



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO E INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA,
PERIODO 2016-2018

Línea de investigación:

Procesos jurídicos y resolución de conflictos

Tesis para optar el grado académico de maestro en Derecho con mención
en Política Fiscal y Tributación

Autor:

Puican Olivera, Edgar Gerardo

Asesor:

Adriazola Zevallos, Juan Carlos

Jurado:

Orellana Vicuña, Romery Orellana

Paulett Hauyon, David Saúl

Vigil Farias, José

Lima - Perú

2021

Referencia:

Puican, E. (2021). *Estrategias de control interno e incidencia en la mejora de la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, periodo 2016-2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5260>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO E INCIDENCIA EN LA
MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, PERIODO 2016-2018

Línea de investigación:

Procesos jurídicos y resolución de conflictos

Tesis para optar el grado académico de
maestro en Derecho con mención en Política Fiscal y Tributación

Autor:

Puican Olivera, Edgar Gerardo

Asesor:

Adriazola Zevallos, Juan Carlos

Jurado:

Orellana Vicuña, Romery Orellana

Paulett Hauyon, David Saúl

Vigil Farias, José

Lima – Perú

2021

TITULO

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO E INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA,
PERIODO 2016-2018**

AUTOR

Puican Olivera, Edgar Gerardo

LUGAR

Cercado de Lima, Lima

Índice

	p.p
Titulo	ii
Autor	ii
Lugar	ii
Índice de tabla	v
Índice de grafico	vi
Índice de s	vii
Resumen (Palabra clave)	viii
Abstract (Key Work)	ix
I Introducción	10
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Descripción del problema	12
1.3. Formulación del problema	14
Problema general	14
Problema especifico	14
1.4. Antecedentes	14
1.5. Justificación de la investigación	17
1.6. Limitación de la investigación	19
1.6. Objetivos	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
1.8. Hipótesis	20
II Marco teórico	22
2.1. Control interno	22
2.2. Gestión administrativa	33
2.3. Teorías administrativas	37
III Método	44
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Población y muestra	44

3.3. Operacionalización de variables	46
3.4. Instrumentos	48
3.5. Procedimientos	48
3.6. Análisis de datos	48
3.7. Consideraciones éticas	49
IV Resultados	50
V Discusión de resultados	56
VI Conclusiones	58
VII Recomendaciones	59
VIII Referencias	61
IX Anexos	64

Índice de tabla

Tablas		p.p
1	Estructura comparativa de NAGUS y NGCG	26
2	Clasificación de las teorías administrativas	38
3	Alineación al PESEM sector salud del 2016 al 2021	41
4	Operacionalización de las variables	47
5	Dimensión: Plan y control administrativo	50
6	Dimensión: Control financiero	52
7	Dimensión: Procesos administrativos	53

Índice de figuras

Figuras		p.p
1	Dimensión: Plan y control administrativo	51
2	Dimensión: Control financiero	53
3	Dimensión: Control financiero	54

Índice de s

s		p.p
1	Mapa político de ubicación del HNAL	42

Resumen

La presente investigación titulada “Estrategias de Control Interno e Incidencia en la mejora de la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, periodo 2016-2018”, tiene como objetivo: analizar la incidencia de la aplicación de las estrategias de control interno en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Busca precisar las carencias en la diligencia de dicha inspección interno en los conocimientos tanto operativos como administrativos del ente anteriormente mencionado. La exploración se hace con el propósito de que sean mejorados los métodos, y de esa forma poder prevenir y solucionar problemas que han venido ocurriendo por dicha situación. Metodológicamente, la presente tesis se encuentra enfocada en un estudio Cuantitativo, con un diseño de campo no experimental. La población está conformada por 100 personas que laboran en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, tales como: Directivos, Jefes de Oficinas, Trabajadores en general. Con relación al instrumento de recolección de la información de ésta investigación se utilizó un cuestionario estructurado, con un nivel de Likert de 5 opciones de respuestas: Totalmente de Acuerdo (5); De Acuerdo (4); Neutral (3); En Desacuerdo (2); Totalmente en Desacuerdo (1). Al finalizar la investigación, se pudo concluir que: la aplicación de un buen control interno podrá evitar contingencias tributarias en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; mediante la buena cultura de control interno. Además. se ha establecido que si existe organización adecuada para la implementación de control interno existirá mejoras en la gestión administrativa mediante la interacción entre los sistemas vigentes.

Palabras clave: Control Interno, gestión administrativa, planificación, estrategias.

Abstract

The present investigation entitled "Internal Control Strategies and Incidence in the improvement of the Administrative Management of the Hospital Nacional Arzobispo Loayza", period 2016-2018 ", has as objective: to analyze the incidence of the application of the internal control strategies in the management administrative office of the Arzobispo Loayza National Hospital. It seeks to specify the deficiencies in the application of said internal control in both the operational and administrative processes of the aforementioned entity. The research is done in order to improve the processes, and thus be able to prevent and solve problems that have been occurring due to this situation. Methodologically, the present thesis is focused on a Quantitative study, with a non-experimental field typology. The population of this research is made up of 100 people who work in the administrative management of the Archbishop Loayza National Hospital, such as: Managers, Office Chiefs, Workers in general. In relation to the information collection instrument of this research, a structured questionnaire was used, with a Likert level of 5 response options: Totally Agree (5); Agree (4); Neutral (3); Disagree (2); Strongly Disagree (1). At the end of the investigation, it was concluded that: the application of good internal control may avoid tax contingencies in the administrative management of the National Archbishop Loayza Hospital; through the good culture of internal control. Further. It has been established that if there is an adequate organization for the implementation of internal control, there will be improvements in administrative management through interaction between existing systems.

Keywords: Internal control, administrative management, planning, strategies

I. Introducción

El Control Interno se define como un proceso integral, que se lleva a cabo por todos quienes conforman una empresa, sus funcionarios y titulares. Éste está concebido para hacer frente a los diversos riesgos que se puedan encontrar y poder brindar la seguridad en cuanto a la trascendencia de los mecanismos institucionales. Es importante destacar que el control interno no debe estar restringido meramente a la parte financiera, puesto que es significativo para todos las áreas o niveles jerárquicos de una institución, la revisión interna comprende el procedimiento de organizar en todos y en los procesos conjugados coherentemente de necesidades de la institución, para salvaguardar sus bienes (activos), poder hacer una verificación exacta y poder obtener datos contables que brinden y arrojen confiabilidad.

Catágora (2013), afirma que en la mayoría de las crisis financieras, estados de quiebras emblemáticas de organizaciones o empresas comerciales y de reconocida trayectorias, fraudes, estafas, así como también la presentación de estados financieros que son maquillados o manipulados dentro de las instituciones del sector público; en el plano internacional y nacional, se ha podido demostrar a través de la historia que la causa principal que origina esta situación es la presencia minúscula o la ausencia de las revisiones internas que deben llevarse y ejecutarse dentro de los métodos administrativos y gestiones, sobre todo en el conjunto de diligencias y operaciones financieras.

Por ello, todas las organizaciones dentro del sector público y del sector privado requieren poseer controles internos que sean eficientes y eficaces, luego de cumplir con las funciones de verificación y control, donde se deben utilizar mecanismos y herramientas esenciales que faciliten la elaboración de una gestión que sea eficiente, en un constante desarrollo y mejora en todos sus procesos, presentando mejoría continua en la misión, en base a resultados.

A raíz de lo señalado anteriormente, mediante el presente trabajo investigativo se busca hacer un estudio de las estrategias de control interno y la incidencia en la mejora de la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, estableciendo objetivos, los cuales para lograrlo se lleva a cabo la investigación, la cual se ha esquematizado de la siguiente manera:

La I parte, denominada Introducción, donde se presenta el planteamiento, descripción y formulación del problema, antecedentes, la justificación, tanto metodológica como teórica; las limitaciones, objetivos e hipótesis de la indagación. En la II parte, llamada marco conceptual, quedan definidas todas las teorías y conceptos en los que se basa la presente investigación. Para la III parte, denominada Método, se define el tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, mecanismos de recolección de antecedentes, y análisis. Seguidamente en la parte IV: se encuentran los Resultados, en la V parte la Discusión de los Resultados, seguidamente el apartado VI las Conclusiones y en la VII parte las Recomendaciones, para finalizar se encontrarán en el apartado VIII las Referencias y en la IX parte los Anexos.

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, en este universo cada vez más globalizado, van surgiendo más exigencias y con ello más posibilidades de poder dirigir empresas, organizaciones e instituciones por un camino centrado principalmente en mecanismos con nociones y valores hacia el provecho de sus metas. Esto, se puede conseguir o alcanzar a través del registro interno. Éste, se ha convertido en casi todos los pilares de las empresas e instituciones, puesto que ayuda a visualizar de manera clara. Las empresas en cualquiera que sea su medio o contexto en el que se desarrollen, necesitan tener un control interno efectivo, que lleve una función verificadora. De igual forma, este último es utilizado como una herramienta facilitadora para el progreso de la tarea, es decir, de la obtención de eficiencia, economía, efectividad y perfección continua en todos los procesos administrativos.

Ahora bien, en Perú existe el Sistema de Control Interno (SCI) que se define como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, pasos y una serie de procedimientos, donde se incluyen las actuaciones de todas las autoridades competentes y del recurso humano, que se encuentran ya organizados en cada ente Estatal; donde los componentes, elementos y estructuras que la conforman se encuentran reguladas por la Ley N° 28716, así como también por la normativa técnica que la Contraloría emite sobre la materia.

Por otro lado, se encuentra la gestión administrativa, que se define como el ligado de formas, y acciones que ayudan a proporcionar los mecanismos para utilizar el talento humano, materiales y financieros de la empresa o institución con el

propósito de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado.

Toda empresa o institución busca tener sus activos en las mejores condiciones posibles y al mismo tiempo salvaguardar su integridad; razón por consiguiente todas y cada una de las acciones a realizarse en la gestión administrativa, deberán ser planeadas y ejecutadas entre las normas existentes, éstas deben tomar en cuenta que si no aplican estructura organizacional que sirva de guía u orientación, estarían frente dificultades serias para alcanzar los objetivos.

Resulta relevante que se tome en consideración el hecho de esta forma la implementación de un método de control central por sí solo no es suficiente para la buena gestión en la formación o ente, puesto que éste ayuda que lleva las disposiciones, pero no decide por sí misma, por tal es necesario que en conjunto se trabaje para identificar las posibles deficiencias, y por ende se puedan tomar medidas de manera correctivas, haciendo un seguimiento constante.

Al analizar lo antes expuesto se puede decir que ahora las instituciones que no cuenten con un sistema de control interno eficiente y una gestión administrativa que vaya de la mano, se pueden presentar dificultades tanto operativa como financieras, entre ellas están la malversación o pérdida de activos, incumplimientos de la regla ya sea de tipo legal o de carácter impositivo que puedan generar un pasivo o erogación, así como fraudes que puedan tener cierta asociación con el suministro de investigación financiera y registros contables de modo fraudulento que podrían perjudicar la confianza y pulcritud de la tarea administrativa de la formación o institución, esta problemática o situaciones pueden ser evitadas si se aplica un control interno y estrategias eficientes dentro de procesos administrativos con la finalidad de obtener una mejoría en cuanto a la calidad en la tarea.

1.2. Descripción del problema

Ante el panorama planteado, conociendo que debe ser control interno, vemos los favores que éste conlleva. Ahora bien, el problema principal de la presente investigación se encuentra focalizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza-HNAL, el cual debido a antigüedad de su infraestructura, las autoridades del sector no han visto la prioridad de modernizarlo al haber sido considerado como un patrimonio general de la nación, de acuerdo a la normativa del Ministerio de la cultura,

ello ha conllevado que los sistemas informáticos del siglo pasado sigan funcionando sin realizar proyectos de innovación de acuerdo a su realidad y a su necesidad de las verdaderas demandas de atención al usuario.

Para cierto nuestro país, las gestiones hospitalarias es compleja, la normatividad administrada es heterogénea y diversificada por ministerios, Ministerio de Salud-MINSA, Ministerio del Interior-MININTER, Ministerio de Trabajo-MINTRA, entre otros, que cada uno defiende, no existiendo un solo ente rector que sea capaz de unificar las políticas de gestión hospitalaria y el manejo transparente de los recursos financieros. A nivel institucional, el problema identificado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en adelante HNAL, tiene una réplica a nivel nacional e internacional. A modo de la ciencia social en las gestiones administrativas incurren en la generación de infracciones involuntarias de las normas conlleva a retrasos en el mejoramiento de las metas y objetivos en las instituciones.

En este sentido, una de las problemáticas que se han encontrado en las instituciones se enmarca en la deficiencia en la Gestión Administrativa, Información estadística inoportuna, personal no capacitado en gestión administrativa y asistencial, falta de sistemas informáticos articulados.

Entre los grandes problemas identificados se encuentra que, porque no se capacita al personal ni se innova los sistemas de vigilancia interna en la gestión administrativa, existen infracciones tributarias por declaraciones juradas, por retenciones, por detracciones, por libros y por no realizar los pagos oportunos ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, lo que conlleva a realizar el pago de multas, que implica la disminución de recursos para necesidades de los pacientes usuarios.

Por otro modo, los trabajadores ya no pueden asumir responsabilidades porque se encuentran con procesos administrativos disciplinarios, por lo tanto, existe una alta desmotivación para asumir cargos, habiendo quedado las responsabilidades a cargo de personal contratado temporalmente (servicios de terceros), que son locadores de servicios quienes no tienen ninguna responsabilidad cuando se les detecte algún error u omisión al momento de ejecutar ciertas operaciones de carácter definitivo. De los análisis realizados a la real gestión se observa altas contingencias tributarias, de continuar en esta situación pueden iniciarse los procesos de embargo a los ingresos de cualquier índole de la entidad. Entre tanto, surge la presente investigación que busca las estrategias de revisión interna, eficientes, que pueda ser aplicada a su

gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, para que ayude con la renovación y regulación de controles tributarios en la administración de la institución.

1.3 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo incide la aplicación de las estrategias de control interno en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

Problemas específicos

¿Qué estrategias de control interno eficaces se pueden aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

¿De qué manera se pueden aplicar estrategias eficientes de control interno para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

¿De qué forma la generación de cultura de control interno podrá evitar las infracciones en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

1.4. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Guzmán (2015). En su tesis que llevo por título: *“El Control Interno como Parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los Centros de Atención y Cuidado Diario. Caso: Centro de Atención y Cuidado Diario El Pedregal de Guayaquil”*. En la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, estableció como objetivo general analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario el pedregal de Guayaquil.

La investigación, fue de tipo causal, con un enfoque cuantitativo. Por otro lado, los instrumentos y técnicas para recolectar datos fueron, la encuesta, la entrevista, y la revisión documental. Por su parte, la muestra estuvo conformada por 108 familias. Ahora bien, luego de llevar a cabo la investigación, el autor concluyo que no existe formalización de procesos. Se puedo evidenciar a través de las entrevistas que no había manuales ni procedimientos por escrito que indiquen gestión o control de los procesos. Por lo descrito se estableció la creación de un manual de actividades de área con lo que se pretende lograr que se disminuyan indicadores como accidentes, quejas, etc. En cuanto a la gestión financiera se concluyó que no es posible

estableces estrategias por no tener una autonomía en los procesos, sin embargo, existe un beneficio y bienestar social en el sector.

Jiménez (2017), en su trabajo de investigación titulado: “*Diseño de los Procedimientos de Control Interno para la Gestión de Inventarios de la Comercializadora J&F.*”. En la Pontificia Universidad Javeriana Cali, en Colombia, tuvo como objetivo general diseñar los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. la investigación se desarrolló con una metodología de tipo descriptiva, con un método deductivo, utilizando fuentes de información provenientes de referencias bibliográficas, asimismo, las técnicas y el instrumento que utilizo fue la entrevista y el análisis de contenido.

El autor luego de desarrollar su investigación pudo concluir que es de suma importancia llevar un correcto control de inventarios, cosa que la comercializadora J&F lleva de una manera informal basado en la intuición y experiencia del gerente, por ende, no se aplican modelos y/o políticas de inventario, por falta de conocimiento de herramientas y el tipo de procedimientos que deben implementarse.

Se pudo determinar que el tipo de metodología utilizada en la actualidad por la comercializadora con el fin de poder determinar los niveles de inventario, cantidades a ordenar, no es el más adecuado, por lo que fue necesario caracterizar el proceso que le permita a la gerencia establecer controles mediante procedimientos establecidos.

Barreno (2014), en su tesis titulada: “*Propuesta de Lineamientos de Control Interno que Permitan la Optimización de los Procesos Contables en el Flujo de Mercancía de la Empresa Familiar KB Cerámicas C.A.*” de la Universidad de Carabobo, en Venezuela, estableció como objetivo general proponer lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A. Cabe mencionar que, dicha investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño de campo con modalidad de proyecto factible. La población sometida a estudio, estuvo conformada por 10 personas entre personal de Departamento de Contabilidad, Personal Departamento de Administración, y Personal de almacén.

El autor llegó a la conclusión de que El Control Interno puede ser aplicado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones y que la efectividad, la confiabilidad de la información financiera, así como el acatamiento de las leyes y normas son un factor importante que determinara

el éxito de la gestión administrativa. Ahora bien, KB Cerámicas, C.A. a pesar de contar con debilidades o fallas de controles, tiene la posibilidad de mejorar o hacer frente a esas condiciones mediante la aplicación de la propuesta que se le hace llegar por medio de esta investigación que estuvo sustentada por la realización de entrevistas y cuestionarios para detectar y cuantificar los hechos de esta situación.

Antecedentes nacionales

Melgarejo (2017), realizó un trabajo de investigación como requisito obligatorio y poder optar al grado de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, el título fue: “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016”. El objetivo general de su investigación fue Determinar la relación que existe entre el Control interno y la gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016.

Aunado a esto, cabe destacar que el tipo de investigación fue básico, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 112 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, durante el período 2016. Por tanto, resultados indican que el Plan de Control Administrativo es un factor que condiciona el nivel del desempeño de los trabajadores ya que ellos suelen adaptarse a diversos ambientes.

Por otra parte, está la tesis que desarrollo Huapaya (2017). Que llevo por título: *“El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular en el Distrito de Lince, 2016”*. Cuyo objetivo general fue establecer de qué manera la ejecución de un Control Interno mejora la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular del distrito de Lince.

A menudo este trabajo fue enmarcado bajo un enfoque descriptivo de tipo correlacional, donde la muestra estuvo conformada por 54 personas, que corresponden a 10 Instituciones Educativas cuya ubicación en el distrito de Lince y los datos estadísticos que sostienen esta investigación se originan de todos los resultados que se obtuvieron gracias a la aplicación del mecanismo que conforman la cadena formativa de Educación Básica Regular y validado por los especialistas en esta área. Los resultados de la labor de campo y la diferencia de las hipótesis realizados demostraron que es necesario efectuar un adecuado Control Interno en las Instituciones Educativas Privadas.

Coz (2017), en su tesis titulada: “*Control Interno para la Eficiencia Administrativa de las Empresas Tercerizadoras del Sector Eléctrico de la Región Central del País*”. Presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú; ocurrió como objetivo general establecer como el control interno interviene en la eficiencia administrativa de dicha empresa.

Es significativo destacar la clase de investigación que fue aplicada por que se interesa en emplear las teorías establecidas, el nivel es descriptivo, el método es inductivo, deductivo y descriptivo; los métodos de investigación utilizadas fueron: entrevistas, encuesta, observación directa e indirecta y el instrumento es el cuestionario. Al finalizar, se pudo concluir que, el control interno es deficiente e inadecuado en las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. Se pudo establecer que no existen una buena observación de fondos fijos, sobre todo en las sucursales, en contraste al manejo del depósito, no hay monitoreo etc. Por esta razón que el control interno es necesario para la vigencia administrativa.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación plantea su justificación desde cuatro aspectos: práctica, teórica, social y metodológica, que se detallan a continuación:

Justificación práctica

Esta investigación busca analizar lo referente al control interno, y la incidencia que puede llegar a tener en la gestión para la administración del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. De igual modo busca precisar las carencias en la aplicación de dicho control interno en los procesos tanto operativos como administrativos del ente anteriormente mencionado. La investigación se hace con la finalidad de que sean mejorados los procesos, y de esa forma poder prevenir y resolver problemas que han venido ocurriendo por dicha situación.

Justificación teórica

Con esta investigación se ha iniciado un camino teórico y práctico de las habilidades de control interno, con la solución de analizar su hecho en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Es de mera importancia hacer énfasis en la fundamentación epistemológica del presente trabajo ya que la Epistemología como ciencia estudia cuál es la entidad del conocimiento científico que

vamos a tratar, y da cuenta del cómo, cuál ha sido el proceso de constitución y desarrollo de los conocimientos científicos.

Además, desde lo teórico y Epistemológico, esta investigación se justifica no sólo para poder crear los criterios formales sancionadores de la eficacia del conocimiento científico sino que ha de buscar los criterios de demarcación y los métodos a seguir; del presente trabajo de investigación serán tratados criterios jurídicos prácticos- doctrinales y normativos- jurisprudenciales sobre las estrategias del control interno eficaz por eso resulta necesario llegar siempre a consolidar criterios, en cuanto a las diferentes corrientes y tratamientos, con el fin de buscar y encontrar el verdadero carácter científico y metodológico de esta investigación, no sólo con los métodos que utiliza, sino también con los planteamientos epistemológicos y la definición del objeto de la que parte central del tema en estudio.

Justificación social

Desde un punto de vista social, esta investigación impacta puesto que al estudiar las estrategias para aplicarla en la gestión administrativa se pueden lograr beneficios que beneficiaran no solo a la institución como tal, en este caso el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, sino también a los usuarios, puesto que mejoraran procesos tanto internos como externos.

Entre los amparos que se pueden alcanzar de manera global con la aplicación de un control interno, quedan: Reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos establecidos, promover el desarrollo organizacional, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurar el acatamiento de las normas y reglamentos, proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos, contar con información confiable y oportuna, fomentar la práctica de valores, promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados, entre muchos otros.

Justificación metodológica

Metodológicamente hablando, la actual investigación se considera importante que sirve como base para futuros proyectos, puesto que evalúa métodos que se llevan un control interno del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, específicamente ligado a la gestión administrativa. Es importante centrarse en el impacto de prevención que

genera dicho control interno, ayudando a evitar ser sancionado o cometer infracciones de las normativas por no tener controles eficientes y eficaces.

Importancia de la investigación

La importancia es fundamental para generar alternativas de solución ante la deficiente gestión administrativa nos referimos que no se cumple a cabalidad normatividad vigente. De otro modo, se considera que es significativo, porque permite plasmar el asunto de investigación científica, donde brotan nuevos conocimientos y experiencias en lo profesional donde desarrollamos nuestra labor administrativa, siendo el primer hospital a nivel de Lima con miles de atenciones al año.

1.6. Limitaciones de la investigación

La principal limitación encontrada es la de no haber la certeza de la altura de veracidad de las respuestas otorgadas por los encuestados al aplicar el instrumento para recolectar datos relevantes para realizar la investigación, sin embargo, para superar dicha limitación se hizo una revisión exhaustiva de documentos que permitieron develar información importante. Otras de las limitaciones, fue que, el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, al ser un ente público carece de colaboración con la entrega de información, pues bien no lo hizo en forma oportuna y tampoco está disponible en su plataforma web, conllevando para que se realice con la investigación en otras fuentes o se obtengan a través de terceros, esto conlleva a la utilización de más tiempo y recursos para dotarnos de información válida, por esa razón se acudió a solicitar los datos necesarios por acceso a la información de acuerdo a la ley de transparencia fiscal.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Analizar la incidencia de la aplicación de las estrategias de control interno en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar las estrategias de control interno eficaces que se pueden aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

- Establecer de qué manera se pueden aplicar estrategias eficientes de control interno para que se mejore la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Señalar la manera en que la generación de cultura de control interno podrá evitar infracciones en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La aplicación de estrategias de control interno eficiente incide de manera positiva de la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por cuanto evitarán las infracciones.

1.8.2. Hipótesis específicas

- La elaboración de plan de organización, control administrativo y financiero son estrategias de control interno eficaces que se pueden aplicar la mejora en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Las estrategias de control eficientes se pueden aplicar siguiendo una metodología que abarque procesos administrativos, contables y un monitoreo, para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Si existe una buena cultura de control interno asociado al cumplimiento de las recomendaciones de control interno, se evitará las infracciones en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

II. Marco teórico

2.1 Control interno

En todo tipo de organizaciones, sin importar si son de índole pública o privada, se podría decir que es una necesidad, puesto que sirve de apoyo para evaluar los resultados, y de alguna u otra manera, medir la eficiencia. Posteriormente se considera el soporte o base sobre la que está la confiabilidad de las operaciones que realizan las empresas.

Es por esto, que el control interno de modo global o el que está dirigido a la gestión de forma particular, se considera un elemento primordial para conseguir los más altos niveles de ejercicio de las instituciones lo cual se debe a las ventajas prácticas que resulta medir la eficiencia, basándose en los objetivos y normas obtenidos en la planeación. Que como el control como mecanismo administrativo y financiero permite a las ordenaciones a la aplicación de correctivos de acuerdo a sus resultados.

En ese sentido, Catágora (2013), expresa en el control interno como soporte que brinda la estabilidad y confiabilidad a la comisión contable, el nivel de fortaleza es el que establece la presencia de una seguridad prudente de los procedimientos que los estados bancarios reflejan. Siendo una debilidad entre el sistema de control interno, éste se vuelve poco confiable y simboliza un aspecto negativo adentro de la gestión.

En acuerdo con este planteamiento, se comprende la importancia del control interno en las disposiciones, a pesar que el mismo permite un mayor nivel de confiabilidad acerca del funcionamiento y efectos de los sistemas administrativos, como plantea Leonard (2001), quien asegura que los filtros son en realidad una labor mediante la cual se hace comprobaciones para asegurarse que todo va marchando bien, y que está en orden todo lo referente a la gestión tanto contable como administrativa, el plan del control interno puede definirse, finalmente, parafraseando a Meigs y Larsen (2004), como la promoción de la operación, esto es, utilizar este control en modo de impulsarse hacia la eficacia y poder de la organización, en lo cual resulta fundamental tener en cuenta los recursos, resultados y procesos.

Objetivos de control interno

Promover principalmente, aspectos importantes adentro de una institución como lo es la eficacia, eficiencia, transparencia y aptitud en los servicios públicos que presta, así como la economía en los procedimientos que se lleven a cabo.

Proteger y Salvaguardar los capitales y patrimonios del Estado frente a cualquier hecho irregular, pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, de forma general, cualquier situación que los pueda afectar o perjudicar.

Cumplir con todas las normativas, leyes, y estatutos que sean establecidas a la institución y a las operaciones que lleve a cabo.

Garantizar que la información sea oportuna y sobre todo confiable.

Impulsar y fomentar poner en práctica los valores institucionales

Promover el cumplimiento de los funcionarios.

Estrategia

Según Johnson y Scholes (1999). Ésta se define como un grupo de operaciones que se van realizando, como un procedimiento, para lograr una finalidad establecida. Asimismo, se toma definir como el asunto de seleccionado a partir del cual se busca lograr un estado futuro. Cabe destacar desde la perspectiva de la administración de empresas es común hacer sin obstar la "consistencia estratégica".

Por lo anterior, se dice que existe consistencia estratégica cuando las acciones de una organización van de la mano coherentemente con las expectativas de la dirección, y éstas a su vez lo son con el mercado y su entorno. La concepción de habilidad se usa regularmente en tres tipos. En primero, para hacer la designación de los medios que serán utilizados para alcanzar dicha finalidad, por tanto, se expresar en otras palabras, que es un lugar de partida que involucra la racionalidad y va dirigida a un objetivo.

En segundo lugar, es empleado para denotar en qué forma va actuar en un contexto o ambiente determinado, y cómo será el accionar de los demás; ésta este modo uno busca tener ventajas sobre los otros. Y, en tercer lugar, es utilizado para hacer la designación de los medios aplicados en una situación de confrontación con el propósito de despojar a la otra parte de sus medios.

De otra parte, Robbins (2004). Establece que estrategia se define junto de acciones y decisiones concretas en un ambiente o contexto, que tienen procedencia del proceso organizacional y que logra integrar la gestión, finalidades y secuencia de

gestiones administrativas. Cuando se realiza el planteamiento de la estrategia, se hace una descripción de cómo se alcanzarán los objetivos generales establecidos, de manera eficiente, eficaz y correcta, en otras palabras, qué acciones de intervención permitirán que la clasificación cumpla con su Misión. Vale decir se organiza para cada estrategia un plan y presupuesto de manera clara, tan detallado como sea posible y necesario.

Según Evans y Lindsay (2000). La concepción de estrategia como un objeto de múltiples interpretaciones, de modo que no hay una única definición. Por el contrario, se identifica de manera alternativa cinco concepciones que, aunque compiten, pueden llegar a complementarse. En este lugar, está la concepción de la estrategia como plan, que se define como un curso de acción de efectuar con el fin de asegurar que se logre o alcance cada una de las finalidades y objetivos de una empresa o institución. En segundo lugar, está la concepción de la estrategia como Táctica, la cual es una maniobra específica que va destinada a dejar de lado al o apartar al oponente o competidor.

En tercer lugar, se encuentra la estrategia como pauta, en esta concepción se considera que el hecho de definir la estrategia como un plan no es suficiente, y establece que es necesario un concepto en el que se acompañe el comportamiento resultante. Concretamente, el mecanismo debe estar vinculado a la conducta. Luego, en cuarto lugar, está la estrategia como posición, que establece que la táctica es cualquier enfoque viable o forma de ubicar a la empresa en un determinado contexto o entorno, sea o no sea competitiva directamente. Por último, en quinto lugar, se halla la estrategia como apariencia que consiste, no solamente en optar una postura, de no mostrar arraigos con los compromisos en la manera de responder o actuar.

Estrategias de Control Interno. En estas estrategias de control es un trabajo en conjunto esto es con el objetivo de tener una seguridad que los distintos procesos se realizarán con validez y eficacia además de mejorar la comunicación y que toda la investigación que se maneje sea confiada y oportuna porque de esta manera se toman decisiones que son requeridas para minimizar los riesgos impidiendo de esta que su impacto afecte sobre manera los procesos. Las estrategias permiten asegurar que el control interno sea una constante y no algo eventual que se da cuando el problema ha avanzado a pasos agigantados siendo ese el “momento de tomar medidas correctivas” lo cual es algo que resulta errado.

Entre las estrategias se encuentran: Inicialmente mantener un control quincenal por unos seis meses posteriormente pueden ser mensuales, para luego evaluar los indicadores de gestión y cumplimiento ya expuestos con el propósito de identificar brechas en las transformaciones siendo así un medio preventivo/revelador, además, revisar y actualizar constantemente los flujogramas de procesos, según sus necesidades estos deben tener claramente sus conexiones establecidas (inicio y fin).

Por este motivo, se debe utilizar hojas de ruta para seguir a los procesos contables esto con el propósito de llegar a la adecuada obtención de los mismos. Seguidamente, se deben realizar evaluaciones frecuentes al personal del departamento contable para así identificar dónde necesitan fortalecer sus aptitudes. Otra de las habilidades es delimitar adecuadamente las diferentes ocupaciones a realizar para evitar sobre carga de tareas.

Aunado a esto, establecer políticas que garantice la permanencia del registro interno a manera de la línea del tiempo. Igualmente, la persona administradora del área debe de estar al pendiente de su equipo de trabajo para establecer de manera clara las obligaciones en su cargo de conciencia de cada uno, y finalmente, monitorear los procesos de manera de informes, esto es con el fin de comprobar si estos se cumplen a alcanzar y tomar medidas correctivas si es requerido en el tema que se esté desarrollando.

Sistema Nacional de Control

Está previsto en el artículo 82 de la Constitución Política del Perú (1993), dónde se detalla que la Contraloría General de la República es una entidad descentralizada de Derecho Público que tiene goce de autonomía en conformidad a su ley orgánica. Supervisa la legalidad del proceso de ejecución del Presupuesto del Estado, así como de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las instituciones que son controladas.

Como parte de la gama normativa tenemos el Decreto Ley N° 19039, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control, del 16 de noviembre de 1971, posteriormente la Ley N° 26162, Ley del Sistema Nacional de Control, publicada el 30 de diciembre de 1992 y reemplazada por la nueva Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, Ley N° 27785, la cual concede más atribuciones a la Contraloría General, que es el ente rector del Sistema, entre otras novedades.

Los cambios normativos que, como consecuencia de la coyuntura nacional de la diligencia de la labor de auditoría gubernamental, habiendo sido imposible detener los presuntos actos de corrupción generada por diversas entidades, Nacionales, Regionales, Municipales, que se han desempeñado como pliegos, Unidades Ejecutoras, Unidades Operativas, Programas Sociales, entre otros.

Lo anteriormente mencionado, ha conllevado que la Contraloría General de la Republica genere nuevos enfoques en el Control Gubernamental, por ello el 13 de Mayo del 2014, se ha publicado la Resolución Contraloría N° 273-2014-CG “Normas Generales de Control Gubernamental” estableciéndose los servicios de Control Previo, Control Simultaneo entre otros a Cargo de la Contraloría General de la República, independientemente a las normas de revisión a cargo de las entidades gubernamentales, la norma última deroga a las Normas de Auditoría Gubernamental.

Tabla 1.

Estructura Comparativa de NAGUS y NGCG.

B. Legal R.C N°162-95 y modificatorias	B. Legal R.C 273-2014-CG.
Contenido según las NAGU	Contenidos según las NGCG
I Introducción	I.. Marco Conceptual
II Marco conceptual	Definición y alcances de la NGCG
Auditoria Gubernamental	Estructura y aplicación de las NGCG
Tipos de auditoria gubernamental	Relación de las normas generales con otras normas
Auditoría Financiera	El control gubernamental
Auditoria de gestión	Servicio de control
Examen Especial	Servicio relacionados
III Normas de auditoria Gubernamental	II. Normas de desempeños profesional
1. Norma Generales	Independencia
NAGU 1.10 Entrenamiento técnico y capacidad profesional	Entrenamiento y competencia
NAGU 1.20 Independencia	Diligencia profesional
NAGU 1.30 Cuidado y esmero profesional	Confidencialidad
NAGU 1.40 confidencialidad	
NAGU 1.50 Participación de profesionales y especialistas	III. Normas de gestión de calidad
NAGU 1.60 Control de calidad	IV. Formas comunes a los servicios de control
2. Normas relativas a la planificación de la auditoria gubernamental	Planeamiento
NAGU 2.10 Planificación general	Gestión de información
NAGU 2.20 Planificación específica	Participación de expertos
NAGU 2.30 Programa de auditoria	Supervisión
NAGU 2.40 Archivo Permanente	Resultados de los servicios d control
3.. Normas relativas a la ejecución de la auditoria gubernamental	Seguimiento a la implementación de recomendaciones
NAGU 3.10 Estudio y evaluación de control interno	
NAGU 3.20 Evaluación del cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias	
NAGU 3.30 Supervisión del trabajo de auditoria	

NAGU 3.40 evidencia suficiente, competente y relevante	
NAGU 3.50 papeles de trabajo	
NAGU 3.60 Comunicación de observaciones	
NAGU 3.70 Carta de representación	
4. Normas relativas al informe de auditoría gubernamental	V. Normas de control previo
NAGU 4.10 Forma escrita	VI. Normas de control simultaneo
NAGU 4.20 Oportunidad del informa	VII. Normas de control posterior
NAGU 4.30 Contenido del informe	
NAGU 4.40 Contenido del informe	
NAGU 4.50 Informe especial	

Fuente (Diseño Propio 2019)

Plan y Control Administrativo

Plan Operativo. Rodríguez (2009), manifestó que el control interno intuye el plan de organización en todos y cada uno de las técnicas coordinados coherentemente con las necesidades de las empresas, instituciones o entes, para proteger sus activos, hacer una verificación de su cumplimiento y confianza de los datos registradores, y de igual forma llevar la productividad, eficiencia y protección en las ordenamientos para ayudar y servir de estímulo para que se cumpla y se mantenga una correcta aceptación a las exigencias gerenciales.

Esto implica los siguientes indicadores: plan de trabajo, plan operativo, organigrama a la vista del personal, líneas de atribución y responsabilidad, apacible de organización, coordinación de procesos que estén vinculados coherentemente con los requerimientos de la entidad, eficiencia, productividad en las procedimientos y adhesión a lo que la a nivel gerencial se exige.

Barquero, (2013) decretó, que la existencia de la inspección interno no es algo nuevo, y que lo ha hecho siempre, específicamente desde que fueron creadas las primeras organizaciones existe la penuria de instaurar controles sobre las vidas que participan en ellas y tienen contacto directo con sus operaciones.

Duarte (2012) aludió a la ONU y mencionó que el control interno puede ser definido como el mecanismo de organización y el cumulo de planes, métodos, operaciones y demás medidas de una institución que brinda una garantía para que se cumplan los objetivos siguientes: suscitar instrucciones metódicas, económicas, que se den de manera eficaz y eficiente, como productos y servicios de la calidad esperada. Resguardar el patrimonio de pérdidas por mala gestión, despilfarro, errores, irregularidades o fraudes. Respetar las normas, reglamentos, estatutos y leyes, como también al equipo directivo, del mismo modo estimulando el apego de los

integrantes de la ordenación a las políticas de la misma. Y finalmente conseguir indagación financiera y de gestión que sean confiables y que estén presentados mediante informes oportunos.

Publicación del organigrama. En la medida en que el organigrama, conocido también como organograma, esquematiza la organización de una institución, se constituye en una de los principales instrumentos de un administrador. Permite la representación gráfica de la estructura organizacional formal, por lo que puede ser considerado como una suerte de fotografía de la institución, ya que deja observar, como se distribuyen, en un momento determinado las diferentes unidades orgánicas y que relaciones se establecen entre ellas.

“Extrapolando recursos de la anatomía y la fisiología del hombre, el organigrama puede ser comparado con el organismo humano. Así como el cuerpo está compuesto por diversos órganos, cada uno de los cuales cumple funciones específicas – sinérgicamente relacionadas, las organizaciones tiene estructuras formadas por unidades orgánicas cuyo funcionamiento les da vida, les permite operar” Koontz y Weihrich (2004). La arquitectura también puede ayudar a entender la concepción de organigrama, de que es el arte de diseñar edificaciones con el sentido de una eficiente distribución del espacio en ambientes.

En otras palabras, se dice que, el organigrama es el reflejo del ejercicio de una estructura (institución), pues establece la distribución de funciones y actividades entre sus diversas unidades orgánicas. Técnicamente, el organigrama se enmarca dentro del órgano de medición, vale decir, el área de estudios y tratados organizacionales que se encarga de establecer los fundamentos y las técnicas para el diseño de organigramas

Eficiencia y productividad en operaciones. Según el modelo COSO el control interno, es definido como un asunto planteado para brindar seguridad a los organismos y entidades, partiendo de tres áreas de intervención: la efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros y el acatamiento de las normas y reglamentaciones. Este modelo está delineado para ser implantado por personas que son capaces adecuar los manuales, políticas y funciones que éste contiene, según la peculiaridad y especificidad de las instituciones en las que es ejecutado tomando en cuenta sus objetivos, misión y estrategias.

Para complementar el anterior concepto, el modelo Enterprise Risk Management (ERM, 2001), agrega una cuarta área de intervención, la cual es la estrategia de la organización e incorpora el manejo del riesgo empresarial. Cuando se dice del control interno, los autores establecen una relación fuerte entre categorías como efectividad y eficacia, suficiencia y confidencialidad de la información bancaria y contable, así como también el acatamiento de la regulación. En correspondencia con la primera categoría, establece que esta va dirigida hacia el acatamiento de los objetivos básicos de la institución, haciendo uso acertado de sus capitales.

Adhesión a las exigencias de la gerencia. Rodríguez (2009), manifestó que las exigencias que pertenece a la planeación, requieren desde del control, algunos requisitos para su práctica eficaz. Vale decir, la necesidad de que de fijen por escrito, como en el caso de los procedimientos y programas. Así, las políticas establecidas y los operaciones y programas, sirven efectivamente a la función de control, punto que no se presentarán confusiones e interpretaciones erróneas, y se podrán realizar las acciones necesarias para mantenerse apegados a éstas.

Las exigencias deberán ser realistas en el sentido de que sean de aplicación práctica y debidamente coordinadas en las distintas áreas funcionales de la estructura. Además, han ser suficientemente específicas para que puedan servir como guía efectiva. Igualmente deben adaptarse a las condiciones cambiantes, sin dejar de lado los objetivos programados previamente.

Por otro lado, cabe acotar que las exigencias, políticas e instrucciones, del modo que el comportamiento de la estructura, que adquieren vigencia y se conservan por medio del control interno, son de tres tipos: de tipo formal: Expresados en soluciones del mando superior, en las disposiciones, tales como adoptar e implantar manuales administrativos o las instrucciones escritas que cubran actividades limitadas. De tipo informal: en la estructura formal se adopta la de instrucciones orales, como las de procedimiento que dicta un jefe a sus colaboradores.

Administración de recursos humanos. Estos son considerados como uno de los recursos productivos con los que comprende la empresa para la reproducir ingresos, siendo la administración de recursos humanos el proceso que se aplica al aumento y conservación del esfuerzo, las prácticas, las habilidades, los conocimientos, etc.

Chiavenato, (2003) establece que, el departamento de recursos humanos forma un sistema que tiene como premisa fundamental, concebir al personal que conforma la empresa a través de una visión competitiva, dinámica y renovada, donde se certifique una real interacción entre la parte social y la económica. Teniendo en su obligación una amplia gama de funciones entre las cuales podemos mencionar: contribuir a crear una situación de productividad, mejorar el entorno laboral de la institución, ente o empresa, permitiendo mejorar el aporte de los recursos humanos.

La gerencia de recursos humanos se define como una sucesión de pasos que van desde el instante de realizar el plan, pasando por la formación, el desarrollo o puesta en marcha, la coordinación y finalmente el control de técnicas adecuadas para promover el desempeño eficiente del personal, mientras que las organizaciones representan el contexto que permite a las agentes para lograr los objetivos individuales que tengan relación con el trabajo.

Segregación de funciones. Así principio del Control Interno es el apartamiento de funciones, aplicado principalmente para prevenir el fraude interno en la institución. Con lo anterior, un individuo no llevará a realizarse todas las acciones de operación, no tendrá todo bajo su responsabilidad.

Mantilla, (2013) establece que, éste se realiza para separar las responsabilidades de las desemejantes actividades que intervienen en la elaboración de los estados bancarios, conteniendo la autorización y registro de operaciones transaccionales, así también conservar el resguardo de los activos. Ello como modo de protección tanto para la empresa y el personal.

Una empresa que lleva de manera correcta la administración, debe tener en consideración abarcar todos los componentes que intervienen en su funcionamiento, crecimiento, y desarrollo. Un elemento importante para lo mencionado anteriormente, es el control, sin embargo, existen casos en los que se tiene el pensamiento que delegar menos funciones hace pueda aplicarse más control y de esta forma ahorrar la mayor cantidad de recursos para la empresa. De este punto es que surge la división de funciones, que se considera un factor primordial para conseguir que el control se lleve a cabo de manera apropiada y luego, no se consigan errores o fallos en los procesos a causa de delegar menos para ahorrar más.

El apartamiento de funciones implica que la empresa disponga de un manual de procesos y ordenamientos, donde a todos los que conforman la organización se le

asignen los diversos papeles y roles que existen al interior de la misma. A su vez, es importante que cada empleado que hacen vida adentro de la empresa u organización tengan conocimiento y entiendan de manera clara desde donde parten o empiezan sus ocupaciones y responsabilidades, por esto, todos los que integran la organización deben tener conocimiento del árbol y nivel jerárquico de decisión de su empresa.

Para lograr una identificación de funciones dentro de los procesos, se necesita realizar un diagrama con las acciones del mismo e identificar las clases y calidades de los controles, para lograr así, reducir aquellos que no están operando, puesto que crean trámites mayores sin aportar valor alguno en cuanto de calidad. Luego de que se identifiquen las funciones de cada persona que interviene en los procesos, se hace más sencillo endilgar responsabilidades cuando se incurren en errores, o se presenta una pérdida de control.

Identificación de riesgos. La institución identifica los riesgos para el logro de sus metas mediante la entidad y los analiza para luego tener un precedente o base que le permita determinar cómo debe gestionarse. Asimismo, se debe tomar en cuenta los riesgos inherentes en todos los estándares de la organización para poder accionar correctamente y darles respuestas. En este mecanismo se tienen en consideración los factores que intervienen como lo son la severidad, velocidad y persistencia del riesgo, la posibilidad de pérdida de activos.

Luego de identificar riesgos, se realiza el estudio. Este procedimiento debe contener la valoración de la probabilidad de que ocurra un riesgo, el impacto que éste causaría y el valor del mismo. Se considera relevante hacer una estimación de la posibilidad de ocurrencia, e identificados con el propósito de calcular posibles pérdidas. Dicha estimación contiene tres variables; probabilidad, impacto y velocidad; que, tomándolas en cuenta se puede proceder a la construcción de una matriz de riesgos.

Actividades de prevención y monitoreo. El aspecto fundamental para ver la calidad del control en el período, incluye tener actividades preventivas y un monitoreo o supervisión, éstos se deben realizar sobre los documentos que regulen el desarrollo de las tareas de la organización, con el propósito de contar con una seguridad prudente de que se van a cumplir los objetivos, además, se puede contar con un

seguimiento de resultados donde se Reporten deficiencias, brindando información necesaria sobre la mejora continua de los procesos, registrarlos y comunicarlos oportunamente mejorará la toma de medidas correctivas.

Layme, (2015), afirma que el método de control interno debe poseer actividades de prevención que ayuden a evitar riesgos. Por otro lado, debe ser objeto de monitoreo para valorar la eficacia y la calidad de su labor en el tiempo y permitir su retroalimentación, mediante el cual, el registro, proceso, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas que resulten accesibles, y sirva de manera efectiva para brindar altos niveles de confiabilidad.

Control financiero

Éste se puede definir como el estudio y estudios de los resultados reales de una empresa, que están enfocados desde diversas perspectivas y momentos, en comparación con los objetivos, planes y programas empresariales, en un período de tiempo determinado. Dichos análisis tienen como requerimiento principal unos procesos de control y ajustes para corroborar y garantizar que se están siguiendo los planes de negocio.

De esta forma, los administradores de las empresas tendrán las herramientas que les permita detectar desviaciones en los presupuestos, balances y otros aspectos financieros. De igual forma, establecer distintos contextos operativos que pongan a prueba la rentabilidad, el volumen de ventas y otros parámetros importantes dentro de la organización.

A su vez, Rodríguez, (2015). Determina que el control financiero es un marco mercantil, dónde el enfoque está considerado como un flujo de información. Por tanto, puede se puede describir como una forma de enfocar los sistemas de información que concibe a la empresa comercial como entidad compuesta de varios sistemas y subsistemas independientes, que proveen información administrativa exacta y oportuna que permita la correcta toma de decisiones.

Contabilidad como medio de control. Los controles contables son todos los mecanismos, procedimientos y métodos que utiliza una compañía para certificar la confiabilidad, exactitud y validez de los estados financieros. Aunque, no buscan asegurar el cumplimiento de normas y leyes, están creados para ayudar a la empresa a cumplirlos. Los controles internos resguardan a la institución frente al abuso y el

fraude, y aseguran de que toda la información se reciba de manera precisa y oportuna. (Sunder, 2005)

Un control contable riguroso es una de las fuentes de información más valiosas para el control interno que una empresa puede tener. Por lo tanto, es esencial, que los encargados que tengan la responsabilidad de las funciones contables posean una formación sólida y estén permanentemente actualizándose para mantenerse actualizado acerca de las novedades que, en materia fiscal y financiera, se dan. Por todo lo anterior, se puede afirmar que un control basándose en una contabilidad sistematizada, con personal altamente capacitado dispone de un importante activo, siendo un factor determinante para el éxito de cualquier empresa.

2.2 Gestión administrativa

Según Louffat (2012). La gestión administrativa es definida como un conjunto de actividades interrelacionadas (funciones) que se mueven hacia un objetivo. De manera similar al sistema, el proceso incluye también componentes que llevan a un resultado, siendo el proceso el elemento que le da dinamismo al sistema. Por otro lado, al sistema de la administración general ingresan personal, dinero, tecnología, maquinaria y materiales que se interrelaciona en los procesos administrativos para entregar productos o servicios de la manera más eficiente posible. Estos procesos comunes a todo sistema administrativo son: planeación, organización, coordinación, dirección y control.

Koontz, et al (2011). Afirmaron que, las funciones gerenciales proporcionan una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo. Las ideas nuevas, hallazgos de investigación o técnicas pueden instalarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar, integrar personal, dirigir o controlar. Por tanto, Chiavenato (2012). Es de la idea que la administración es la conducción que se da de manera racional de los procesos y actividades de una organización, bien sea privada o pública. Ésta tiene la aplicación, organización (estructura), dirección y el control de las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización.

Procesos administrativos

El término proceso significa sucesión o transformación continua de una idea para llegar a finalidades precisas; también se utiliza para referirse a la transformación de materiales en productos, o datos en información con un objetivo concreto, cabe destacar que los miembros de la organización ponen en prácticas diversas estrategias siempre y cuando se respete las normas de su proceso administrativo. El diseño organizacional permite que los directivos observen tanto el interior como el exterior de su empresa.

Planeación. Según García (2012). Ésta es denominada también como planificación, acción, y se define como la función fundamental del proceso Administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar. Para lograr una administración competente, deben hacerse planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias.

Por otro lado, para Terry, (2011). Es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones, con respecto al futuro en la visión y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los resultados. También es determinar los objetivos y los cursos de acción que deben tomarse.

Para llevar una correcta planeación se debe tener un propósito, que son todas aquellas aspiraciones fundamentales o finalidad que se persigue en un periodo de tiempo determinado. De igual forma, deben estar establecidos los objetivos, lo cual representa los resultados que la empresa espera obtener. Con fines por alcanzar. Para lograrlos, hace falta crear una estrategia, que se define como los cursos de acción que muestran la dirección y como se deben aplicar los recursos y esfuerzos.

Todo lo anterior debe realizarse siguiendo siempre unas políticas que nos sirvan de guía, puesto que contienen los lineamientos para evitar sanciones. Otra de las herramientas de la planeación es la creación de presupuestos, donde expresa en términos económicos los mecanismos para conseguir el plan que se propone. Y para finalizar se debe establecer unos pronósticos, que consiste en prever las cosas que pudieran suceder, con la finalidad de prevenir.

Organización. Según García (2012). Esta define la manera como están estructurados los diferentes órganos o parte de un conjunto complejo de personas que pertenecen a un cuerpo o grupo organizado.

Según Hernández (2011). Es la fase del proceso administrativo en la que se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puesto, así como las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y cooperación de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias.

Entre las etapas que se realizan en la organización están: la división del trabajo, donde se delimitan las actividades, con el fin de realizar una función con precisión. Luego, la jerarquización, que es como se dispone de las funciones de una organización tomando en cuenta el orden de rango, grado o importancia. Seguido de la departamentalización, que se define como la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, basándose en sus semejanzas.

Dirección. Louffat, (2012) Es el tercer elemento del proceso administrativo, y es quien se encarga de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones. Hampton, (2011). Considera que la dirección es realizar actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización valores, estilo, y liderazgo, el cual consiste en dirigir las operaciones a través de la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para lograr altos niveles de producción aplicando la motivación y supervisión.

Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en equipo. En ese contexto, tener conocimiento sobre técnicas de liderazgo, de motivación, comunicación, negociación, de clima y cultura organizacional, se ha vuelto, en estos tiempos, un tema indispensable para lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la institución.

De lo que se trata es de valorar la salud espiritual, la salud emocional, la salud racional y la salud fisiológica del personal. La salud espiritual permite comprender que el ser humano tiene valores, preferencias y gustos, principios de vida a ser respetados, que han sido cultivados a lo largo de su vida, y los cuales pueden pertenecer a aspectos como la religión, la política, el género, la raza, etcétera. Es decir, saber administrar la diversidad humana.

Chiavenato (2014) afirma que “la dirección es la tercera función administrativa y viene mucho después de la planeación y la organización. Una vez que se ha definido la planeación y establecido la organización, resta hacer que las cosas marchen y sucedan”. Éste es el papel de la dirección: imprimir acción y dinamismo a la empresa.

La dirección está relacionada con la acción, con ponerla en marcha, y también tiene que ver con las personas. Está estrechamente vinculada con la gestión de los recursos humanos en la empresa. Para ello, los empleados deben ser asignados a sus puestos y funciones, capacitados, guiados y motivados para que alcancen los resultados que se esperan de ellos.

Control. El control es el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de los objetivos que se esperan alcanzar para un periodo de tiempo definido con anterioridad. El control debe de realizarse no solo el final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas (Louffat, 2012).

El control no solo se aplica al finalizar una acción administrativa y donde la situación está consumada, sino que pueda adoptarse permanentemente, a lo largo de tres momentos:

- a) El control previo: se produce antes de iniciarse la actividad a modo de revisión de las condiciones adecuadas para la actividad a desarrollar, buscando reducir las posibilidades de fallas previsibles
- b) El control concurrente: tiene lugar durante la ejecución de la actividad y otorga la posibilidad de poder eventualmente corregir las acciones que se consideren necesarias en el momento en que están sucediendo.
- c) El control posterior: se produce al finalizar la acción administrativa, siendo su sentido el de corregir o repararla de acuerdo a los daños encontrados.

Para Chiavenato (2014), el control es “la cuarta función del proceso administrativo, que depende de la planeación, la organización y la dirección para completar el proceso administrativo”. La finalidad de esta etapa del proceso administrativo, es asegurar que lo que ha sido planeado ha obtenido los resultados deseados, además, de estar organizado y dirigido, y que se ciñan lo más posible a lo establecidos previamente.

El significado de la palabra control tiene dependencia a la función o el área en que se apliquen: como la función administrativa que hace parte del proceso, junto a la planeación, organización y dirección, y lo que la precede; O, también como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como ciertas labores que regulan lo que un controlador emplea en una institución para conducir y garantizar su desempeño y orientar en la toma de decisiones.

2.3. Teorías administrativas. La Teoría administrativa vislumbra varios factores que contribuyen a que la organización esta centrada en el logro de los objetivos y que se busque la eficiencia, la eficacia y obtener así la productividad en sus procesos y actividades de producción. Las teorías administrativas vienen de tendencias históricas afines con el aspecto administrativo, que, claramente, han incidido en las formas y desarrollo de las actividades y diseños organizacionales, y en el diseño de los puestos de trabajo, así como también en otras actividades de suma importancia en las organizaciones.

Luego llego de la mano de Ludwing Von Bertalanffy en el año 1951 la teoría de los sistemas, la cual tiene una perspectiva integradora, y define a la organización como un sistema abierto o cerrado. Luego, entre los años 1947-1954 se desarrolló la teoría matemática, sus representantes fueron Herbert Simon, Von Neumann y Mongesntem; esta se basa en dos perspectivas: la del proceso y la del problema, de las cuales se obtiene las características de la toma de decisiones que son: Decisiones programadas y no programadas.

Por otro lado, la Teoría contingencial, Elaborada en 1980 por William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns. Considera que el funcionamiento de una organización depende de la interacción con el entorno a partir de la influencia del ambiente, la tecnología, la estructura y el comportamiento.

Tabla 2.

Clasificación de las teorías administrativas según Koontz (1980) y Mondy et al. (1990)

Clasificación de koontz	Clasificación de Mondoy et al.
1. Escuela de procesos administrativos (Taylor, Fayol)	1. Perspectiva estructural: teoría organizacional anterior a 1900, administración científica, clásica, burocracia y teoría de decisiones
2. Escuela empírica (enfoque experiencial y de casos)	2. Perspectiva humana: relaciones humanas, dinámica de grupos y liderazgo
3. Escuela de las relaciones humanas (Mayo, McGregor)	3. Perspectiva integradora: Escuela socio técnica, teoría de sistemas, roles administrativos y teoría contingenta
4. Escuela de sistemas sociales (ciencias sociales aplicadas como la sociología y antropología cultural)	
5. Escuela de la teoría de decisiones (cuantificación basada en los fundamentos económicos)	
6. Escuela matemática (modelos de optimización)	

Fuente: (Rodríguez, M. 2005)

Teoría Tributaria

Primeramente, se ha realizado un extracto de definiciones realizadas por los tratadistas sobre el derecho tributario: Villegas, (2001), precisó que las teorías tributarias es el conjunto de normas jurídicas que se refieren a los tributos, regulándolos en sus distintos aspectos. Por su parte, De la Garza (2008) precisó que el derecho tributario es el conjunto de normas jurídicas que se refieren al establecimiento de los tributos, esto es, a los impuestos, derechos y contribuciones especiales; así como también a las relaciones jurídicas tanto principales como accesorias que están determinadas entre la administración y los particulares motivados por su nacimiento.

En la Constitución Política (1993) se precisa en el artículo 74 que los tributos se crean, modifican o derogan, exclusivamente a través de ley o decreto legislativo en caso de delegación de facultades, excepto los aranceles y tasas, formalmente a que estos se regulan mediante decreto supremo. Los Gobiernos Regionales o Locales pueden crear, modificar y eliminar contribuciones y tasas, o exonerarlas, adentro de su competencia, y teniendo en cuenta límites establecidos en el marco de la ley.

Ahora bien, El Estado, ejerce potestad tributaria, y debe respetar los principios de la ley. Es importante destacar que ningún tributo puede ser de carácter confiscatorio.

Ahora bien, la teoría tributaria proclama el carácter unitario y autónomo del “Ilícito Tributario” y reclama, de otra parte, su tratamiento específico dentro del Derecho Tributario. Sin que ello sea considerado como una dificultad o impedimento, obviamente, para reconocer el carácter de las penas (en sentido general) con que son sancionadas las diferentes infracciones, con la siguiente recepción de nociones procedentes ya sea del Derecho Penal o del Derecho Administrativo.

En este caso, la denominada “Teoría del carácter específico del ilícito tributario” determina que a falta de normas tributarias expresas serán aplicadas de manera supletoria los principios universales del derecho en materia punitiva.

Aspectos de los cuales parte la doctrina tributaria:

- a. Que el derecho tributario es autónomo.
- b. El Ilícito fiscal posee una especificidad que constituye un aspecto del Derecho Tributario que tiene por objetivo tipificar las infracciones que se originan en el incumplimiento de las obligaciones y deberes tributarios y en la regulación de sus sanciones.
- c. Que es un derecho sancionatorio, no resarcitorio, por lo cual no pierde cierta filiación con el Derecho Penal Común, cuyas normas les son aplicable en asunto de existir “lagunas” en el derecho tributario sobre un tema determinado.

En el país la infracción y sanción tributaria se aplican según los principios regulados el Código Tributario y la Ley Procedimiento Administrativo General, los ilícitos se ejecutan de conformidad al Código Penal (Artículos N° s 241 y 242), o leyes especiales como la Ley Penal Tributaria – Decreto Legislativo N° 813 y la Ley de Delitos Aduaneros (Ley N° 28008), cuando existe una conducta dolosa.

Gestión Administrativa Hospitalaria (Hospital Nacional Arzobispo Loayza)

Breve Reseña histórica. La construcción del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se inició en 1,915 y fue inaugurado el 11 de diciembre de 1,924, bajo el nombre de hospital Arzobispo Loayza, el decoro a su fundador. Las personas y su equipo del hospital Santa Ana fue reubicado al nuevo hospital. Desde su inauguración, el hospital estuvo ofreciendo a la atención de mujeres de pocos

recursos económicos, lo que se mantuvo hasta mediados de los 90, actualmente atiende a pacientes de ambos sexos. Hasta el 31 de enero de 1974, en que pasó a depender del Ministerio de Salud, antes fue administrado por la Sociedad de Beneficencia Pública de Lima debido a su antigüedad y a su origen.

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza, desde 1974 es un Hospital Nacional y es el más grande del país, con 63 605,88 M² heredero de una noble tradición de servicio, con un gran prestigio, en el campo médico, que continúa siendo referente para el resto de instituciones de salud de nuestro país y manteniendo la mística el nombre de su fundador Loayza, desarrolla una política acorde con la del sector; brindando las facilidades para la atención oportuna de gran cantidad de personas con recursos económicos escasos, que no cuentan con ningún tipo de seguro y deben acudir a los hospitales del Estado, para recuperar, en la medida de lo posible, uno de sus bienes más preciados: la salud.

El HNAL, se ubica geográficamente en el distrito de Lima Cercado, correspondiente a Lima Metropolitana, por lo que, recibe pacientes de todos los departamentos a nivel nacional, así como, del extranjero.

Documentos de Gestión. Debemos decir que el Hospital Arzobispo Loayza, cuenta obligatoriamente con los instrumentos de gestión que se especifican más adelante, muchos de ellos no revelan las responsabilidades reales por encontrarse desactualizados lo cual viene generando ciertos problemas administrativos en el desempeño de las obligaciones en materia tributaria.

El Reglamento Interno de Control de Asistencia y Permanencia del Personal Directivas Internas (para el manejo de Caja Chica, toma de inventarios, manejo de Programas y Proyectos, Pago de Movilidad y Viáticos para Comisiones de Servicio, etc.), direccionados a los lineamientos del PESEM del sector, según se detalla:

Tabla 3.

Alineación al PESEM Sector Salud del 2016 al 2021

Cod. Obj. Est.	Objetivo estratégico	Cod. Acc. Est.	Acción estratégica
OE01	Mejorar la Salud de la Población	AE01.01	Reducir la mortalidad materna infantil
		AE01.02	Reducir la desnutrición infantil y anemia
		AE01.03	Controlar las enfermedades transmisibles
		AE01.04	Disminuir las enfermedades no transmisibles
		AE01.05	Reducir los riesgos y/o lesiones ocasionados por factores externos
OE02	Ampliar la cobertura de aseguramiento para la protección en salud de la población	AE02.01	Incrementar la cobertura de Aseguramiento público de la población pobre y extrema pobreza
		AE02.02	Expandir la Oferta de servicios de Salud
		AE02.03	Actualizar la gestión de los servicios de salud
		AE02.04	Generar capacidades para el desarrollo e implantación de tecnologías, Investigación e información sanitaria
OE03	Ejercer la Rectoría y Gobernanza del sistema de salud en beneficio de la población	AE03.01	Fortalecer la autoridad sanitaria
		AE03.02	Fortalecer la promoción, protección y restitución de derechos
		AE03.03	Crear y ampliar el sistema de monitoreo y evaluación de políticas en salud pública y de políticas públicas con impacto en salud pública
		AE03.04	Reforzar los arreglos inter institucionales para la gestión multisectorial y territorial

Fuente: POI del HNAL 2017

Las obligaciones en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza es realizar la atención al usuario final, cuyos impactos tiene sobre la calidad de atención de servicios en salud, que requieren elevar el buen servicio, por lo consiguiente siempre se ha realizado debates sobre el aumento de presupuesto sobre el PBI en la región, por otra parate el aumento en el sector salud, finalmente lo realiza el poder ejecutivo y el poder legislativo, cuyo porcentaje equivale al 5.47% del PBI. El Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se ubica geográficamente en el distrito de Lima Cercado, correspondiente a Lima Metropolitana, por lo que, recibe pacientes de todos los departamentos a nivel nacional, así como, del extranjero.

Figura 1.

Mapa Político de ubicación del HNAL.



Fuente: R.D: N° 274-2015-HNAL/D

2.4. Definición de términos básicos

Control interno

Es el grupo de normas, principios, fundamentos, procesos, acciones, técnicas de Control que, conexos entre sí y unidos a las personas que conforman una institución, se constituye en un medio para función administrativa eficaz y eficiente, manteniendo transparencia, y brindando apoyo para que se cumpla los objetivos institucionales.

Procesos administrativos

Este se da como un flujo continuo y conectado de actividades de planeación, dirección y control, establecidas para lograr el que se pueda aprovechar al máximo los recursos que posee la empresa, el técnico, material, el recurso humano para desempeñar en una manera efectiva.

Planeación

En un sentido amplio, es tomar una decisión anticipada. Es decir, mediante el cual se decide lo qué se va a hacer y cómo se va a llevar a cabo antes de ejecutarse las acciones. La planeación se hace imprescindible cuando el objetivo querer lograr un futuro que involucra un conjunto de decisiones interdependientes.

Eficiencia administrativa

Es el fruto positivo después de la racionalización adecuada de dichos recursos, acorde con el fin de búsqueda por los garantes de la gestión. Por tanto, está referida a la relación que existe entre los servicios o bienes que la empresa produce o entrega y los bienes que utiliza para ese fin en comparación con un estándar de desempeño establecido.

Resultado

Es el efecto concreto que se alcanza, mediante la ejecución de un proyecto. Puede ser de dos niveles: efecto e impacto. Con el término efectos se indican los resultados de la utilización de los servicios del proyecto (prestación de servicios, satisfacción de necesidades, resolución de problemas). Mientras que la expresión impactos nos referimos a los cambios producidos en una situación como resultado de los efectos de un proyecto.

Seguimiento

Es el mecanismo para realizar una evaluación regular de la realidad del programa, observando si las actividades se realizaron, ver cómo se han planeado y si cumplieron con los objetivos, obteniendo los resultados queridos.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

En el enfoque metodológico utilizado de esta investigación es el cuantitativo. Al respecto Hernández et al. (2014), manifiestan que en este tipo de enfoque se utiliza la recaudación de datos para comprobar hipótesis, basándose en la medición numérica y un análisis estadístico, para determinar patrones y lograr comprobar teorías del investigador, a la vez, se destaca que cada etapa precede a la siguiente, donde se hace una revisión de la literatura y se construye un marco teórico.

Asimismo, la investigación se encuadra en una tipología de campo no experimental, que según Hernández et al. (2014), se utiliza en relación a los tipos de datos recogidos para efectuar el estudio, además, los datos se toman directamente de la situación, sin manipular de manera deliberada las variables involucradas. En este diseño se observan los acontecimientos o fenómenos como se presentan en su contexto, para después hacer un análisis de ellos.

Según el objeto de investigación con quien se intenta desarrollar y afrontar la problemática, estará orientado a un estudio descriptivo - explicativo. En este precepto de ideas Bavaresco, (1997), opina que las investigaciones descriptivas buscan conocer las características de una circunstancia dada, plantea objetivos concretos y formula hipótesis. Esta investigación es descriptiva ya que estudia los aspectos más representativos de los mecanismos de control interno y su acontecimiento en la gestión administrativa en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

3.2 Población y muestra

Toda investigación requiere el establecimiento del contexto donde se desarrolla, metodológicamente es necesario determinar el área donde se lleva a la misma y, los sectores y sujetos a quien se dirigen los esfuerzos realizados. En este contexto, para Balestrini (2006) la población hace crónica a cualquier conjunto de elementos de quienes se intenta indagar y conocer las particularidades o alguna de ellas, por lo tanto, se hacen válidas las conclusiones obtenidas.

La población de esta investigación está conformada por 100 personas que trabajan en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, tales como: Directivos, Jefes de Oficinas, Trabajadores en general.

Ahora bien, en efecto a la muestra, esta es en opinión de Chávez (2007), una parte representativa de la población, que admite generalizar los resultados obtenidos en la investigación. Ese determina con el fin de integrar las observaciones y mediciones de los sujetos, situaciones, o fenómenos, los cuales conforman un universo mayor, para seleccionar la información oportuna del objeto de estudio, que resulta imposible recoger, por el tamaño y complejidad de la población.

En lo anteriormente descrito, para definir el volumen de la muestra se hizo uso del método probabilístico, con su fórmula que es generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000.

Dónde:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(E)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

- n** Es la variable que se desea determinar. Es el volumen de la muestra.
- P y q** Son la probabilidad de la población de ser incluidas o no en la muestra. Según el método, en donde no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q toman el valor de 0.5 cada uno.
- Z** Es la que representa las unidades de desviación estándar que definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$
- N** El total de la población. Este caso 300 personas, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.
- E** Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 0.09 (9.00) o menos. En este caso se ha tomado 0.05 (5.00%)

Sustituyendo:

$$n = \frac{(0.5 \times 0.5)1.96^2 \cdot 100}{(0.05^2 \times 99) + (0.5 \times 0.5)1.96^2}$$

$$n = 80$$

3.3. Operacionalización de las variables

Variable independiente

Estrategias de Control Interno

Variable dependiente

Gestión Administrativa

Tabla 4.*Operacionalización de las variables*

Titulo: Estrategias de Control Interno e Incidencia en la Mejora de la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Periodo 2016-2018			
Objetivo General: Analizar la incidencia de la aplicación de las estrategias de control interno en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Determinar las estrategias de control interno eficaces que se pueden aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.	Estrategias de Control Interno	Plan y Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Plan operativo • Publicación del organigrama • Eficiencia y productividad en operaciones • Adhesión a las exigencias de la gerencia Administración de recursos humanos Segregación de Funciones • Identificación de los Riesgos • Actividades de Prevención y Monitoreo.
Establecer de qué manera se pueden aplicar estrategias eficientes de control interno para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.		Control Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad como medio de control
Señalar la manera en que la generación de cultura de control interno podrá evitar infracciones en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.	Gestión Administrativa	Proceso Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control

Fuente: (Elaboración Propia 2019)

3.4. Instrumentos

Las técnicas que se utilizaron fueron la observación y la encuesta. Con relación a estas, Sierra (2001) esboza que engloba los procedimientos que se usan en las ciencias sociales, no solo para revisar las fuentes de los hechos y datos de la investigación, así mismo para su registro. Por otra parte, Tamayo y Tamayo (2004), expresa que es aquella en que el investigador puede recoger y observar datos.

La aseveración presentada por estos autores, explica el procedimiento apegado al estudio, debido que se ha mantenido un contacto directo con la muestra considerada para la investigación, con el fin de recabar y analizar los datos con la aplicación de un mecanismo teórico-metodológico de la información solicitada a la fuente principal. Chávez (2007), plantea que la encuesta es donde se recoge una información completa que puede someterse a correcciones antes de su aplicación al estudio.

En relación a los elementos de recolección de la información de ésta investigación se utilizó un cuestionario estructurado, con un nivel de Likert de 5 opciones de respuestas: Totalmente de Acuerdo (5); De Acuerdo (4); Neutral (3); En Desacuerdo (2); Totalmente en Desacuerdo (1).

3.5. Procedimientos

Para darle cumplimiento a la investigación, se trabajó con las siguientes fases:

Fase I: Identificación del Problema

Fase II: Revisión bibliográfica del marco teórico de las variables.

Fase III: Elección de la muestra poblacional.

Fase IV: Elaboración del instrumento necesario para el levantamiento de información, se sometieron a la validación por parte de los expertos seleccionados y por último se administró a la población estudio.

Fase V: Análisis de los Resultados: Después de aplicado los instrumentos, se realizó el análisis e interpretación de la información obtenida

3.6. Análisis de datos

En la presente investigación se utiliza el método de análisis cuantitativo, al cabo de realizar el análisis estadístico inferencial con respecto a las hipótesis planteadas. Por ello, se consideran los datos obtenidos de cada variable y para luego hacer uso de la estadística y realizar inferencias que permitan probar las hipótesis.

3.7 Consideraciones éticas

Se consideró el anónimo de los nombres de las personas involucradas en dicha investigación.

IV. Resultado

Tabla 5.

Variable: Estrategias de control interno

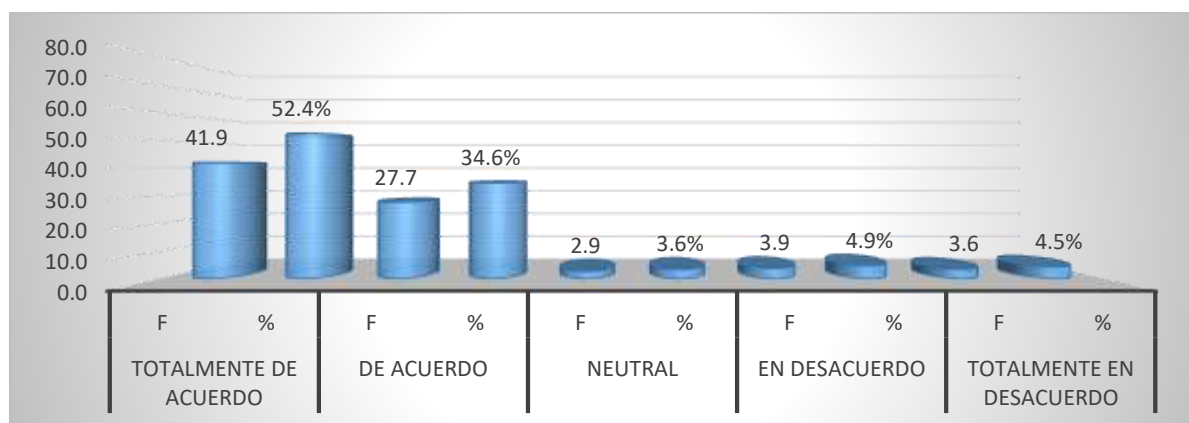
Dimensión: Plan y control administrativo

Ítem	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Indicadores: Plan operativo, Publicación del organigrama, Eficiencia y productividad en operaciones, Adhesión a las exigencias de la gerencia, Administración de recursos humanos, Segregación de Funciones, Identificación de los Riesgos, Actividades de Prevención y Monitoreo.									
1. ¿Considera usted que, el control interno es el mecanismo que permite la aplicación de correctivos a los resultados de la actividad de la entidad, a partir de la implementación de diversos mecanismos orientados a ello?	50	62.5%	25	31.3%	5	6.3%	0	0%	0	0%
2. ¿Cree usted que, el control interno aplicado a la gestión organizacional es una necesidad y sirve de apoyo para evaluar los resultados, medir la eficiencia?	80	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3. ¿Cree usted que, se realizan procedimientos de control interno coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad?	0	0%	10	12.5%	10	13%	30	37.5%	30	37.5%
4. ¿Considera usted que, existe eficiencia y productividad en las operaciones de control interno?	10	12.5%	10	12.5%	15	19%	25	31.3%	20	25%
5. ¿Cree usted que, las estrategias de control interno permiten asegurar que el control sea una constante y no algo eventual?	40	50%	40	50%	0	0%	0	0%	0	0%
6. ¿Considera usted que, las estrategias de control interno evitan las infracciones en la gestión administrativas del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?	80	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7. ¿Considera usted que, la correcta aplicación de estrategias de control interno eficientes incide de manera positiva en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por cuanto evitan las infracciones?	80	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
8. ¿Considera usted que, el plan operativo comprende todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la institución, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia?	40	50%	40	50%	0	0%	0	0%	0	0%

9. ¿Cree usted que, el organigrama es el reflejo del funcionamiento de la estructura de la institución y se ve enmarcado dentro del área de medición, por lo que representa un factor importante el ser publicado?	2	2.5%	78	97.5%	0	0%	0	0%	0	0%
10. ¿Considera usted que, las estrategias de control interno necesitan ser eficientes y productivas en cuanto a la suficiencia y confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las normas?	75	93.8%	5	6.3%	0	0.0%	0	0%	0	0%
11. ¿Cree usted que, dentro de la institución el recurso humano cumple un papel relevante en la ejecución de los procesos de control interno donde se evidencie una verdadera interacción entre lo social y lo económico?	40	50%	40	50%	0	0%	0	0%	0	0%
12. ¿Considera usted que, uno de los principios del Control Interno es la segregación de funciones, aplicado principalmente para prevenir el fraude interno en la gestión de la Organización?	0	0%	80	100%	0	0%	0	0%	0	0%
13. ¿Cree usted que, la Institución a través de sus gestiones debe identificar los riesgos para la consecución de sus objetivos, como base para determinar cómo se deben gestionar y tomar las acciones necesarias para responder a sus necesidades?	40	50.0%	40	50%	0	0%	0	0%	0	0%
14. ¿Cree usted que, es necesario poseer actividades de prevención y monitoreo que ayuden a evitar riesgos que se puedan presentar dentro de la Institución?	50	62.5%	20	25%	10	13%	0	0%	0	0%
Total de la Dimensión:	41.		27.							
	9	52.4%	7	34.6%	2.9	3.6%	3.9	4.9%	3.6	4.5%

Figura 1.

Dimensión: Plan y control administrativo



Fuente: (Elaboración Propia 2019)

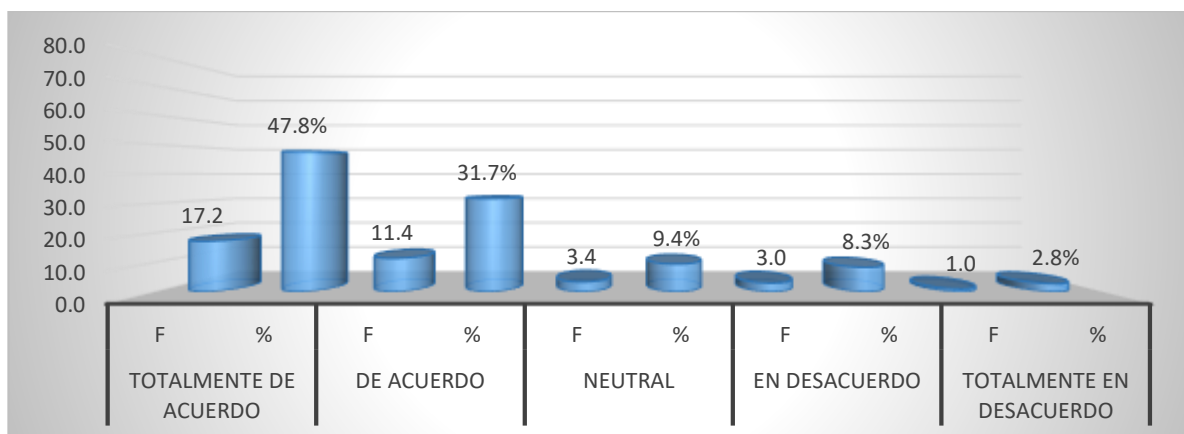
Análisis: En el cuadro 5, y la figura 1 se encuentran plasmados los resultados obtenidos al indagar acerca de la variable estrategias de control interno,

específicamente la dimensión plan y control administrativo, con los indicadores que la conforma. Donde se puede visualizar que el 52,4% respondió estar totalmente de acuerdo, el 34,6% dijo estar de acuerdo, el 3,6% neutral, el 4,9% en desacuerdo y el 4,5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 6.

Dimensión: Control financiero

Ítem		Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
Dimensión: Financiero	Control Contabilidad como medio de control	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
		15. ¿Cree usted que, el control financiero requiere de unos procesos de control y ajustes para comprobar y garantizar que se están siguiendo los planes propuestos por la institución, de esta forma, será posible modificarlos de la forma correcta en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos?	15	41.7%	15	42%	6	17%	0	0%	0
16. ¿Considera usted que, el control financiero podrá proveer insumos para el fortalecimiento de la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?	0	0%	6	17%	10	28%	15	42%	5	14%	
17. ¿Cree usted que, los controles contables son los métodos y procedimientos que se pueden utilizar con el fin garantizar la exactitud y validez de los estados financieros y de este modo evitar infracciones que pueden generar sanciones?	15	42%	20	56%	1	3%	0	0%	0	0%	
18. ¿Considera usted que, el control contable llevado de manera rigurosa permite establecer toda la información financiera y fiscal, coadyuvando a la protección contra el abuso y el fraude de la Institución?	20	56%	16	44%	0	0%	0	0%	0	0%	
19. ¿Cree usted que, la elaboración de un plan de organización, control administrativo y financiero es una estrategia de control interno eficaz que se puede aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?	36	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Total de la Dimensión:	17.2	47.8%	11.4	31.7%	3.4	9.4%	3	8.3%	1	2.8%	

Figura 2.*Dimensión: Control financiero.*

Fuente: (Elaboración Propia 2019)

Análisis: Al indagar sobre la dimensión control financiero, con su indicador que lleva por nombre contabilidad como medio de control, se obtuvieron los siguientes resultados, como se puede observar en la tabla 6, y figura 2: el 47,8% de la población de estudio respondió la opción totalmente de acuerdo, por otro lado, el 31,7% respondió estar de acuerdo, mientras que el 9,4% dijo estar neutral, el 8,3% respondió estar en desacuerdo, y el 2,8% contestó estar totalmente en desacuerdo.

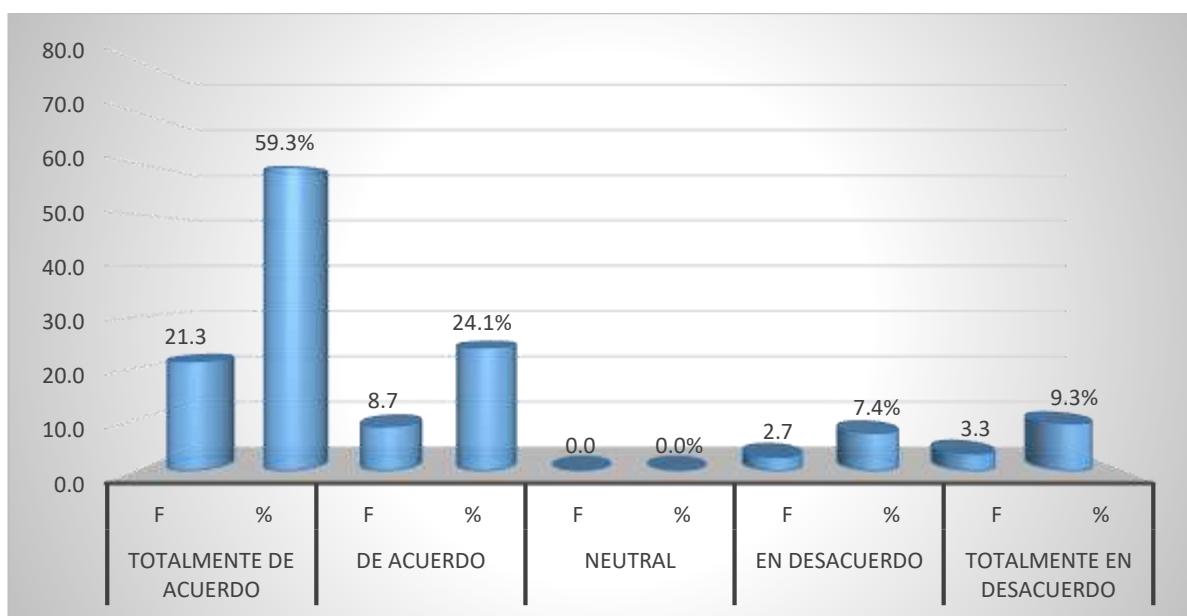
Tabla 7.*Variable: Gestión administrativa**Dimensión: Procesos administrativos*

Ítem	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente En Desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Dimensión: Proceso Administrativo										
Indicadores: Planeación, organización, dirección, control										
20. ¿Cree usted que, las estrategias de control y la aplicación de un plan eficiente se pueden aplicar siguiendo una metodología que abarque los procesos administrativos, contables y de monitoreo, son necesarios para mejorar la gestión administrativa del hospital nacional Arzobispo Loayza?	36	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
21. ¿Cree usted que, dentro del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se cumplen los procesos administrativos de manera eficiente y aplican las estrategias adecuadas para desarrollar una gestión administrativa eficiente?	0	0%	0	0%	0	0%	16	44%	20	56%

22. ¿Cree usted que, la planificación es una acción importante dentro del proceso administrativo, cuyo basamento se encuentra centrado en prever las cosas que pudieran suceder, con la finalidad de prevenir?	20	55.6%	16	44%	0	0%	0	0%	0	0%
23. ¿Considera usted que, la organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social?	36	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
24. ¿Considera usted que, la dirección dentro del proceso administrativo es primordial porque trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente?	20	55.6%	16	44%	0	0%	0	0%	0	0%
25. ¿Considera usted que, la existencia de una buena cultura de control interno asociado con el cumplimiento de todos los pasos del proceso administrativo y de las estrategias, permitirán evitar las infracciones y sanciones dentro la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?	16	44.4%	20	55.6%	0	0%	0	0%	0	0%
Total de la Dimensión:	21.3	59.3%	8.7	24.1%	0	0%	2.7	7.4%	3.3	9.3%

Figura 3.

Dimensión: Control financiero.



Fuente: (Elaboración Propia 2019)

Análisis: Se indagó sobre la variable gestión administrativa, en su dimensión procesos administrativos, los resultados obtenidos se plasmaron en la tabla 7, la figura 3, donde se puede observar que el 59.3% respondió estar totalmente de

acuerdo, el 24,1% de acuerdo, el 7,4% en desacuerdo y el 9,3% respondió estar totalmente en desacuerdo.

V. Discusión de resultados

Asumiendo que el objetivo general de esta investigación que es analizar la incidencia de la aplicación de las habilidades de control interno en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, y después de haber procesado los datos y obtenido los resultados se puede decir que:

En la tabla 5 y figura 1, se pueden observar tales resultados obtenidos luego de realizase la encuesta, donde las preguntas fueron diseñadas para evaluar la variable estrategias de manejo interno, con diversos indicadores especificados anteriormente, que componen la dimensión plan y control administrativo; la cual arrojo, de manera global, los siguientes resultados: el 52,4% dijo estar totalmente de acuerdo, entonces que el 34.6% estuvo de acuerdo, por otro lado el 3.6% sostuvo una posición neutral, el 4.9% manifestó estar en desacuerdo y el 4.5% en total desacuerdo. En correspondencia a esta dimensión se pudo vislumbrar que en mayoría estuvo de acuerdo en la afirmación el control interno es el mecanismo que permite la aplicación de correctivos a las consecuencias de la actividad de la entidad, a partir de que se implementa de diversos mecanismos orientados a ello.

Por tanto, se puede evidenciar claramente que, según los encuestados, tomando en cuenta los métodos que se llevan actualmente, y los beneficios que supone la aplicación de un control interno eficaz, la mayoría considera que el control interno aplicado a la gestión organizacional es una necesidad y sirve de soporte para evaluar los resultados y medir la eficiencia. A la vez, queda corroborada la hipótesis general, en que el 100% de la población de estudio estaba totalmente en acuerdo con que las estrategias de control interno evitan las infracciones en la gestión administrativas del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Por otra parte, se evidenció que todos los encuestados se mostraron totalmente en acuerdo con el hecho de que la elaboración de una técnica de organización, control administrativo y financiero es una habilidad de control interno eficaz que se puede aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, con esto, es decir que queda corroborada la hipótesis N°1. Ahora bien, por tanto, se dice que los resultados arrojados de las encuestas una vez procesados vislumbran y corroboran la Hipótesis N°2, en cuanto a las estrategias de control interno.

Dichos resultados se pueden ver plasmados en la tabla 7, y la figura 3 respectivamente, donde la totalidad de la población, es decir, el 100%, estuvo totalmente de acuerdo con que las estrategias para control y la aplicación de una técnica eficiente se pueden aplicar siguiendo una metodología que abarque los procesos administrativos, contables y de monitoreo, y que éstos son necesarios para la mejora en la gestión administrativa del hospital nacional Arzobispo Loayza. Es importante destacar que la población, aunque considera que en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza no se cumplen ni aplican dichas estrategias actualmente, se hace necesaria su aplicación, mediante las herramientas, técnicas y mecanismos que el control interno eficiente ofrece a la institución.

Aunado a esto, si se analizan los resultados logrados, se puede ver como la mayoría de la población se encontró en acuerdo con el existente control interno asociado con el cumplimiento del proceso administrativo y de las estrategias, permitirán evitar las infracciones y sanciones dentro la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, lo que corrobora la hipótesis N° 3.

VI. Conclusiones

Al culminar la investigación y obtener los resultados, el análisis; se puede llegar a varias conclusiones. Primero se puede decir que el control interno es el mecanismo que permite la aplicación de correctivos a los resultados de la actividad de la entidad, a partir de la ejecución de diversos mecanismos orientados a ello, por su aplicación constituye un elemento central al haber grandes logros de desempeño de los entes u organizaciones.

Por lo anterior, se ha determinado que la implementación de estrategias de control interno en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, tienen incidencia positiva en la mejora de la gestión administrativa, mediante la aplicación de control interno eficaz, eficiente y con mejora continua, puesto que ayudara a llevar a cabo de manera ordenada y sistematizada los procesos, evitando así errores que se han presentado.

Gracias al estudio realizado, y los datos recolectados, se ha estableció que la aplicación del control interno podrá evitar contingencias tributarias, puesto que se podrán diagnosticar y perfeccionar los procesos de la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; mediante la buena cultura de control interno.

Para finalizar, se ha determinado que si existe organización adecuada para implementar el control interno existirán mejoras en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mediante la interacción entre los sistemas administrativos vigentes.

VII. Recomendaciones

Las recomendaciones son las siguientes:

Se recomienda a todos directivos, funcionarios y trabajadores involucrados en los procesos de la mejora para de la gestión administrativa debe tener en cuenta estrategias de control interno que se deben aplicar en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, ello permitirá conllevar a un buen uso de recursos públicos, destinado al cumplimiento de metas y objetivos previstos, generando valor publico frente a sus diversos usuarios de los servicios.

Se recomienda a todos los directivos, funcionarios y trabajadores tener en cuenta que funcionamiento del control interno, porque previene de las contingencias tributarias en la gestión administrativa, debiendo implementarse y evaluarse la eficiencia, eficacia y la mejora continua del control interno. Tomando en cuenta que su aporte sobre las actitudes de las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control y sirve de base a los otros componente del control, dentro de este entorno laboral y funcional, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de los objetivos, asimismo las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directivas para mantener controlado los futuros riesgos, basados en las informaciones pasadas.

Se recomienda a todos los directivos, funcionarios y trabajadores tener en cuenta que los controles interno implementados en forma oportuna, permitirán realizar una planificación adecuada de las declaraciones juradas determinativas e informativas debiendo realizarse controles internos inopinados en las diferentes actividades aprobaciones de nuevos cronogramas, normas que lo autorizan, verificaciones, conciliaciones, análisis de cumplimiento de resultados de las operaciones, salvaguardando los bienes monetarios.

Se recomienda a todos los directivos, funcionarios y trabajadores involucrados, en el proceso tener que la organización del control interno su implementación y funcionalidad se realiza sobre los sistemas administrativos (Sistema de presupuesto, Sistema de Abastecimiento, Sistema de Contabilidad, Sistema de Tesorería, etc), para que exista una mejora continua permanente debe ser analizado en forma integral manuales y/o informáticos.

Se recomienda a todos los directivos, funcionarios y trabajadores involucrados, tener en cuenta que los pagos que realiza el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por concepto de obligaciones tributarias están sujetas al pago de intereses y multas cuando son realizados fuera de los cronogramas generalmente aceptados, que se califican como responsabilidades de cada trabajador a nivel funcional.

VIII. Referencias

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora un Proyecto de Investigación*. Consultores y Asociados. Consultores y Asociados.
- Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Editorial Profit.
- Barreno, a. (2014). *Propuesta de Lineamientos de Control Interno que Permitan la Optimización de los Procesos Contables en el Flujo de Mercancía de la Empresa Familiar KB Cerámicas C.A.* Universidad de Carabobo.
- Bavaresco, A. (1997). *Investigación. Manual para Elaboración de Tesis, Monografías, Informes*. South-Western.
- Catágora, F. (2013). *Sistemas y procedimientos contables*. Editorial McGraw Hill.
- Chavez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Artes Graficas.
- Chiavenato, I. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Mc.Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Coz, P. (2017). *Control Interno para la Eficiencia Administrativa de las Empresas Tercerizadoras del Sector Eléctrico de la Región Central del País*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Dugarte, J. (2012). *Estándares de control interno administrativo en ejecución de*. Universidad de los Andes.
- Evans James & Lindsay Willim. (2000). *Administración y Control de la Calidad*. Iberoamericana S.A.
- Garcia, T. (2012). *Diccionario Enciclopédico Larousse*. Ediciones Larousse, S.A.
- Guzman, K. (2015). *El Control Interno como Parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los Centros de Atención y Cuidado Diario. Caso: Centro de*

- Atención y Cuidado Diario El Pedregal de Guayaquil*. [Tesis de Grado].
Universidad Politecnica Salesiana Ecuador.
- Harold Koontz & Heinz Weihrich . (2004). *Administración: una perspectiva global*.
McGraw Hill.
- Huapaya, J. (2017). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular en el Distrito de Lince, 2016*. Universidad San Martín de Porres .
- Jiménes, C. (2017). *Diseño de los Procedimientos de Control Interno para la Gestión de Inventarios de la Comercializadora J&F*. Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Johnson, G ; Scholes,K. (1999). *Explorando la estrategia corporativa*. Prentice Hall Europa.
- Kontz, e. a. (2011). *Definición de liderazgo*. En A. Pulido, *Fundamento de Gestión*. McGRAW- HILL/ Interamericana.
- Layme, E. (2015). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieto, 2014*. Moquegua [Tesis de grado]. Universidad Jose Carlos Mariategui.
- Leonard, W. (2001). *Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa*. Editorial Diana.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Esan ediciones.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Meigs, W. &. (2004). *Principios de Auditoría*. Editorial Diana.
- Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- R, S. (2001). *Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios*. Paraninfo.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educacion .

Rodriguez, J. (2015). *Control interno un efectivo sistema para la empresa*. Trillas.

Rodríguez, M. (2005). *Comportamiento Etico Gerencial*. Universidad Nacional de Colombia.

Rodriguez, V. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa*. Editores Trillas.

Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. South Western publishing.

Tamayo y Tamayo, M. (. (2004). *Diccionario de la investigación*. Limusa.

Terry, G. (2011). *Fundamentos de gestion empresarial*. Mexicana.

Villegas, H. (2001). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. Ediciones Depalma.

IX. Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

Título: Estrategias de control Interno e Incidencia en la Mejora de la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Periodo 2016-2018

Autor: Edgar Gerardo Puican Olivera

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p>General ¿Cómo incide la aplicación de las estrategias de control interno en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?</p>	<p>General Analizar la incidencia de la aplicación de las estrategias de control interno en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza</p>	<p>General La aplicación de estrategias de control interno eficiente incide de manera positiva en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por cuanto evitarán las infracciones</p>	<p>Variable Independiente: Estrategias de Control Interno Dimensiones: Plan y control administrativo Indicadores: Plan operativo, Publicación del organigrama, Eficiencia y productividad en operaciones, Adhesión a las exigencias de la gerencia, Administración de recursos humanos, Segregación de Funciones, Identificación de los Riesgos, Actividades de Prevención y Monitoreo. Dimensión: Control Financiero Indicadores: Contabilidad como medio de control</p>	<p>Tipo: Descriptiva Explicativa Correlacional Diseño de campo</p>	<p>Técnicas: Observación Encuesta Cuestionario Tipo Lickert Opciones de respuesta:</p>
<p>Problema Específicos ¿Qué estrategias de control interno eficaces se pueden aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza? ¿De qué manera se pueden aplicar estrategias eficientes de control interno para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza? ¿De qué forma la generación de cultura de control interno podrá evitar las infracciones en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?</p>	<p>Objetivo específico Determinar las estrategias de control interno eficaces que se pueden aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Establecer de qué manera se pueden aplicar estrategias eficientes de control interno para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Señalar la manera en que la generación de cultura de control interno podrá evitar infracciones en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza</p>	<p>Hipótesis Específicas La elaboración de plan de organización, control administrativo y financiero son estrategias de control interno eficaces que se pueden aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Las estrategias de control eficientes se pueden aplicar siguiendo una metodología que abarque procesos administrativos, contables y un monitoreo, para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Si existe una buena cultura de control interno asociado al cumplimiento de las recomendaciones de control interno, se evitará las infracciones en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza</p>	<p>Variable Dependiente: Gestión Administrativa Dimensión: Proceso Administrativo Indicadores: Planeación, Organización, Dirección, Control.</p>		

Anexo B. Instrumento

Encuesta

Instrucciones generales

A continuación, se presenta la escala de interpretación de la investigación titulada: **Estrategias de Control Interno e Incidencia en la Mejora de la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Periodo 2016-2018**

Las afirmaciones que se encuentran en el instrumento son opiniones con las que algunas personas están de acuerdo y otras en desacuerdo, voy a pedirle que me diga por favor que tan de acuerdo está usted con cada una de estas opiniones. Se agradece responder con la mayor honestidad. Gracias.

Ítems	Opciones de Respuesta				
	5	4	3	2	1
Variable: Estrategias de control interno					
Dimensión Plan y control Administrativo					
Indicadores: Plan operativo, Publicación del organigrama, Eficiencia y productividad en operaciones, Adhesión a las exigencias de la gerencia, Administración de recursos humanos, Segregación de Funciones, Identificación de los Riesgos, Actividades de Prevención y Monitoreo.					
1. ¿Considera usted que, el control interno es el mecanismo que permite la aplicación de correctivos a los resultados de la actividad de la entidad, a partir de la implementación de diversos mecanismos orientados a ello?					
2. ¿Cree usted que, el control interno aplicado a la gestión organizacional es una necesidad y sirve de apoyo para evaluar los resultados, medir la eficiencia?					
3. ¿Cree usted que, se realizan procedimientos de control interno coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad?					
4. ¿Considera usted que, existe eficiencia y productividad en las operaciones de control interno?					
5. ¿Cree usted que, las estrategias de control interno permiten asegurar que el control sea una constante y no algo eventual?					
6. ¿Considera usted que, las estrategias de control interno evitan las infracciones en la gestión administrativas del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?					
7. ¿Considera usted que, la correcta aplicación de estrategias de control interno eficientes incide de manera positiva en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por cuanto evitaran las infracciones?					
8. ¿Considera usted que, el plan operativo comprende todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la institución, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y					

custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia?					
9. ¿Cree usted que, el organigrama es el reflejo del funcionamiento de la estructura de la institución y se ve enmarcado dentro del área de medición, por lo que representa un factor importante el ser publicado?					
10. ¿Considera usted que, las estrategias de control interno necesitan ser eficientes y productivas en cuanto a la suficiencia y confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las normas?					
11. ¿Cree usted que, dentro de la institución el recurso humano cumple un papel relevante en la ejecución de los procesos de control interno donde se evidencie una verdadera interacción entre lo social y lo económico?					
12. ¿Considera usted que, uno de los principios del Control Interno es la segregación de funciones, aplicado principalmente para prevenir el fraude interno en la gestión de la Organización?					
13. ¿Cree usted que, la Institución a través de sus gestiones debe identificar los riesgos para la consecución de sus objetivos, como base para determinar cómo se deben gestionar y tomar las acciones necesarias para responder a sus necesidades?					
14. ¿Cree usted que, es necesario poseer actividades de prevención y monitoreo que ayuden a evitar riesgos que se puedan presentar dentro de la Institución?					
Dimensión: Control Financiero					
Indicador: Contabilidad como medio de control					
15. ¿Cree usted que, el control financiero requiere de unos procesos de control y ajustes para comprobar y garantizar que se están siguiendo los planes propuestos por la institución, de esta forma, será posible modificarlos de la forma correcta en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos?					
16. ¿Considera usted que, el control financiero podrá proveer insumos para el fortalecimiento de la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?					
17. ¿Cree usted que, los controles contables son los métodos y procedimientos que se pueden utilizar con el fin garantizar la exactitud y validez de los estados financieros y de este modo evitar infracciones que pueden generar sanciones?					
18. ¿Considera usted que, el control contable llevado de manera rigurosa permite establecer toda la información financiera y fiscal, coadyuvando a la protección contra el abuso y el fraude de la Institución?					
19. ¿Cree usted que, la elaboración de un plan de organización, control administrativo y financiero es una estrategia de control interno eficaz que se puede aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?					
Variable: Gestión Administrativa					
Dimensión: Proceso Administrativo					
Indicadores: Planeación, organización, dirección, control					
20. ¿Cree usted que, las estrategias de control y la aplicación de un plan eficiente se pueden aplicar siguiendo una metodología que abarque los procesos administrativos, contables y de monitoreo, son necesarios para mejorar la gestión administrativa del hospital nacional Arzobispo Loayza?					
21. ¿Cree usted que, dentro del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se cumplen los procesos administrativos de manera eficiente y aplican las estrategias adecuadas para desarrollar una gestión administrativa eficiente?					

22. ¿Cree usted que, la planificación es una acción importante dentro del proceso administrativo, cuyo basamento se encuentra centrado en prever las cosas que pudieran suceder, con la finalidad de prevenir?					
23. ¿Considera usted que, la organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social?					
24. ¿Considera usted que, la dirección dentro del proceso administrativo es primordial porque trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente?					
25. ¿Considera usted que, la existencia de una buena cultura de control interno asociado con el cumplimiento de todos los pasos del proceso administrativo y de las estrategias, permitirán evitar las infracciones y sanciones dentro la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?					

Opciones de respuestas:

Totalmente de Acuerdo (5);

De Acuerdo (4);

Neutral (3);

En Desacuerdo (2);

Totalmente en Desacuerdo (1).

Anexo C. Validación de instrumentos

De acuerdo con Hernández et al. (2012), la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. En este orden de ideas, Tamayo y Tamayo (1998) considera que validar es determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato. Esta investigación requirió de un tratamiento científico con el fin de obtener un resultado que pudiera ser apreciado por la comunidad científica como tal. En este caso se utilizará la validez de expertos.

Los instrumentos serán aprobados mediante una consulta con expertos, que están con validado por tres profesionales:

Dra. Rosmey Orellana vicuña, Cal. 47160

Mg. Cesar Gonzales Campos, Cal. 66004

Mg. Luis Enrique Castillo Sinarahua, Cal. 70214

Anexo D. Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad. Es definida como el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo instrumento. La confiabilidad denota estabilidad y constancia de los puntajes, esperando que no presenten variaciones significativas en el curso de una serie de aplicaciones con el mismo instrumento. El grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Es el grado de seguridad que debe tener un instrumento, que nos permitirá lograr resultados equivalentes o iguales, en sucesivos procesos de recolección de datos y realizado por terceros.

A fin de proceder a evaluar la confiabilidad del instrumento a utilizarse, se someterá a una medida de coherencia o consistencia interna, el alfa de Cronbach (desarrollado por J. L. Cronbach). El alfa de Cronbach permitirá cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las variables observadas.

Se realizó una prueba piloto a una población de 10 personas, para comprobar la confiabilidad del instrumento. A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calculará así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde

S_i^2 es la varianza del ítem i ,

S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y

k es el número de preguntas o ítems.

El valor de alfa de Cronbach debe ser cercano a la unidad para que nos permita asegurar que estamos efectuando mediciones estables y consistentes.

Tabla para calcular el Alfa de Cronbach:

Variable: Estrategias de Control Financiero

Sujetos	Estrategias de Control Interno																			x	dx
	Plan y control Administrativo														Control Financiero						
	Plan operativo, Publicación del organigrama, Eficiencia y productividad en operaciones, Adhesión a las exigencias de la gerencia, Administración de recursos humanos, Segregación de Funciones, Identificación de los Riesgos, Actividades de Prevención y Monitoreo.														Contabilidad como medio de control						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4.823529	0.529
2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	4.764706	0.664
3	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	3	4.588235	0.712
4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	5	2	2	5	3	5	4	5	4	3	3.823529	1.074
5	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	0.791
6	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4.352941	0.493
7	4	4	3	5	4	5	3	1	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	3.764706	1.033
8	3	4	4	4	4	5	3	1	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3.588235	1.064
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3.764706	0.562
10	4	3	2	3	4	5	4	1	3	3	2	4	5	4	3	4	3	4	2	3.352941	1.057
Varianza:	0.46	0.54	0.89	0.49	0.28	0.9	0.54	1.12	0.4	1.11	1.43	0.67	0	0.54	0.62	0.94	0.46	0.889	1.211	4.082353	0.798

Variable: Gestión Administrativa

Sujetos	Gestión Administrativa									x	dx
	Procesos Administrativos										
	Planeación, organización, dirección, control										
	18	19	20	21	22	23	24	25			
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.875	0.35355339
2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4.625	1.06066017
3	2	3	5	3	3	5	5	5	5	3.875	1.24642345
4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4.375	0.74402381
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4.625	0.51754917
6	3	2	4	4	5	4	4	5	5	3.875	0.99103121
7	5	4	3	4	4	3	4	1	1	3.5	1.19522861
8	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3.5	0.75592895
9	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2.875	0.64086994
10	4	2	4	2	5	2	3	3	3	3.125	1.12599163
Varianza	0.889	1.211	0.544	1.511	0.711	1.067	0.678	2.322		3.925	0.86312603

Sumatoria de las varianzas de los ítems=	22.4333
Varianza de los Valores Totales=	174.177778

La Fórmula se aplicó de la siguiente manera:

$$S_i^2 = 22.4333$$

$$S_t^2 = 174.177778$$

$$K = 25$$

$$\alpha = \frac{25}{25-1} \left[1 - \frac{22.4333}{174.177778} \right]$$

$$\alpha = 0.91$$

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

<u>Rangos</u>	<u>Coeficiente Alfa</u>
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

El resultado obtenido fue de 0.91, lo cual, como se puede observar en la interpretación, demuestra un coeficiente de confiabilidad muy alto.

Anexo E. Certificado de validez del instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente Estrategias de Control Interno

ÍTEMS	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable: Estrategias de control interno						
Dimensión Plan y control Administrativo						
Indicadores: Plan operativo, Publicación del organigrama, Eficiencia y productividad en operaciones, Adhesión a las exigencias de la gerencia, Administración de recursos humanos, Segregación de Funciones, Identificación de los Riesgos, Actividades de Prevención y Monitoreo.						
1. ¿Considera usted que, el control interno es el mecanismo que permite la aplicación de correctivos a los resultados de la actividad de la entidad, a partir de la implementación de diversos mecanismos orientados a ello?						
2. ¿Cree usted que, el control interno aplicado a la gestión organizacional es una necesidad y sirve de apoyo para evaluar los resultados, medir la eficiencia?						
3. ¿Cree usted que, se realizan procedimientos de control interno coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad?						
4. ¿Considera usted que, existe eficiencia y productividad en las operaciones de control interno?						
5. ¿Cree usted que, las estrategias de control interno permiten asegurar que el control sea una constante y no algo eventual?						
6. ¿Considera usted que, las estrategias de control interno evitan las infracciones en la gestión administrativas del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?						
7. ¿Considera usted que, la correcta aplicación de estrategias de control interno eficientes incide de manera positiva en la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por cuanto evitaran las infracciones?						
8. ¿Considera usted que, el plan operativo comprende todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la institución, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia?						
9. ¿Cree usted que, el organigrama es el reflejo del funcionamiento de la estructura de la institución y se ve enmarcado dentro del área de medición, por lo que representa un factor importante el ser publicado?						
10. ¿Considera usted que, las estrategias de control interno necesitan ser eficientes y productivas en cuanto a la suficiencia y confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las normas?						
11. ¿Cree usted que, dentro de la institución el recurso humano cumple un papel relevante en la ejecución de los procesos de control interno donde se						

evidencie una verdadera interacción entre lo social y lo económico?						
12. ¿Considera usted que, uno de los principios del Control Interno es la segregación de funciones, aplicado principalmente para prevenir el fraude interno en la gestión de la Organización?						
13. ¿Cree usted que, la Institución a través de sus gestiones debe identificar los riesgos para la consecución de sus objetivos, como base para determinar cómo se deben gestionar y tomar las acciones necesarias para responder a sus necesidades?						
14. ¿Cree usted que, es necesario poseer actividades de prevención y monitoreo que ayuden a evitar riesgos que se puedan presentar dentro de la Institución?						
Dimensión: Control Financiero						
Indicador: Contabilidad como medio de control						
15. ¿Cree usted que, el control financiero requiere de unos procesos de control y ajustes para comprobar y garantizar que se están siguiendo los planes propuestos por la institución, de esta forma, será posible modificarlos de la forma correcta en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos?						
16. ¿Considera usted que, el control financiero podrá proveer insumos para el fortalecimiento de la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?						
17. ¿Cree usted que, los controles contables son los métodos y procedimientos que se pueden utilizar con el fin garantizar la exactitud y validez de los estados financieros y de este modo evitar infracciones que pueden generar sanciones?						
18. ¿Considera usted que, el control contable llevado de manera rigurosa permite establecer toda la información financiera y fiscal, coadyuvando a la protección contra el abuso y el fraude de la Institución?						
19. ¿Cree usted que, la elaboración de un plan de organización, control administrativo y financiero es una estrategia de control interno eficaz que se puede aplicar para mejorar la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?						

Observaciones (Precisar si hay insuficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable: _____ Aplicable después de corregir: _____ No aplicable: _____

Apellidos y Nombres del validador: _____

Especialidad del Validador: _____

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto formulado.

*Relevancia: el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión del constructo.

*Claridad: Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente
Gestión Administrativa

ÍTEMS	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable: Gestión Administrativa						
Dimensión: Proceso Administrativo						
Indicadores: Planeación, organización, dirección, control						
20. ¿Cree usted que, las estrategias de control y la aplicación de un plan eficiente se pueden aplicar siguiendo una metodología que abarque los procesos administrativos, contables y de monitoreo, son necesarios para mejorar la gestión administrativa del hospital nacional Arzobispo Loayza?						
21. ¿Cree usted que, dentro del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se cumplen los procesos administrativos de manera eficiente y aplican las estrategias adecuadas para desarrollar una gestión administrativa eficiente?						
22. ¿Cree usted que, la planificación es una acción importante dentro del proceso administrativo, cuyo basamento se encuentra centrado en prever las cosas que pudieran suceder, con la finalidad de prevenir?						
23. ¿Considera usted que, la organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social?						
24. ¿Considera usted que, la dirección dentro del proceso administrativo es primordial porque trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente?						
25. ¿Considera usted que, la existencia de una buena cultura de control interno asociado con el cumplimiento de todos los pasos del proceso administrativo y de las estrategias, permitirán evitar las infracciones y sanciones dentro la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?						

Observaciones (Precisar si hay insuficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable: _____ Aplicable después de corregir: _____ No aplicable: _____

Apellidos y Nombres del validador: _____

Especialidad del Validador: _____

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto formulado.

*Relevancia: el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión del constructo.

*Claridad: Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.