, con la finalidad de alcanzar resultados que impacten en los ciudadanos” CGR (2015). Por ello que se implementa procedimientos para identificar factores que afecten el servicio brindado por el centro de salud público.

La auditoría de desempeño es importante y de gran beneficio para mejorar la gestión de recursos de las entidades públicas, ya que el examen del profesional acerca de la eficiencia, eficacia, calidad y economía del servicio brindado tiene como fin proporcionar recomendaciones para mejorar las áreas críticas, procesos e inclusive el mismo sistema de control interno con el objeto de ser implementadas por el gestor de la entidad pública en el plan de acción. En consecuencia, para la etapa de planificación de auditoría de desempeño es necesario conocer el proceso de producción y entrega de servicio de la entidad pública para determinar si se realiza con eficiencia, eficacia, calidad y economía e identificar los factores que perjudica la entrega de servicio al

ciudadano (CGR, 2016, p. 2).

La justificación de la presente investigación se fundamenta en dos razones, la primera se relaciona con la importancia de la auditoría de desempeño para fortalecer la gestión por resultado en el sector público, y la segunda razón relacionada con el proceso de auditoría de desempeño, principalmente en la etapa de planificación. Por ello la propuesta de investigación es un aporte para el área que mejora la gestión de recursos por resultados.

Este artículo presenta una propuesta de auditoría que fortalece el trabajo en la materia mencionada, enfocada en el proceso y diseño de la etapa de planificación para recolectar evidencia suficiente y confiable; que a su vez requiere la determinación de la materia a examinar, problema y causas que afecte el servicio brindado.

1.1. Marco conceptual

Según la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI); quien proporciona normas internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) para mejorar la fiscalización pública a nivel mundial, “la Auditoría de Desempeño es una revisión independiente, objetiva y confiable sobre si las acciones, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones del gobierno operan de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y sobre si existen áreas de mejora” INTOSAI(2013). Es decir con el fin de poder medir los resultados de la gestión se analizan bajo las dimensiones establecidas, llamadas también principios:

- Eficiencia: “obtener el máximo de los recursos disponibles. Se refiere a la relación entre recursos utilizados y productos entregados, en términos de cantidad, calidad y oportunidad” INTOSAI (2013).
- Eficacia: “se refiere a cumplir los objetivos planteados y lograr los resultados previstos” INTOSAI (2013). Es decir, determinar si la entidad auditada logra cumplir con los objetivos o metas de las

políticas o programas públicas.

- Economía: “minimizar los costos de los recursos. Los recursos utilizados deben estar disponibles a su debido tiempo, en cantidades y calidad apropiadas y al mejor precio” INTOSAI (2013). En consecuencia los recursos deben ser adecuadamente administrados por la entidad pública.
- Calidad: “Es el grado de cumplimiento de los estándares definidos para responder a las necesidades de la población, los cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características técnicas, precisión y continuidad en la entrega de los bienes o servicios o satisfacción de usuarios” CGR(2016). Por lo tanto, el servicio debe satisfacer con calidad las necesidades de los usuarios del servicio.

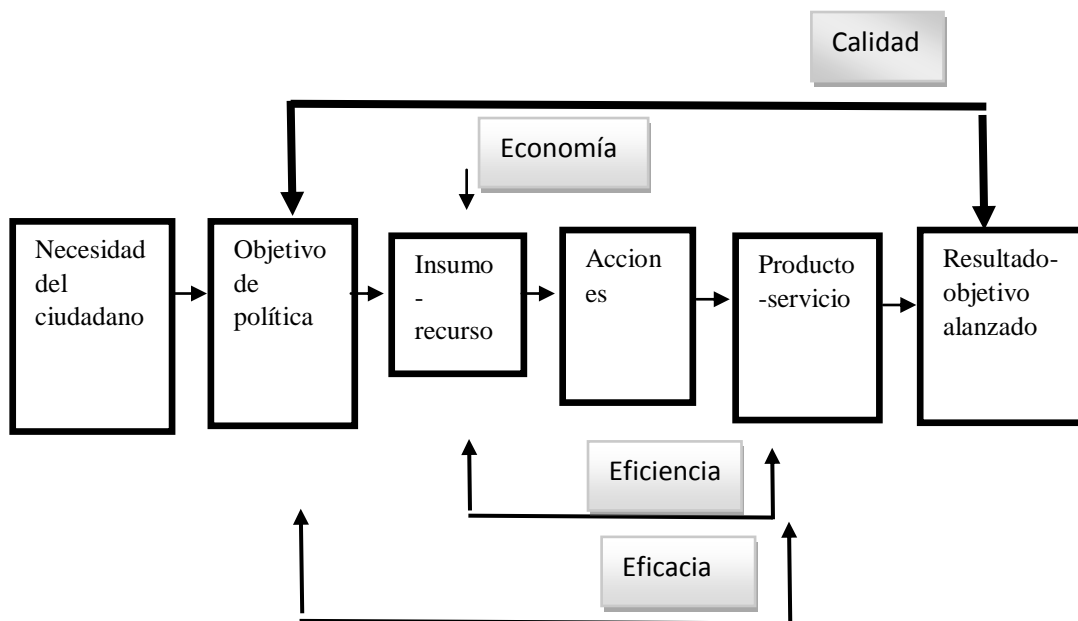


Ilustración 1: Insumo Producto

Elaboración adaptada de guía de auditoría de desempeño de Colombia

1.1.1. Importancia de la Auditoría de Desempeño

La auditoría de desempeño es clasificado como una auditoría de servicio posterior por la Contraloría General de la República, el mencionado servicio de control: “Es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, y por el OCI, según su plan anual de control” Dextre (2016). El servicio de control posterior está enfocado en tres auditorías, el cual uno de ello es la auditoría de desempeño. Entonces, la auditoría mencionada es implementada por la Contraloría General de la República, quien es un órgano autónomo que designa la comisión de auditoría; compuesta por un supervisor de auditoría, jefe de comisión, integrante y experto encargados de realizar la mencionada auditoría. “La Auditoría de Desempeño es un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan las entidades públicas, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano.” CGR (2016) Enfocada en examinar los resultados de gestión respecto a las dimensiones de auditoría; eficiencia, eficacia, economía y calidad del servicio para mejorar la gestión de los recursos. Una de sus características es interdisciplinaria; requiere de una amplia gama de herramientas y métodos que se eligen en función de la naturaleza del problema a analizar (CGR, 2016, p. 3). Su análisis requiere conocimientos de varias disciplinas académicas, según la materia que se analice y “(...) se excluyen aquellas que presenten problemas asociados a ilícitos penales, administrativos, denuncias de actos de corrupción, entre otros” CGR (2016). Es decir, la mencionada auditoría no tiene el propósito de identificar responsables del problema sino buscar la mejora de gestión de las entidades públicas para brindar un servicio que satisfaga al usuario. Por ende su importancia es medir el logro de objetivo del programa o política pública comparado con los resultados de la entidad. Asimismo, La auditoría ayuda a medir el grado de avance sobre el logro de los objetivos, el cual significa que sirve como auto examinación para la entidad auditada con respecto al alcance del objetivo social. La presente auditoría es responsabilidad del

ente de control público en diversos países:

Tabla 1

Entes de control del sector público.

País	Perú	Colombia	México	Chile
Ente de control	Contraloría General de la República Perú (CGR)	Contraloría General de la República Colombia	Auditoría Superior de la Federación (ASF)	Contraloría General de la República de Chile
Propósito	Dirigir, supervisar y ejecutar el control de las entidades públicas para contribuir al uso eficaz, eficiente y transparente de los recursos públicos.	Velar por el buen uso de los recursos públicos, así como contribuir a la modernización del Estado a través de líneas de mejoramiento continuo de las entidades públicas.	Verificar el cumplimiento de los contenidos en las políticas y programas gubernamentales, el adecuado desempeño de las entidades probidad administrativa, y el correcto manejo del ingreso y el gasto del sector público.	Velar por el cumplimiento de las normas jurídicas, e y resguardo de patrimonio público y principio de probidad administrativa.
Auditoría de desempeño	La auditoría de desempeño busca mejorar la gestión y la transparencia de las entidades públicas.	Nuevo enfoque de control es gestión por objetivos y evaluación por resultados.		
	Implementación de indicadores de objetivos para medir la economía, eficiencia, eficacia y calidad con la que se prestan los bienes y servicios públicos.			
	Gestión basada no solo en el cumplimiento de las normas sino también en la medición de los resultados con el objetivo de ser constructivo.			

Fuente: Elaboración propia

A través del análisis del proceso del servicio y control interno de la entidad; identificando actividades y áreas críticas, comparando los resultados de la gestión con el objetivo del programa o política pública.

1.1.2. Metodología

La metodología principal es la investigación teórica, ya que es fundamental comprender la importancia, procesos y etapas de la auditoría de desempeño. Sobre todo la elaboración del diseño de

planificación que muestra los aspectos que contiene el plan de auditoría. Es decir, para cumplir los objetivos de la presente investigación se considera diversas actividades e información principalmente basado por la contraloría general y el MINSA.

- Investigación teórica, obtener conocimiento de aspectos generales de la auditoría de desempeño. La presente investigación se basa en revisiones de artículos, libro, documento oficial de institución pública, norma técnica; Considerando el nuevo enfoque de control de la entidad pública.
- Con la obtención de información suficiente para analizar y comprender la secuencia lógica del proceso y etapas de la auditoría.
- Se definió como etapa de estudio la planificación, ya que se considera la etapa más importante. Esta etapa contiene aspectos esenciales para llevar a cabo la auditoría, que tiene como resultado el plan de auditoría.

1.1.3. Resultado

Modelo de auditoría de desempeño para la etapa de planificación y diseño

La auditoría de desempeño es adoptado en diferentes países; en el Perú bajo el en nuevo enfoque de control de la Contraloría, ya que es normado por la organización Internacional de la Entidades Fiscalizadoras superiores (INTOSAI) establece que existe tres enfoques de auditoría de desempeño. “Los auditores deben escoger un enfoque orientado al resultado, al problema o al sistema, o bien una combinación de éstos, para facilitar un buen diseño de la auditoría.” INTOSAI (2013). Para efectos de la presente auditoría se utiliza la combinación de los enfoques de auditoría de desempeño; en base a resultados que evalúa el logro del objetivo y el sistema de control. Es decir, examinar el avance del logro de los objetivos del programa o política pública y el control interno de la entidad son puntos claves para que la etapa de planificación se lleve con éxito, con conocimiento de los procesos y

riesgos de auditoría.

- **Etapas de auditoría de desempeño y sus procesos**

El servicio de auditoría de desempeño se realiza en tres etapas, a la vez incluye procesos antes y después del servicio de auditoría.

Planeamiento

El proceso previo al servicio es el planeamiento. Durante este proceso “(...) se identifica la materia a examinar. Partir de la priorización de tema de interés, mediante la aplicación de criterios asociados de la auditoría establecidos por la Contraloría (...) llevan a determinar el problema asociado de la auditoría”. CGR (2016)

En el presente proceso determina aspectos necesarios en el planeamiento; el tema de interés de auditoría, materia a examinar y el problema. La selección del tema de interés deriva de la no satisfacción de la necesidad de los ciudadanos, por el que se crea el programa y política nacional para responder a esas necesidades y satisfacerlas. De igual forma la selección de la materia a examinar es sobre la actuación del Estado en el servicio brindado, el objetivo menos alcanzado según orden de importancia y con más presupuesto para cubrir esa necesidad del usuario del servicio. Por el que teniendo la materia a examinar se debe identificar el problema del servicio público y sus causas que afecte el resultado esperado. Como resultado del proceso de planeamiento se elabora el documento llamado carpeta de servicio que abarca los aspectos mencionados, el cual es importante para la elaboración de la etapa planificación del servicio de auditoría (CGR, 2016, p.12); ya que la carpeta mencionada recolecta información sobre los antecedentes de la entidad.

Etapas del servicio de auditoría

El servicio de auditoría se desarrolla en tres etapas: planificación, ejecución e informe. Enfocando la investigación en la etapa de

planificación.

Etapa de planificación

En esta etapa se plantea la estrategia para realizar la auditoría de desempeño y tener como resultado el plan de auditoría. Por el que se debe comprender la materia y problema asociado para definir el problema de auditoría y sus causas. Por consiguiente, se debe identificar los riesgos altos y acciones que tengan mayor probabilidad de afectar el funcionamiento del proceso y la calidad del servicio. El problema de auditoría es aquella que afecte la eficacia, eficiencia, economía y calidad del servicio. (CGR, 2016, p.13) de la gestión de la entidad pública. Por lo tanto se formula la pregunta y los objetivos de auditoría para poder determinar los resultados de la gestión, a través de los indicadores de desempeño e identificación de los actores; activo, entrega del servicio (gestor) y el actor pasivo (beneficiario).

¿Es eficaz/eficiente/ oportuno/ económico el [subproceso] de [actor activo] hacia [actor pasivo]?

Ilustración 2: Pregunta de auditoría

Fuente: manual de auditoría de desempeño de Perú, p.15

En consecuencia la pregunta y los objetivos de auditoría requiere de la elaboración del programa de auditoría “(...) como propósito servir de guía en los procedimientos que se van adoptar en el curso de la auditoría, y, servir de lista y comprobante de las fases sucesivas de la auditoría, a fin de no pasar por alto ninguna verificación” Bernal (2010). Es un plan que contiene procedimientos que facilita el trabajo del auditor. La planificación es el proceso que establece los procedimientos para recabar información confiable siguiendo el objetivo de auditoría.

Proceso y diseño de la etapa de planificación de auditoría de desempeño

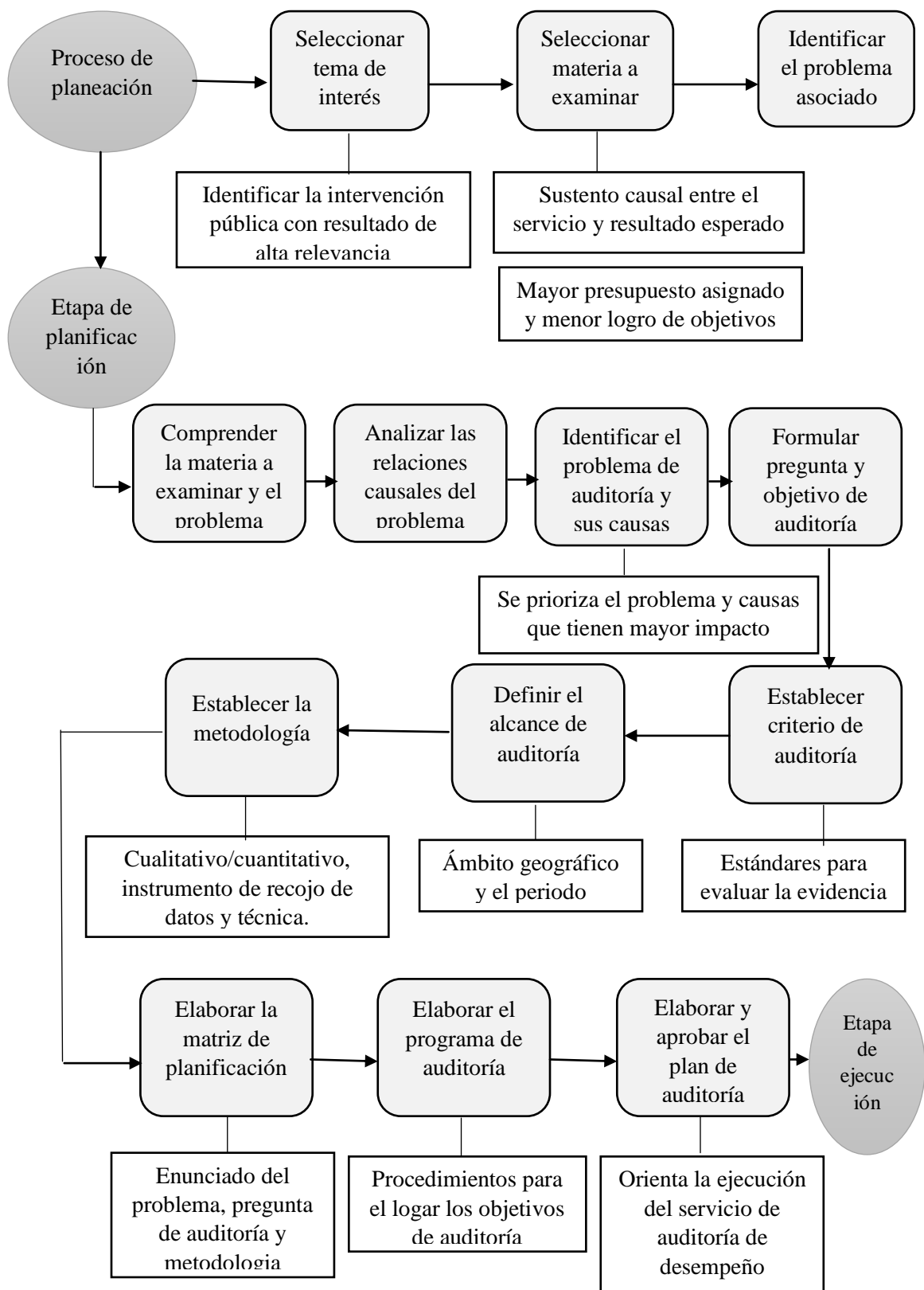


Ilustración 3

Fuente: Adaptado del manual de auditoría de desempeño del Perú.

La etapa de ejecución de la auditoría se realiza el “(...) desarrollo de trabajo de campo, la recopilación y análisis de los datos, así como la obtención de las evidencias suficientes, confiables y relevantes para respaldar los resultados, los hallazgos y las conclusiones de la auditoría” CGR de Colombia(2017). La etapa busca obtener evidencia que sostenga los resultados, por ende obtener conclusiones del resultado de gestión y el logro de objetivos sobre las acciones, riesgos altos y recomendaciones para mejorar las áreas críticas y procesos. En el cual se utiliza técnica para recoger datos e información; revisión de documentos, encuestas y entrevistas corroboradas con documentos.

- **Etapa de elaboración informe**

La elaboración del informe requiere de análisis de las evidencias para obtener conclusión profesional. El cual” (...) es un instrumento formal y técnico mediante el cual se comunican el objetivo de la auditoría, el análisis de la evidencia, la metodología utilizada, los resultados y los hallazgos y conclusiones de la auditoría que responden las preguntas planteadas y los objetivos propuestos de la auditoría”(Pisfil, 2010). Es decir, este instrumento sirve para informar los hallazgos de auditoría sobre los resultados de la gestión. Asimismo, el informe es elaborado bajo las Normas Generales de Control Gubernamental y proporciona recomendación profesional de acuerdo a la materia auditada, para que los gestores consideren esta recomendación en la mejora de su gestión con resultado de calidad.

- **Proceso de seguimiento de la recomendación**

Después de la emisión del informe donde el fin es brindar recomendaciones para mejorar las áreas y procesos críticos del servicio brindado por la entidad pública auditada. Se realiza un seguimiento de la implementación de recomendación, el cual es insumo para la elaboración

del plan de acción diseñado por el gestor, a su vez con la orientación y supervisión del ente de fiscalización de control (Contraloría). Por el que “La supervisión o monitoreo llevadas a cabo en forma permanente y/o puntual asegura el seguimiento de las medidas correctivas adoptadas por la organización, hasta obtener la eficiencia y eficacia de la misma” Miñano (2011) de modo que el seguimiento del plan de acción de la entidad; monitoree la adopción las recomendaciones sobre las áreas y procesos críticos, refleje el resultado de la gestión del servicio más eficiente, eficaz, económica y de calidad.

En síntesis, la Auditoría de Desempeño en los centros de salud pública busca mejorar la atención brindada a los usuarios mediante la evaluación de la eficacia, eficiencia, economía y calidad con respecto a la gestión de los recursos. Analizando el resultado de la gestión y comparando el objetivo planteado en el programa o política pública. El cual a través de la evaluación del sistema de control de la entidad se detecta las acciones o procesos que afecten el logro del objetivo de entidad. Por consiguiente, en base a la determinación del problema y sus causas; hallazgo de auditoría se recomienda al gestor de la entidad adoptar acciones correctivas para mejorar el servicio de calidad con el objetivo de obtener resultado positivo que responda a la necesidad del usuario. El proceso de planeación y la etapa de planificación es la base del desarrollo de la auditoría de desempeño; ya que se requiere tener conocimiento del objetivo del programa público, identificar la materia y el problema a examinar; y la elaboración del programa de auditoría que sirve como guía para medir y obtener evidencias de determinación de eficacia, eficiencia, economía y calidad del servicio. De modo que para constatar que la auditoría de desempeño mejora la atención en el centro de salud; respecto a la eficacia, economía, eficiencia y calidad de la administración de los recursos; se tiene que evaluar sus actividades y procesos para poder comparar los logros alcanzados con los objetivos propuestos.

1.2. Finalidad, problema y Objetivos de la Investigación

1.2.1. Problema y finalidad de investigación

Problema general:

¿Las auditorías de desempeño han mejorado la gestión del MINSA encargadas de brindar los servicios de salud?

Siendo la finalidad de las auditorías de desempeño contribuir en la mejora de la gestión de la entidad pública mediante una adecuada gestión de los recursos públicos, de tal forma que se realice con eficacia, eficiencia, economía y calidad, se considera de importancia evaluar las primeras dos auditorías de desempeño realizadas en el año 2016 han contribuido en la mejora de la gestión de las entidades públicas evaluadas, siendo estas las siguientes:

- Auditoría de desempeño de los servicios de diagnóstico, tratamiento y prevención secundaria de tuberculosis prestados por el ministerio de salud en Lima metropolitana.
- Auditoría de desempeño de suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 años”

Problemas específicos:

¿Cómo influyo el sistema de control interno a la gestión del MINSA?

¿Cómo las recomendaciones de auditoría de desempeño mejora la gestión del MINSA?

1.2.2. Objetivo de la investigación

Objetivo general: determinar si la auditoría de desempeño mejora la gestión de los recursos del MINSA.

- Objetivos Específico

La presente investigación plantea como objetivos específicos los siguientes:

- Objetivo específico 1: identificar si el control interno de la entidad establece procedimientos que disminuyan los riesgos del servicio que brinda el MINSA.
- Objetivo específico 2: determinar si las acciones implementadas base a las recomendaciones de auditoría de desempeño mejora la gestión del personal del MINSA.

1.2.3. Cronograma

Título del proyecto:		UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU											
		"Auditoría de Desempeño mejora la atención de los servicios que brinda el ministerio de salud de Lima desde el 2013 hasta 2017"											
CRONOGRAMA DEL PROYECTO													
	MES	PRIMER MES	SEGUNDO MES	TERCER MES	CUARTO MES	QUINTO MES							
Actividad del Proyecto*													
FASE N°2 DESARROLLO DEL PROYECTO FINAL													
ENTREGA DEL TEMA		X											
BUSQUEDA Y SELECCIÓN DE INFORMACION		X	X										
ANALISIS DEL PROBLEMA		X	X	X									
APLICACIÓN DEL METODO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION		X	X	X	X								
REGISTRO DE INFORMACION SEGÚN LAS				X									

NORMAS DE APLICACIÓN																				
BUSQUEDA DE FUENTES BIBLIOGRAFICAS				X	X															
ESQUEMA DEL CASO DE ESTUDIO				X	X)														
NORMAS CONTABLES Y DISPOSITIVOS LEGALES				X	X	X)	X												
CATEGORIZACION DE LA INFORMACION Y RESULTADOS								X												
DESARROLLO DEL INFORME DE INVESTIGACION								X	X											
FORMULACION Y CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE INVESTIGACION								X	X	X										
BUSQUEDA DEL ARTICULO PARA LA REVISTA INDIZADA									X	X	X	X								
DESARROLLO DE LA ESTRUCTURA DEL ARTICULO										X	X	X	X							
ARTICULO											X	X	X							
AVANCE Y CULMINACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION													X	X						
Evaluación del Proyecto																X	X			
Presentación del Proyecto Final																			X	

1.2.4. Limitaciones

Entre los aspectos que han limitado el presente trabajo de investigación es la falta de apoyo de los funcionarios responsables los programas evaluados, referente a su opinión de las mejoras en la gestión resultado de la auditoría de desempeño. Asimismo, la poca información de auditoría de desempeño realizadas en el MINSA, debido a que la mencionada auditoría recién es aplicable desde el 2014 a las entidades del estado como control posterior por la Contraloría General de la República ; es decir, Considerando que una de las limitantes del trabajo de investigación ha sido la escasez de estudios a nivel de Perú referentes a la elaboración de indicadores de desempeño del sector salud, ha sido necesario complementar la investigación con información de fuente primaria: encuesta a usuario.

2. DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA ENTIDAD

2.1. Actividad económica, organización y marco legal

2.1.1. Actividad económica

El Ministerio de Salud es un organismo del Poder Ejecutivo que ejerce la rectoría del Sector Salud. Es la Autoridad de Salud a nivel nacional, tiene a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud y actúa como la máxima autoridad en materia de salud. Constituye el ente rector del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.

Su finalidad es la promoción de la salud, prevención de enfermedades, la recuperación de la salud y la rehabilitación en salud de la población, para lo cual desarrolla las siguientes funciones rectoras en el marco de sus competencias:

- Ejercer la rectoría del Sector Salud.
- Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar la política nacional y

sectorial de Promoción de la salud, Prevención de enfermedades, Recuperación y Rehabilitación en Salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno.

- Dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales de salud, la gestión de los recursos del sector; así como para el otorgamiento y reconocimiento de derechos, fiscalización, sanción y ejecución coactiva en las materias de su competencia.
- Conducir el Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.
- Realizar el seguimiento y evaluación respecto del desempeño y obtención de resultados alcanzados de las políticas, planes y programas en materia de su competencia, en el niveles nacional, regional y local, así como a otros actores del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud en todo el territorio nacional y adoptar las acciones que se requieran de acuerdo a Ley.
- Otorgar, reconocer derechos a través de autorizaciones y permisos, de acuerdo con las normas de la materia, en el ámbito de su competencia.

Ámbito de competencia :

El Ministerio de Salud es competente en las siguientes materias: a) Salud de las Personas; b) Aseguramiento en Salud; c) Epidemias y Emergencias Sanitarias; d) Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria; e) Inteligencia Sanitaria; fi Productos Farmacéuticos y Sanitarios, Dispositivos Médicos y Establecimientos Farmacéuticos; g) Recursos Humanos en Salud; h) Infraestructura y Equipamiento en Salud; i) Investigación y Tecnologías en Salud; j) Las demás que se le asignen por Ley.

- el artículo 6° de la Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, establece que el control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.
- Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y modificatorias.
- Ley N° 28716, que aprueba la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores: ISSAI 300 “Principios fundamentales de la Auditoría de Desempeño”, emitida por la INTOSAI.
- Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG que aprueba las “Normas Generales de Control Gubernamental” y modificatoria.
- Ley N° 8124 - Ley de Creación del Ministerio de Salud
- Ley N° 26842 - Ley General de Salud
- Ley N° 29712 - Ley que modifica la ley 26842
- Ley que sustituye el art. 50° de la Ley N° 26842 (Ley General de Salud)
- Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.

2.2. Identificación de fortaleza y debilidades del sistema de control interno

2.2.1. Análisis e identificación de los procesos y subprocesos

Sistema de Control Interno

“El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada

a minimizar los riesgos” CRG (2014). Por el que es un proceso continuo, permanente evaluación e implementación de normas, procedimientos, la actitud del personal y funcionarios para cumplir y hacer cumplir dichas normas con el fin de determinar los niveles riesgos, permitiendo identificar los más riesgosos evitar que afecte el logro de los objetivos de la entidad.

Estructura del Sistema Nacional de Control

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13, de la Ley N° 27785, “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República” y sus modificatorias, el Sistema Nacional de Control se encuentra conformado por los siguientes órganos de control:

- Contraloría General de la República como ente técnico rector del sistema.
- Los Órganos de Control Institucional.
- Sociedades de Auditoría Externa, designadas por la CGR.

Sistema de Control Interno del MINSA

“Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos que nos permite identificar y prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción”. MINSA (2017) Este sistema ayuda a gestionar con transparencia y eficiencia con el fin de mejorar los servicios de los usuarios, el cual permite medir su resultado a través de los indicadores de desempeño.

A continuación se muestra el Modelo de Implementación del Sistema de Control Interno, que está implementando el Ministerio de Salud.

Modelo de implementación del SCI



Fuente: Directiva N° 013-2016-CG/GPROD

Ilustración 5

Fuente: modelo de implementación del SCI del MINSA.

El control interno del MINSA se desarrolla en base al modelo COSO, que tiene como componente: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

Fortalezas del control interno del MINSA, según la menciona entidad pública :

- Promueve y optimiza la eficiencia, eficacia y transparencia del trabajo.
- permite contar con información confiable y oportuna.
- Permite el cumplimiento exacto de las normas.
- Permite gestionar con eficacia y eficiencia los recursos y bienes del estado.
- Fomenta la práctica de valores de los funcionarios y trabajadores.
- Permite determinar los resultados de la gestión de los recursos con el fin determinar si se logró el objetivo y su desempeño.

De modo que el control interno según MINSA, permite gestionar los recursos de la entidad pública y para poder determinar el resultado de la gestión. Es decir si este es eficiente, eficaz, económico y de calidad se realiza auditoría de desempeño con el fin de mejorar la gestión a través de implantación de acciones de mejora en base a las recomendaciones de auditoría.

Al analizar el control interno de la entidad, se identifica las fortalezas y debilidades del MINSA. En la presente investigación se enfoca identificar

fortalezas y debilidades que afecta el desempeño del personal y por ende la gestión de la entidad. En base a dos componentes de control importantes para determinar que repercute el control interno en la mejora gestión de la entidad.

Ambiente de control

Según el Marco Conceptual de Control Interno el ambiente de control: “(...) comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.” (Marco conceptual de CI, 2014). En consecuencia, el mencionado componente de control interno sirve como base para identificar, analizar y medir el desempeño del capital humano con relación al ambiente de trabajo, es decir, aplicar técnicas de auditoría para determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad respecto a los objetivos de la entidad (programa o política).

Tabla 2

Ambiente de control		
Principios	Fortalezas	Debilidades
La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	Se tiene registro de participantes con las firmas correspondientes de las charlas de Sensibilización sobre el SCI. La Misión y Visión del MINSa se encuentran enunciados en el PEI 2017-2019	Los valores no se encuentran definidos en un documento de gestión.
La Secretaría General establece con la supervisión de la alta dirección las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	Con Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSa se aprobó la Directiva Administrativa N° 245-OGPPM/MINSa “Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud”	No se cuenta con Manual de Procesos y Procedimientos
La entidad demuestra compromiso para atraer,	Mediante Resolución Secretarial N° 232-	Se realiza inducción al personal cuando

desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.	<p>2017/MINSA se aprobó el Plan de Sensibilización y Capacitación en Control Interno del MINSA.</p> <p>Mediante Resolución Ministerial N° 568-2006/MINSA se aprobó la Directiva Administrativa "Disposiciones y Procedimientos para la Entrega y Recepción de Cargo en los Procesos de Transferencia de Gestión de las Autoridades del Ministerio de Salud" que incorpora el tema de las declaraciones juradas; la citada directiva se va actualizar.</p>	<p>ingresan, sin embargo, no se cuenta con un procedimiento documentado o lineamiento sobre inducción.</p> <p>• Se establecen acciones contenidas en el POI para fortalecer el clima laboral; no obstante, no se cuenta con un Reporte o Informe sobre evaluaciones del clima laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay informes de evaluación de clima laboral. • No cuenta con registros de documentos de evaluación de los perfiles profesionales
---	---	---

Fuente: adaptación del Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno en el Ministerio de Salud

Supervisión

Este componente se enfoca en las actividades de control de los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con el fin de mejorar; “por ello, el sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación y mejora continua”. OCI del MINSA(2018)

Tabla 3

Componente: Supervisión	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Comunicaciones a los responsables sobre las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo para que adopten los correctivos.	No se encuentra regulado

<p>Documentos de implementación de recomendaciones que formulan los OCI.</p>	<p>de la Secretaría General remite al OCI los informes de implementación de recomendaciones remitidos por las unidades orgánicas.</p>	
<p>Registro de medidas adoptadas para desarrollar Oportunidades de mejora.</p>	<p>En algunas unidades orgánicas se registran las medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora a través de actas de reuniones</p>	<p>No se encuentra regulado</p>

Fuente: Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno en el Ministerio de Salud.

Según el componente de CI supervisión del MINSA se observa que las acciones de mejora formuladas en base a las recomendaciones, se registran a través de actas de reuniones pero la comunicación a los responsables sobre las deficiencias detectados en el monitoreo para que adopten medidas correctivas no se encuentra establecido. Esto comprueba la deficiencia en el seguimiento de las acciones de mejora.

El componente de supervisión se refiere al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación; por ello, el sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación y mejora continua.

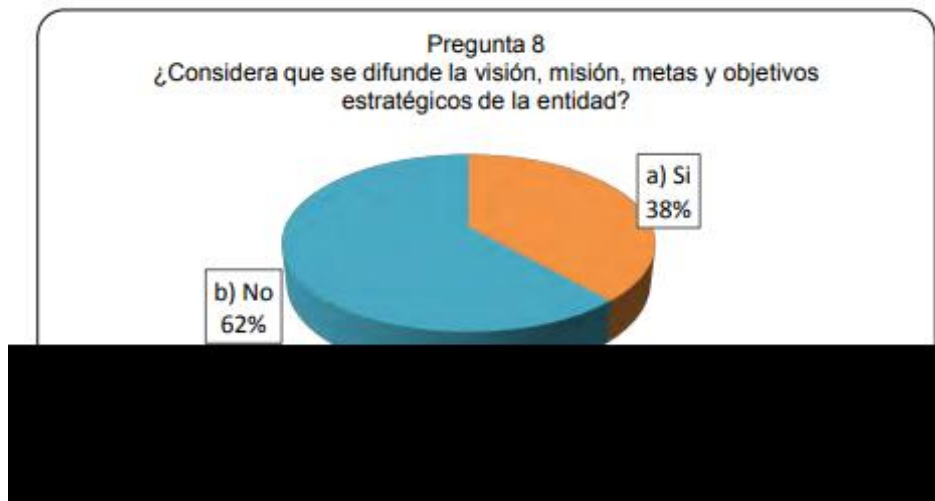


Ilustración 6

Fuente: Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno en el Ministerio de Salud

Respecto al componente “Ambiente de Control” información emitida por el OCI del MINSA, no se difunde la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad. Esto evidencia que la mayoría del personal no tiene conocimiento del objetivo de la institución por el que perjudica en la no identificación con la institución y el servicio de la entidad al usuario o en alcanzar el objetivo para realizar el mejoramiento continuo de la entidad para mejorar la gestión.

Respecto al componente “Actividades de Control” el OCI del MINSA realizó la siguiente pregunta para conocer el nivel de percepción:

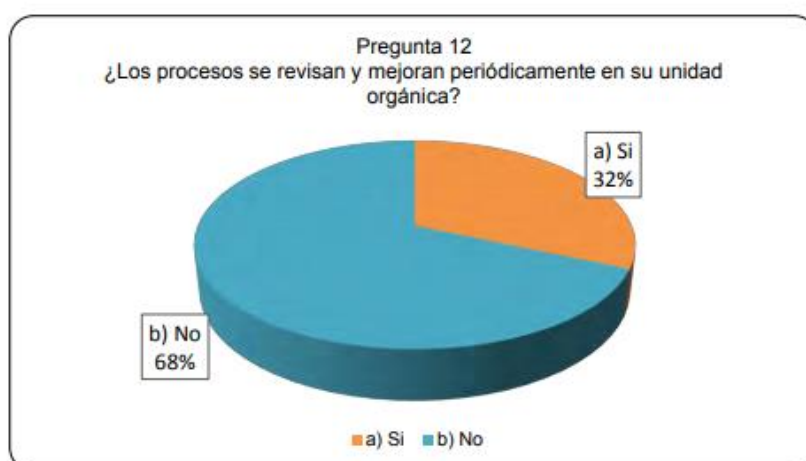


Ilustración 7

Fuente: Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno en el Ministerio de Salud

Evidenciando que el 38% del personal encuestado considera que el MINSA cumple con el componente actividades de control y un 62% señala que no se cumple. Revela que no existe un buen control por parte de la entidad para revisar y mejorar los procesos.

Respecto al componente “Supervisión” se realizó la siguiente pregunta para conocer el nivel de percepción.



Ilustración 8

Fuente: Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno en el Ministerio de Salud

El resultado obtenido por el OCI del MINSA, que la mayoría del personal no obtiene autoevaluaciones de las actividades con el fin de mejorar la gestión.

Pero es aquí donde se evidencia que la entidad no enfoca el desempeño del personal para mejorar la gestión, si no en el cumplimiento de las manuales o normas ya establecida por la entidad y el sistema de control evidencia deficiencias en el componente de seguimiento de información gerencial esto se confronta con las dos auditorías realizadas al MINSA en el periodo 2016.

Según el grado de madures del SCI del MINSA, respecto al personal de la entidad debe establecer procesos que evalúe el recurso humano con el fin de obtener una mejorar continua. De igual forma promover la motivación del

personal y funcionario para mejorar las competencias; es decir los conocimientos, actitud y habilidades.

Según el grado de madures del SCI del MINS, se debe sensibilizar a los servidores públicos para que realicen seguimiento continuo al sistema de control interno, por ende la información que mejore la gestión como es las acciones de mejora elaborada por la entidad. Como es la recomendación de auditoría ya que su finalidad es mejorar la gestión en base a los problemas identificados y sus causas en las actividades o procesos.

Tipo de procesos	Nombre del proceso
PE: Procesos estratégicos	PE1: Gestión Estratégica
	PE2: Gestión de las relaciones estratégicas en salud
	PE3: Gestión del conocimiento en salud
PM: Procesos Misionales	PM1: Gestión de políticas y normativa en salud
	PM2: Administración del otorgamiento de derechos
	PM3: Gestión de riesgos en salud
	PM4: Gestión y desarrollo del personal de la salud
	PM5: Gestión de la promoción de la salud y prevención de enfermedades
	PM6: Planificación y provisión de los recursos estratégicos en salud
PS: Procesos de Soporte	PS1: Administración logística
	PS2: Administración presupuestal financiera
	PS3: Administración de los recursos humanos
	PS4: Asesoría Jurídico Legal
	PS5: Administración de soporte a los canales de comunicaciones
	PS6: Gestión de las tecnologías de la información
	PS7: Administración documentaria

Ilustración 9

Fuente: Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno en el Ministerio de Salud

La Comisión de Control Interno (CCI) acordó validar como temas a abordar en el diagnóstico del SCI diversos procesos priorizados pero para nuestro trabajo de investigación nos enfocamos en todo relaciona al personal, como es :

Nombramientos

- Personal de Salud
- Personal Administrativo

En el proceso de gestión y desarrollo del personal del proceso misionales el Comité de Control Interno debe priorizar temas abordar como el desempeño del personal la eficacia, eficiencia y calidad del servicio, considerando el grado de motivación y actitudes. Debido a que estos aspectos influyen en el desarrollo de sus actividades aunque exista procedimientos establecidos y manuales, el servicio de calidad que la entidad desea brindar requiere de personal competente, comprometido e identificado con la entidad. Con el fin de evaluar el desempeño y monitorear para garantizar la operatividad.

Gestión por procesos

“La gestión por procesos es un conjunto de conocimientos con principios y herramientas específicas orientados a lograr resultados de la organización, mediante la identificación y selección de procesos, documentación y mejora continua de las actividades, por ello se aplica a la totalidad de la organización para asegurar su enfoque estratégico” MINSA(2014)

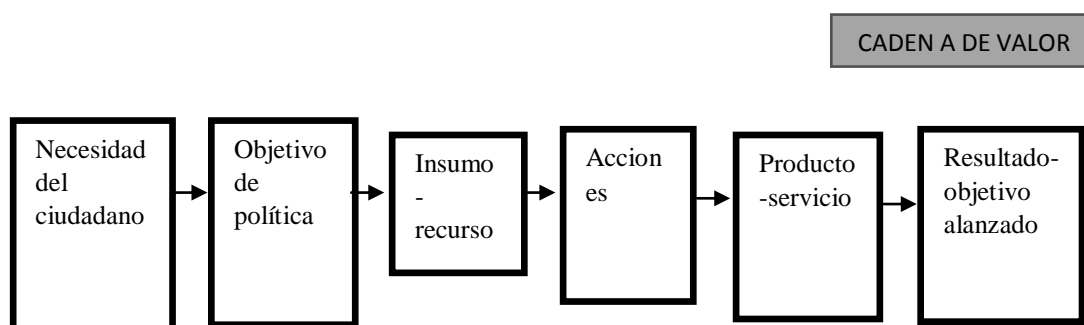


Ilustración 9: Gestión por proceso del MINSA

Fuente: adaptación del Mapa de Procesos del Ministerio de Salud 2014

- Entrada o Insumo: Son todos los productos de otros procesos que, al ingresar a este proceso, se convierten en insumo; estos pueden ser internos o externos.
- Proceso o acciones: Es un conjunto de actividades interrelacionadas que agregan valor en cada etapa, transformando elementos de entrada(s) en salida(s) (producto o servicio). Es el producto que resulta de las

actividades realizadas en el proceso

Los procesos misionales (acciones), los cuales gestionan las actividades conducentes a la entrega del producto o servicio al usuario. Es decir son procesos o bloques de acción estratégica que describen y que explicitan una cadena que gene valor.

El Control Interno y ciclo de gestión

El control interno es fundamental para la gestión de recursos y para la mejora continua que busca las entidades públicas como el MINSA, como parte del nuevo enfoque de control implementado por la Contraloría General de la República. Según Deming (1950) propone un ciclo de mejora continua que consiste en un proceso conformado por cuatro pilares:” Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act), más conocido como el ciclo PDCA”. Las reglas básicas para la mejora continua que motivan el enfoque PDCA son:

- No se puede mejorar nada que no se haya CONTROLADO
- No se puede controlar nada que no se haya MEDIDO
- No se puede medir nada que no se haya DEFINIDO
- No se puede definir nada que no se haya IDENTIFICADO

Auditoría de desempeño y gestión del MINSA

Para el presente trabajo de investigación, se tiene que tener presente que se realizara en base al servicio de salud que brinda el MINSA. Por el que se realizara el estudio en base información, normas, directivas emitida por el MINSA, dos informes de auditoría de desempeño al MINSA y encuestas realizadas a usuarios del servicio de salud.

La auditoría de desempeño permite determinar el logro los objetivos de los programas o políticas que son creadas para atender una necesidad del usuario, de modo que los procedimientos de gestión del MINSA; para

nuestro caso enfocándose en el servicio de salud, se han eficiente, eficaz, calidad y económico con el fin de obtener resultados de gestión que satisfagan al usuario y por ende los objetivos. Por lo tanto se debe mencionar que el Plan Nacional Concentrado de Salud, establece objetivos y metas de salud en el mediano y largo plazo del año 2007 hasta 2020.

El Plan Concertado tiene como Lineamiento de Política de Salud: “Vigilancia, Prevención y control de las enfermedades transmisibles y no transmisibles” Por ende nuestro trabajo de investigación se basa en dos informes de auditoría de desempeño que sigue el lineamiento de la mencionada política. Estos informes son :

- Auditoría de desempeño a los servicios de diagnóstico, tratamiento y prevención secundaria de tuberculosis prestados por el ministerio de salud en Lima metropolitana.
- Auditoría de desempeño a la suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 años

3. IDENTIFICACIÓN DE DEFICIENCIAS

3.1. Identificación de riesgos

3.1.1. Identificación de puntos críticos de riesgo operativo del proceso

Para determinar si la auditoría de desempeño mejora la gestión del MINSA de los servicios brindados, se tiene que revisar y evaluar las auditorías de desempeño resultantes, para tener conocimiento del objetivo de auditoría, procesos, indicadores, etc. Estos informes son: Auditoría de desempeño a los servicios de diagnóstico, tratamiento y prevención secundaria de tuberculosis prestados por el ministerio de salud en Lima metropolitana y Auditoría de desempeño a la suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses. Los mencionados objetivos de la presente auditoría e indicadores se detallan a continuación:

Tabla 4

Auditoría de desempeño	Objetivo de auditoría	Indicadores	Brecha
Auditoría de desempeño a los servicios diagnósticos, tratamiento y prevención secundaria de tuberculosis prestados por el ministerio de salud en Lima metropolitana	Determinar la eficacia de las actividades desarrolladas en el marco de la Estrategia Sanitaria de prevención y control de tuberculosis del MINSA a las personas afectadas por tuberculosis en Lima metropolitana	Eficacia: el 5% de todas las actividades en el control gerencial de actividad deberá incluir un seguimiento	Las redes de salud alcanzaron 3.5% y las muestras no corresponden a las características adecuadas para obtener bk+. Solo 3 de las 9 redes de salud no realizan seguimiento a sus recomendaciones
Auditoría de desempeño a la suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses a través de la intervención pública de suplementación con micronutrientes implementada por MINSA	Determinar si es eficaz la prevención de anemia ferropénica en niñas y niños de 6 a 35 meses a través de la intervención pública de suplementación con micronutrientes implementada por MINSA	Eficaz: conocimiento personal de salud sobre MMN	el personal de salud responsable de las consejerías del Incumple con 4 de los 5 pasos, Los 5 pasos son i) explicación de la situación encontrada, ii) análisis de factores Causales, iii) búsqueda de alternativas de solución de mutuo acuerdo. iv) registro de acuerdos en historias clínicas y concertar próxima cita con usuarios, y v) seguimiento de acuerdos

Fuente: adaptación de informes de auditoría de desempeño MINSA, 2016

Análisis e interpretación

Como parte del análisis, se revisaron las conclusiones y recomendaciones de los informes de la auditoría de desempeño de los dos casos:

- Según informe de auditoría de desempeño a los servicios de diagnóstico, tratamiento y prevención secundaria de tuberculosis prestados por el

ministerio de salud en Lima metropolitana (2016): En las conclusiones se ha determinado que las actividades realizadas en el programa no han sido eficaces, no se realizan suficientes actividades de control gerencial ya que carecen de seguimiento. Asimismo, las recomendaciones buscan implementar medidas para identificar los mejores procesos.

- Según informe de auditoría de desempeño a la suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses (2016): la conclusión según informe de auditoría, el personal de salud incumple con brindar consejería nutricional respecto a la implementación con micronutrientes. Asimismo, la recomendación según informe de auditoría es realizar un documento técnico de consejería nutricional, definiendo los responsables de planificar, ejecutar, supervisar y evaluar del desempeño de consejería nutricional.

Para determinar si mejora la auditoria de desempeño la gestión del MINSA, se va elaborar un cuadro donde se evidenciara algunas acciones de mejora del gestor basándose en las recomendaciones de auditoría de desempeño.

Tabla 5

RECOMENDACIONES	ACCIONES DE MEJORA
FORMULAR PLANES DE CAPACITACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE TUBERCULOSIS Y LAS DIRECCIONES DE REDES INTEGRADAS DE SALUD DE ACUERDO A LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS QUE PERMITAN FORTALECER Y DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD PARA EL ADECUADO DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA SANITARIA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE TUBERCULOSIS, DEBIENDO EVALUAR SU EJECUCIÓN PERIÓDICAMENTE.	Formular y aprobar el Plan de capacitación anual en la DPCTB según necesidades identificadas correspondientes a la prevención y control de tuberculosis.
	Brindar Asistencia Técnica a las DIRIS en la formulación de planes anuales de capacitación.
	Incorporar el Plan de capacitación anual en el POI de la DIRIS según necesidades identificadas correspondientes a la prevención y control de tuberculosis.
	Implementar los "Centros de Referencia para Capacitación en el Primer Nivel de Atención", para capacitar en servicio.
	Implementar cursos virtuales de capacitación según

	necesidades del personal de salud multidisciplinario (Consultores, médicos, enfermeras, laboratorio, otros) que laboran en la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de Tuberculosis de las DIRIS.
	Evaluar la implementación del Aplicativo Informático de registro de Actividades de Capacitación en TB por las DIRIS.
FORMULAR DIRECTIVAS, MANUALES Y OTRAS HERRAMIENTAS PARA GUIAR LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL POR NIVEL DE ORGANIZACIÓN QUE PERMITAN ESTANDARIZAR INSTRUMENTOS, UNIFORMIZAR ESTRUCTURAS Y FRECUENCIA DE EJECUCIÓN.	Elaborar documento técnico sobre los Lineamientos e Instrumentos para las actividades de control gerencial (Supervisión, Monitoreo y Evaluación) de la ESPCTB por niveles: DIRIS, Hospital, EESS, incluye al servicio de Laboratorio.
	Implementación del documento técnico Lineamientos e Instrumentos para las actividades de control gerencial (Supervisión, Monitoreo y Evaluación), de la ESPCTB por niveles: DIRIS, Hospital, EESS, incluye los servicios involucrados en las actividades de prevención y control de TB (Laboratorio, Farmacia, Admisión, Consultorios entre otros).

Fuente: adaptación del plan de acción MINSa, 2016

Asimismo se determina que las recomendaciones de auditoría de desempeño son fundamentales para la implementación de acciones de mejora de la gestión del MINSa de los servicios brindados. Como es el caso de la Auditoría de desempeño a la suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses. Debido a que de 9 recomendaciones resultado de la auditoría mencionada se formula 21 acciones de mejora, de los cuales 6 se implementaron y en están en proceso; según el plan de acción de la CGR del Perú referente al presente programa de salud propuesto y desarrollado por el MINSa.

3.1.2. Procedimiento y recolección de datos

Fuentes de información:

Las fuentes de información secundaria principales han sido la normatividad

vinculada con las auditorías de desempeño en el Perú, documentos de investigación a nivel nacional e internacional, reportes de organismos internacionales, guía de auditoría de desempeño, entre otros.

Objetivo general: Herramientas utilizadas

Fuente Secundaria: 2 casos de estudio; informes de 2 primeras auditorías de desempeño realizadas por Contraloría General de la República: Auditoría de desempeño a los servicios de diagnóstico, tratamiento y prevención secundaria de tuberculosis prestados por el ministerio de salud en Lima metropolitana y Auditoría de desempeño a la suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 años.

Objetivo 1: Herramientas utilizadas

Fuente Secundaria: Revisión de: Directivas de formulación de los planes de los MINSA, sistemas de control MINSA y su evaluación, revisión de metodologías

Objetivo 2: Herramientas utilizadas

Fuente Secundaria: Libros y documentos (investigación internacional y nacional).

3.1.3. Diseño y aplicación de entrevistas y cuestionarios para las actividades y subprocesos

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL EN
ESSALUD**

EL PROBLEMA DE SALUD O MOLESTIA POR LA CUAL SE ATENDIÓ HOY, ES:

- Una enfermedad o síntoma de reciente aparición (menor de 15 días)
- Una enfermedad antigua (de 15 días a más)
- Otro

- Chequeo médico por campaña de salud

POR ESTA ENFERMEDAD O DOLENCIA UD. VIENE POR:

- Paciente referido
- Primera vez
- Control de consulta anterior
- Campaña de salud

EL TIEMPO QUE DURÓ LA ATENCIÓN MÉDICA, ¿LE PARECIÓ ADECUADO?

- Si
- No

RESPECTO A LA RECETA BRINDADA, ¿EL MÉDICO LE INDICÓ QUE LOS MEDICAMENTOS LOS ADQUIRIERA FUERA DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD, EN FORMA:

- Total
- Parcial
- No le indico
- No hubo receta

EN LA FARMACIA DE ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿LE ENTREGARON LOS MEDICAMENTOS QUE LE RECETARON:

- Todos.....
- La mayoría.....
- Algunos.....
- Ninguno

EL LUGAR DÓNDE LE INDICARON QUE TIENE QUE COMPRAR MEDICAMENTOS,¿ES?

- En la farmacia de la entidad ()

- En un establecimiento privado (Farmacia, botica) ()
- En otro establecimiento público ()

RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO EL DÍA DE HOY EN ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿COMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACION?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho /ni insatisfecho
- Insatisfecho

• DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿PRINCIPALMENTE DEBE MEJORAR EN?:

- Farmacia
- Citas o admisión
- Laboratorio
- Consultorio médico
- Caja
- Oficina de seguros SIS (MINSA)

BASADO EN SU ATENCIÓN ACTUAL, ¿RECOMENDARÍA AL DIRECTOR DE ESTE ESTABLECIMIENTO?

- Que mejore el trato del personal administrativo en la atención()
- Que mejore el trato del personal de salud en la atención ()
- Que no haya mucho trámite administrativo()
- Que existan más médicos especialistas ()
- Que las farmacias tengan o dispongan de medicamentos

¿RECOMENDARÍA ATENDERSE EN ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD?:

- si..... ()
- Tal vez..... ()
- no ()

¿QUÉ SEGUROS DE SALUD TIENE UD.?

- Seguro Integral de Salud (SIS)...()
- Es Salud – Seguro Social(ex-IPSS) ()
- Seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS) ()
- Seguro de Salud de Aseguradoras privadas.....()^S
- Seguro de salud Universitario ()
- Otro()

LA CONSULTA MÉDICA, ¿HA SIDO PAGADA O CUBIERTA POR:

- Seguro Integral de Salud (SIS)...()
- Es Salud – Seguro Social(ex-IPSS) ()
- Seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS) ()
- Seguro de Salud de Aseguradoras privadas.....()^S
- Seguro de salud Universitario ()
- Otro()
- Usted lo pagó totalmente de su bolsillo ()

¿CÓMO OBTUVO LA CITA PARA ESTA CONSULTA MÉDICA?

- Por teléfono
- Por internet
- Se la dieron en la consulta anterior
- Tuvo que acercarse al establecimiento para obtenerla

¿CUÁNTAS VECES TUVO QUE INSISTIR PARA QUE LE DIERAN LA CITA?

Rpta:

EL TIEMPO QUE ESPERÓ UD. DESDE QUE LLEGÓ AL ESTABLECIMIENTO HASTA QUE LO ATENDIERON, ¿LE PARECIÓ:

- Adecuado
- Largo
- Muy largo
-

¿QUÉ PROBLEMA TUVO?

- Maltrato en la atención..... ()
- El seguro no cubre todas las especialidades ()
- Falta de medicamentos..... ()
- Incumplimiento en la programación de citas, cirugías
- otros..... ()
- Demora en la atención..... ()
- Médico o personal no acudió a su turno()
- Problemas para su atención como asegurado ()
- Le realizaron algún cobro no advertido()
- No se respetó mi privacidad ()

¿No se halló el responsable de la entidad cuando quiso presentar un reclamo?

- si
- no

4. PROPUESTA DE MEJORA

4.1. Establecimiento de las mejoras a alcanzar (objetivos)

Respecto a la información de la investigación se observa que existen deficiencias en sistema de control, ya que aún hay acciones que no tienen procedimientos. Asimismo, las mejoras a alcanzar al respecto de mejorar el control interno del MINSA, respecto al personal y funcionarios. Para poder determinar los resultados de sus gestión con eficiencia y eficacia. Es decir, se propone elaborar procedimientos de auditoría de desempeño enfocado en el personal, para determinar el grado eficacia, eficiencia y calidad con el fin de determinar problemas y causas que afecten el servicio brindado al usuario. Por lo que es necesario contar con un experto en Psicología laboral para establecer procedimientos de evaluación de la competencia; habilidades, actitud y motivación del personal, ya que se identificó en las dos auditoría de desempeño deficiencias del desarrollo de actividades del personal por más que este normado y a pesar que hubo capacitaciones del personal en el nivel administrativo y operacional no lograron los objetivos propuestos de los programas establecidos con anterioridad.

El procedimiento a seguir para mejorar la gestión utilizando los resultados de la auditoría de desempeño con el fin de un mejoramiento continuo:

- Elaborar un plan estratégico enfocado en el recurso más importante para una organización, recurso humano, para maximizar el desempeño de este y brindar un servicio de calidad siguiendo el objetivo del sector que *“Mejorar la salud en la población”*.
- Registro de acciones de monitoreo para medir la eficacia de las actividades establecidas del personal, para poder que se pueda determinar a través de la auditoría de desempeño la eficacia, eficiencia y calidad el desempeño del trabajador al realizar sus actividades.
- El registro de medidas adoptadas en base a las recomendaciones tiene que tener un seguimiento gerencial y este debe estar normado. Para

evitar la deficiencia que se evidencia las acciones que son implementadas pero no tienen un seguimiento buscando mejorar la gestión.

- Considerar la psicología laboral para mejorar el desempeño del personal y establecer indicadores de desempeño.

Modelo de programa de auditoría para la comprensión de la entidad Para desarrollar una auditoría de desempeño.

PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
---------------	----------	-----------	-------

1.OBJETIVO DE LA FASE I:

El propósito de esta fase es que el equipo responsable de la auditoría comprenda la misión y objetivos principales. Asimismo, el equipo de debe tener conocimiento sobre la organización, procedimientos generales y demás aspectos de importancia.

2. PROCEDIMIENTOS

2.1 Analice información acerca de por qué y para que se creó la entidad auditada.

2.2 comprobar si la entidad auditada genera informes y reportes de indicadores de desempeño que permita determinar el avance de los objetivos y metas; además, detectar causas de incumpliendo.

2.3 analice información sobre organización y operaciones de la entidad auditada y determine con claridad las operaciones de importancia.

Modelo de programa de auditoría para identificación y selección de acciones o actividades que afecten el desempeño del trabajador.

PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
1.OBJETIVO DE LA FASE II:			
<p>El propósito de esta fase es el de identificar actividades perjudiciales para el rendimiento del personal y seleccionar las más importantes para orientar hacia ellas el esfuerzo de auditoria.</p>			
2. PROCEDMIENTOS			
2.1 verificar mediante pruebas selectivas, si la misión, visión y objetivos del ente son debidamente comprendidos por el personal.			
2.2 analice el diseño de los procesos de servicios y evalúe selectivamente el desempeño del personal técnico.			
2.3 verifique la disponibilidad del presupuesto para las capacitaciones del personal y la realización de este en el tiempo, plazo y lugar.			
2.4evaluar si el tiempo de los programas de capacitación es provechoso para el personal e identificar posibles causas que impidan el logro del programa.			
2.5 evaluar y determinar si los programas de capacitación promueven un incentivo personal o profesional.			
2.7 verificar si la entidad promueve incentivo laboral del personal y evalúa el desarrollo de este en las áreas asignadas.			

5. CONCLUSIONES

En síntesis, la Auditoría de Desempeño en los centros de salud pública busca mejorar del servicio de salud brindada a los usuarios mediante la evaluación de la eficacia, eficiencia, economía y calidad con respecto a la gestión de los recursos, analizando el resultado de la gestión y comparando el objetivo del proceso del plan de salud del 2007-2020; elaborado por el MINSA.

El cual a través de la evaluación del sistema de control de la entidad se detecta las acciones o procesos que afecten el logro del objetivo de entidad. De modo que para constatar que la auditoría de desempeño mejora la atención en el centro de salud; respecto a la eficacia, economía, eficiencia y calidad de la administración de los recursos; se tiene que evaluar sus actividades y procesos para poder comparar los logros alcanzados con los objetivos propuestos.

Como se evidencia en los casos de estudios, se determinó que la auditoría de desempeño si mejora la gestión de los servicios que brinda ya que se implementó acciones de mejora gracias a las recomendaciones de auditoría, evidenciando que la entidad si adopta acciones respecto a las mejoras el cual tiene en proceso de evaluación.

6. RECOMENDACIONES

Evaluar las percepciones tanto de los usuarios como del trabajador mismo, ya que representa una oportunidad de mejora en la gestión de los servicios sanitarios; (no basta con conocer los resultados de salud desde la percepción del usuario, sino que también es importante comprender cómo se organizan y brindan los servicios desde el interior de la unidad hospitalaria a través de la opinión del personal)

Estudiar el clima organizacional en salud pública ya que constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo

La evaluación del desempeño es uno de los mejores instrumentos con los que debe contar una organización para mantener y aumentar la productividad. Dependiendo de cómo esté diseñado e implementado este sistema de evaluación del desempeño se podrían provocar ciertas inconformidades por parte de los trabajadores, rayando como consecuencia insatisfacción laboral

Así mismo, se concluye que el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados.

7. Referencia Bibliografía

Bernal, Pisfil (2010). *Programa de Auditoría, Procedimientos y Ventajas*. Recuperado el 05 de junio de 2018, de http://aempresarial.com/servicios/revista/202_11_EHHQMNZDPNBHHHNAJQRBTOAXZRGOXAUUBICSUPRXYEFZMMGANQQE.pdf

Contraloría General de la República de Colombia (2017). *Guía de Auditoría de Desempeño*. Recuperado el 05 de junio de 2018, de <https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/746671/GU%C3%8DA+AUDITORIA+D+E+DESEMPE%C3%91O+Generalidades+Planeaci%C3%B3n+Estrategica+y+operativa+ejecuci%C3%B3n+informe+y+seguimiento.pdf/170f073d-2f53-400d-8fa0-1a025d8d412d?version=1.1>

Controlaría General de la República del Perú. (2016). *Auditoría de desempeño y manual de Auditoría de desempeño*. Noviembre 27, 2017, de El Peruano Sitio web: <http://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-directiva-n-008-2016-cggprod-denominada-auditori-resolucion-no-122-2016-cg-1376330-1>

Contraloría General de la República del Perú. (2015). *Auditoría de Desempeño al servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más*. Recuperado el 05 de junio de 2018, de http://doc.contraloria.gob.pe/tallerdesempeno/documentos/LIBRO_3.pdf

Contraloría General de la República del Perú (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. Recuperado el 12 de julio de 2018 de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Contraloría General de la República de Colombia (2017). *Guía de Auditoría de Desempeño*. Recuperado el 05 de junio de 2018, de <https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/746671/GU%C3%8DA+AUDITORIA+D+E+DESEMPE%C3%91O+Generalidades+Planeaci%C3%B3n+Estrategica+y+operativa+ejecuci%C3%B3n+informe+y+seguimiento.pdf/170f073d-2f53-400d-8fa0-1a025d8d412d?version=1.1>

Dextre, F (2016).Un encuentro con la auditoría gubernamental, *Revista Lidera*, volumen (11), 34-3.

Directiva N° 013-2016-CG/GPROD.*Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado*. Recuperado el 12 de julio de 2018 de ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/04cci/web/doc_sci/plan_acta_001-Aprobacion-Diagnostico.pdf

INTOSAI (2013).*Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño*. Recuperado el 05 de junio de 2018, de [file:///C:/Users/user/Downloads/issai-300-es%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/issai-300-es%20(1).pdf)

Miñano, J. (2011). Auditoría de la Gestión Empresarial. *Facultad de Ciencias Contables*, (Vol. 19 N. ° 36), pp. 33-37

Ministerio de Salud. (2014).*Mapa de Procesos del Ministerio de Salud*. Recuperado el 12 de julio de 2018 de http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/143/PLAN_143_2014_mapa_de_procesos_l_parte.pdf

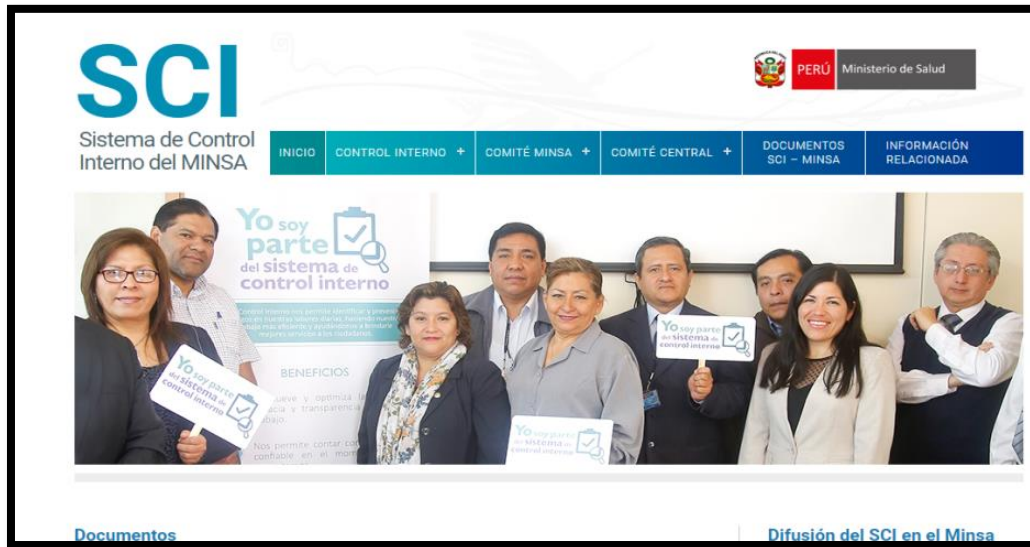
Ministerio de Salud. (2014).*ORGANIGRAMA MINSA*. Recuperado el 12 de julio de 2018 de http://www.minsa.gob.pe/transparencia/organigrama2/Organigrama_2018.jpg

Ministerio de Salud. (2017)*desarrolla herramienta para monitorear y mejorar la gestión de los establecimientos de salud*. Recuperado el 12 de julio de 2018, de <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=25767>

León, C. C (2015).*La gestión del rendimiento como herramienta de cambio en el marco del proceso de modernización peruano*. Recuperado el 05 de junio de 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/43DFAC01E301083505257FAF0051D38B/\\$FILE/levicri.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/43DFAC01E301083505257FAF0051D38B/$FILE/levicri.pdf)

Órgano de control interno del MINSA (2018).*Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno en el Ministerio de Salud*. Recuperado el 16/07/2018 de ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/04cci/web/doc_sci/plan_acta_001-Aprobacion-Diagnostico.pdf

8. ANEXOS



LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA **SIGUE PLAN**
Seguimiento al Plan de Acción de las Auditorías de Desempeño

Inicio » Lista de Planes de Acción

Filtros de Búsqueda

Nombre de la Auditoría: MINISTERIO DE SALUD (Todos los grados de cumplimie) **Consultar**

NOMBRE DE ENTIDAD	NOMBRE DE LA AUDITORÍA	TOTAL ACCIONES	CUMPLIÓ	CUMPLIÓ PARCIAL	NO CUMPLIÓ	EN PLAZO	CUMPLIMIENTO A LA FECHA
MINISTERIO DE SALUD	AUDITORÍA DE DESEMPEÑO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO PARA HOGARES RURALES	31	5	0	26	0	16.13 %
MINISTERIO DE SALUD	Auditoría de Desempeño al servicio de Suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses	21	6	0	13	2	31.58 %
MINISTERIO DE SALUD	AUDITORÍA DE DESEMPEÑO A LOS SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN SECUNDARIA DE TUBERCULOSIS PRESTADO POR EL MINISTERIO DE SALUD EN LIMA METROPOLITANA	81	0	0	2	79	0.00 %

Página 1 de 1 Registros encontrados 3

Leyenda

- No tiene Grado de Cumplimiento - En Plazo
- Grado de Cumplimiento es mayor a 90% - Cumplió
- Grado de Cumplimiento es mayor a 75% y menor o igual a 90% - Cumplió Parcial
- Grado de Cumplimiento es menor o igual a 75% - No Cumplió

Grado de Cumplimiento = (Cumplió) / (Cumplió + Cumplió Parcial + No Cumplió)

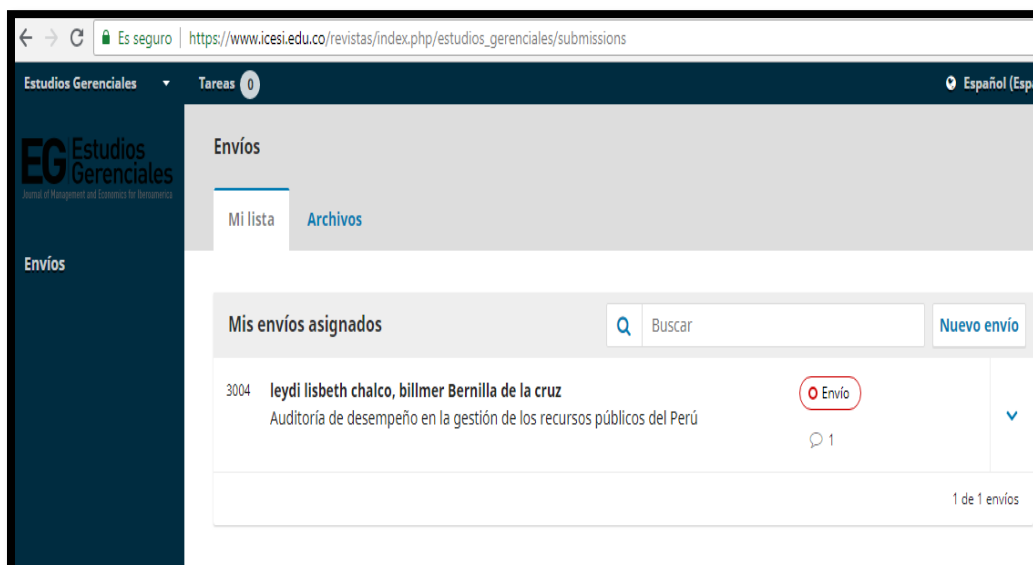
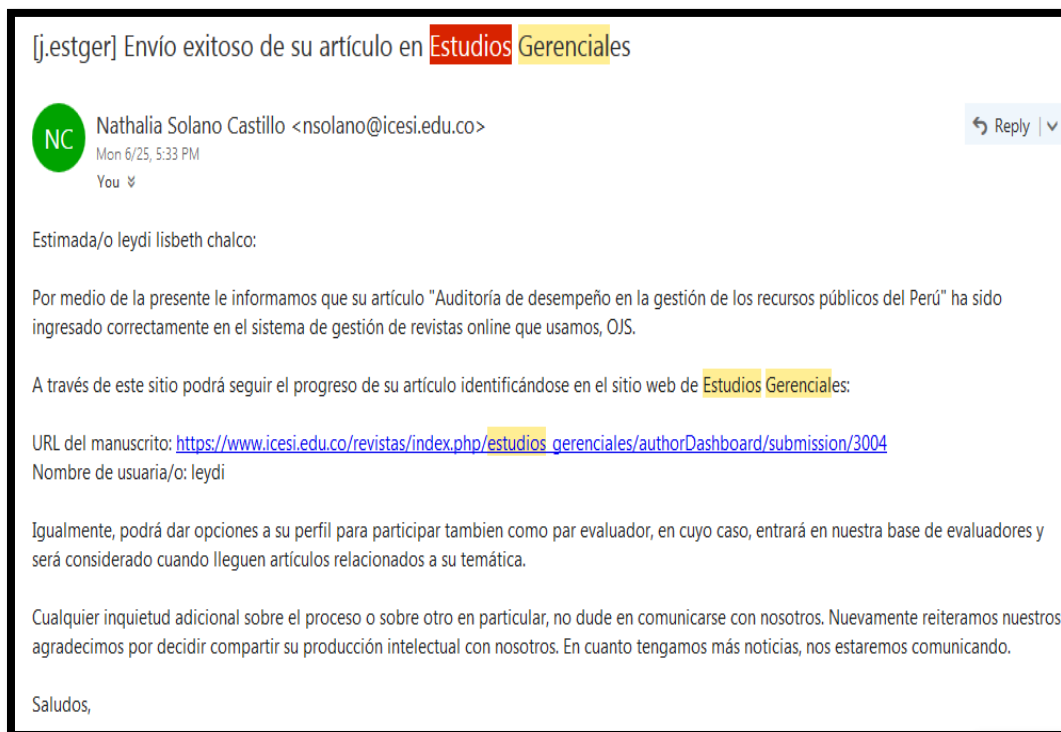
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Fuente: Seguimiento del plan de acción de auditoría de desempeño de la CGR

Auditoría de desempeño en la gestión de los recursos públicos del Perú

Revista : “ Estudios Gerenciales”

Correo de envío y confirmación del artículo de investigación:



ANEXO 6

**Declaración de Autenticidad y No Plagio
(Grado Académico de Bachiller)**

Por el presente documento, yo Leydi Lisbeth Angela Chalo Jacinto,
identificado/a con DNI N° 48590723, egresado de la carrera de
Contabilidad

informo que he elaborado el Trabajo de Investigación denominado
" Auditoria de desempeño mejora la atención de los
Servicios que brinda el ministerio de salud
de Lima desde el 2013 hasta 2017

para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de
Contabilidad

declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor/es que lo suscribe/n y afirmo
que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han
sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas
por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las
consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este
compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de
incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la
Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

Lima, 31 de 01 de 19



(firma)

ANEXO 6

**Declaración de Autenticidad y No Plagio
(Grado Académico de Bachiller)**

Por el presente documento, yo Bernilla de la Cruz Ery,
identificado/a con DNI N° 43890269, egresado de la carrera de
Contabilidad,
informo que he elaborado el Trabajo de Investigación denominado
" AUDITORÍA DE DESEMPEÑO MEJORA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS
QUE BRINDA EL MINISTERIO DE SALUD DE LIMA DESDE EL
2013 HASTA 2017
",

para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de
BACHILLER,

declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor/es que lo suscribe/n y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

Lima, 31 de 01 de 19.


(firma)

ANEXO 7



Formulario de Autorización de Publicación en el Repositorio Académico de la UTP

En calidad de autor(es) del trabajo titulado: Auditoría de Desempeño mejora la atención de los servicios que brinda el ministerio de Salud de Lima desde el 2013 hasta 2017

Para obtener:

Grado Académico de Bachiller Título profesional

Carrera: Contabilidad

Manifiesto que nuestra obra es original y que en su producción no hemos usurpado derechos de autor o de terceros, siendo el material de nuestra exclusiva autoría. Por lo tanto, el/los autor(es) de este trabajo que a continuación nos presentamos:

Datos personales (llenar un cuadro por cada autor)

Nombres y apellidos:	
Código: 1530087	
Correo: 1530087@utp.edu.pe	Teléfono/ celular: 950323636

Nombres y apellidos: <u>Bernilla de la Cruz Eny</u>	
Código: 1521356	
Correo: 1521356@utp.edu.pe	Teléfono/ celular:

Nombres y apellidos:	
Código:	
Correo:	Teléfono/ celular:

Decidimos:



Autorizar la publicación en forma inmediata.

No autorizar la publicación (especificar motivo) _____

a la Universidad Tecnológica del Perú para colocarlo en su Repositorio Institucional y sea así de libre acceso/consulta.

En el caso de No autorizar su publicación, existe un periodo de embargo a los 2 años de manera automática.

Es por eso que, mediante la presente dejamos constancia de que lo que estamos entregando a la Universidad es la versión final y aprobada por el jurado.

Fecha: 31 / 02 / 19

Leydi Lisbeth Angela Chalco Jacinto

Nombres y apellidos

Firma

Bernilla DE LA CRUZ ENY

Nombres y apellidos

Firma

Nombres y apellidos

Firma

Nota: deben firmar todos los autores de la obra, agregar los campos que sean necesarios para completar los datos de todos los autores.

ANEXO 4

FICHA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD: Administración y Negocios
CARRERA: Contabilidad

1. Título del Trabajo de Investigación propuesto

Bachiller

2. Indica la o las competencias del modelo del egresado que serán desarrolladas fundamentalmente con este Trabajo de Investigación:

Conocimiento básico de Auditoría Gubernamental conocimiento en control interno, los procesos y programas auditados de la organización de estudio.

3. Número de alumnos a participar en este trabajo. (máximo 2)

Número de alumnos: 2

4. Indica si el trabajo tiene perspectivas de continuidad, después de obtenerse el Grado Académico d Bachiller, para seguirlo desarrollando para la titulación por la modalidad de Tesis o no.

si, el trabajo tiene perspectiva de continuidad para la titulación de Tesis.

5. Enuncia 4 o 5 palabras claves que le permitan realizar la búsqueda de información para el Trabajo en Revistas Indizadas en WOS, SCOPUS, EBSCO, Scielo, etc., desde el comienzo del curso y obtener así información de otras fuentes especializadas.

Ejemplo:

Palabras Claves	REPOSITORIO 1	REPOSITORIO 2	REPOSITORIO 3
1.- Control interno	EBSCO	SCIELO	
2.- Programa de Auditoría	SCIELO		
3.- Auditoría de Gestión	SCIELO	SCOPUS	
4.- Gestión Pública	SCIELO		
5.- Auditoría	SCIELO	SCOPUS	

6. Como futuro asesor de investigación para titulación colocar:

(Indique sus datos personales)

- a. Nombre: Mirian Lilitana Cruz Umires
b. Código docente: _____
c. Correo institucional: _____
d. Teléfono: _____

7. Especifica si el Trabajo de Investigación:

(Marca con un círculo la que corresponde, puede ser más de una)

- a. Contribuye a un trabajo de investigación de una Maestría o un doctorado de algún profesor de la UTP.
 b. Está dirigido a resolver algún problema o necesidad propia de la organización.
c. Forma parte de un contrato de servicio a terceros.

d. **Corresponde a otro tipo de necesidad o causa (explicar el detalle):**

Contribuye para la elaboración de mi tesis.

8. **Explica de forma clara y comprensible los objetivos o propósitos del trabajo de investigación**

El objetivo del trabajo es determinar si la Auditoría de Desempeño mejora la atención de los servicios que brinda. Por el que se tiene como estudio principal a la etapa de planificación, proponiendo modelos de programas de auditoría.

9. **Brinde una primera estructuración de las acciones específicas que debe realizar el alumno para que le permita iniciar organizadamente su trabajo**

Saber diferenciar entre Información de fuente primaria y secundaria
elaborar referencias, Formato APA
Conocer cuales son los repositorios confiables
segmentar el tema de estudio (Áreas).

10. **Incorpora todas las observaciones y recomendaciones que consideres de utilidad para el alumno y a los profesores del curso con el fin de que desarrollen con éxito todas las actividades**

Más horas de clase

Disposición de computadoras en los horas de clase.

El número de alumnos que el docente pueda apoyar.

11. **Fecha y docente que propone la tarea de investigación**

Fecha de elaboración de ficha (día/mes/año): 01 / 08 / 2017

Docente que propone la tarea de investigación: Mirian Liliana Cruz Umires

12. **Esta Ficha de Tarea de Investigación ha sido aprobada como Tarea de Investigación para el Grado de Bachiller en esta carrera por:**

(Sólo para ser llenada por la Facultad)

Nombre: _____

Código: _____

Cargo: _____

Fecha de aprobación de ficha (día/mes/año): ____ / ____ / ____