



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa documentos normativos sobre estructura de control interno en el Hospital de Emergencias Pediátricas,
Lima, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Mgr. Jhonel Aníbal Quiroz Palacios

ASESOR:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de modernización del estado

PERÚ – 2017

Dr. Antonio Lip Licham
Presidente

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva
Secretario

Dra. Galia Susana Lescano López
Vocal

Dedicatoria

A mis adorados padres Makita y Cipriano, por su ejemplo y amor en todo momento de mi vida, quienes me enseñaron a perseverar por la superación personal y profesional, llevando consigo los principios de justicia, igualdad, respeto y el bienestar común.

A mis hijos Lucero y Alexis gracias a su amor y comprensión, permitieron que esos espacios de tiempo destinados a ellos los pudiera dedicar a la Gestión Pública de mi país.

A Dios por permitirme llegar hasta estas instancias de mi vida y brindarme salud para poder cumplir este objetivo.

El autor

Agradecimientos

A todos mis profesores del Doctorado Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, quienes desde las aulas de clases pusieron en nosotros el sello orientador por la investigación y la gestión pública.

Un Reconocimiento especial a mi profesora y asesora Galia Susana Lescano López, por su profesionalismo, claridad para el desarrollo y culminación de esta investigación.

El autor

Declaratoria de autoría

Yo, Jhonel Anibal, Quiroz Palacios identificado con DNI DNI: 09820779 estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Programa Documentos Normativos sobre Estructura de Control Interno en el Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2016”, presentado en 138 folios, para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Publica es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- 1) He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
- 2) No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4) Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- 5) De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, junio del 2017

Jhonel Aníbal Quiroz Palacios

DNI N° 09820779

Presentación

Señores miembros del jurado, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Programa Documentos Normativos sobre Estructura de Control Interno en el Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2016”, con la finalidad de determinar los efectos de los documentos normativos en la estructura de control interno en el sistema administrativo del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima. 2016. Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la SUNEDU para optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades del Ministerio de Salud. Esto en virtud a que este programa tiene como finalidad brindar un apoyo al estudio de la cultura organizacional en los trabajadores y directivos de la institución en estudio.

El estudio está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por ocho capítulos, el primero denominado Introducción, en la segunda sección desarrolla el Marco metodológico, en la tercera sección desarrolla los resultados de la investigación, en la cuarta sección presenta la discusión de estudio, en la quinta y sexta sección presenta las conclusiones y recomendaciones, en la séptima y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Resumo	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica	20
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	37
1.5. Hipótesis	38
1.6. Objetivos	38
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variable	42
2.3. Método	43
2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	49

III. Resultados	51
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias bibliográficas	68
Anexos	76
Anexo A. Matriz de consistencia	
Anexo B. Constancia	
Anexo C. Programa	
Anexo D. Validaciones	
Anexo E. Base de datos	
Anexo F. Artículo científico	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variable Estructura de control interno	42
Tabla 2. Distribución de la población de trabajadores administrativos	45
Tabla 3. Relación de Validadores	49
Tabla 4. Valores Alfa de Cronbach para estructura de control interno	49
Tabla 5. Estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.	52
Tabla 6. Dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas	53
Tabla 7. Dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas	54
Tabla 8. Dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.	55

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de Barras Agrupadas Estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.	52
Figura 2. Diagrama de Barras Agrupadas de la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental	53
Figura 3. Diagrama de Barras Agrupadas de la Dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.	54
Figura 4. Diagrama de Barras Agrupadas de la Dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, Explicar el efecto del Programa Documentos Normativos en la Estructura de Control Interno del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2016; la población de trabajadores administrativos y asistenciales, la muestra no probabilística intencional de 30 trabajadores, en los cuales se han empleado el programa y variable: Programa de Documentos Normativos y Estructura de Control Interno.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño experimental de clase cuasi-experimental, con dos grupos: experimental y control; en donde se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el Pre-test y Pos-Test, el cual estuvo constituido por un cuestionario de Estructura de Control Interno, el cual estuvo constituido por 50 preguntas en la escala de Likert (Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Muy Pocas Veces, Nunca), que brindó información acerca de la Estructura de Control Interno, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluyó que existe evidencia significativa para afirmar que el programa Documentos Normativos mejora significativamente la dimensión Ambiente de Control de la Estructura de Control Interno del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2016; por esto se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (Pos test) entre los grupos de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mayores puntajes (Nivel de Significancia Bilateral de la Prueba U de Mann-Whitney $p=0.000<0.05$).

Palabras claves: Programa Documentos Normativos, Estructura de Control Interno.

Abstract

The general objective of this research was to explain the effect of the Normative Documents Program on the Internal Control Structure of the Pediatric Emergency Hospital. Lima 2016; the population of administrative and assistance workers, the intentional non-probabilistic sample of 30 workers, in which the program and the variable have been used: Normative Documents Program and Structure of Internal Control.

The method used in the investigation was the hypothetico-deductive one. This research used for its purpose the experimental design of the quasi-experimental class, with two groups: experimental and control; where the information was collected in a specific period, which was developed by applying the previous test and the subsequent test, which was constituted by a questionnaire of internal control structure, which consisted of 50 questions on the Likert scale (always, almost always), Sometimes, Very seldom, Never), which provided information about the internal control structure, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The investigation concluded that there is significant evidence to affirm that the Normative Documents program significantly improves the Environmental Control dimension of the Internal Control Structure of the Pediatric Emergency Hospital. Lima 2016; therefore, a significant difference was observed in the final scores (Pos test) between the control and experimental groups, the latter with the highest scores (Significance level B of the Mann-Whitney U test $p = 0.000 < 0,05$).

Keywords: Normative documents program, internal control structure.

Resumo

O objetivo geral desta pesquisa foi explicar o efeito do Programa de Documentos Normativos sobre a Estrutura de Controle Interno do Hospital de Emergência Pediátrica. Lima 2016; a população de trabalhadores administrativos e de assistência, a amostra intencional não-probabilística de 30 trabalhadores, em que o programa e a variável foram utilizados: Programa de Documentos Normativos e Estrutura do Controle Interno.

O método utilizado na investigação foi o hipotético-dedutivo. Esta pesquisa utilizou para o propósito o projeto experimental da classe quase-experimental, com dois grupos: experimental e controle; onde a informação foi coletada em um período específico, que foi desenvolvido aplicando o teste anterior e o teste subsequente, que foi constituído por um questionário de estrutura de controle interno, que consistiu em 50 questões na escala de Likert (sempre, quase sempre), Às vezes, muito raramente, nunca), que forneceu informações sobre a estrutura de controle interno, através da avaliação de suas diferentes dimensões, cujos resultados são apresentados graficamente e textualmente.

A investigação concluiu que há evidências significativas para afirmar que o programa de Documentos Normativos melhora significativamente a dimensão de Controle Ambiental da Estrutura de Controle Interno do Hospital de Emergência Pediátrica. Lima 2016; portanto, observou-se diferença significativa nos escores finais (teste Pos) entre os grupos controle e experimental, o último com pontuação mais alta (nível de significância B do teste U de Mann-Whitney $p = 0,000 < 0,05$).

Palavras-chave: Programa de documentos normativos, estrutura de controle interno.

I. Introducción

Introducción

En la actualidad el sistema de control interno es de importancia conforme a la Ley de Control Interno de las entidades del Estado comprende el conjunto de acciones, las actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, que están debidamente planteadas, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en la entidad, para la consecución de los objetivos, a fin de que el Estado cumpla con uno de roles más importantes, como es el de velar por la salud de la población.

El presente trabajo de investigación propone un programa que permite entender y mejorar la estructura de control interno en los establecimientos de salud. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo general demostrar explicar el efecto del “programa de documentos normativos sobre la estructura de control interno” en el Hospital de Emergencias Pediátricas.

1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Veloz, W. (2016), realizó la siguiente investigación: *Modelo de Control Interno para la empresa Pública Municipal de Servicios de terminal terrestre de Quevedo*. Quevedo-Ecuador 2016. El objetivo general de la investigación fue Diseñar un modelo de control interno para la Empresa Pública Municipal de Servicios de Terminal Terrestre de Quevedo. Las conclusiones a las que el autor arribó fueron las siguientes: “Se determinó que la situación inicial de la EMPMUTERTQ muestra que se maneja de forma ineficiente el Modelo de Control Interno con respecto al Componente de Ambiente de Control Interno debido a la falta del factor del Desarrollo del personal que comprende el Manual de inducción y Planes Institucionales enfocados en la Formación y capacitación. Así mismo, se detectaron falencias en el componente de Evaluación de Riesgos a causa de la inexistencia de Políticas de Administración de Riesgos y Políticas de Operación que deben partir de la identificación, análisis y valoración de Riesgos. Otra de sus mayores problemática radica en el componente de Monitoreo, donde se ha identificado que no hay un responsable que se encargue de determinar

indicadores de gestión que permitan a su vez determinar el nivel de eficiencia del personal de la EMPMUTERT-Q”.

El autor refiere que las bases teóricas por parte de (Lara, 2012) se puede considerar que un Modelo de Control Interno son métodos implementados en las instituciones para auditar el cumplimiento de procedimientos y normas con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales.

Morales (2012), realizó la siguiente investigación: *Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León*. El objetivo general de la investigación fue lograr la satisfacción de los clientes del área académica mejorando el servicio interno y externo de calidad en el área administrativa, y así crecer como Institución Oficial, lo cual es un beneficio para nuestro país. Las conclusiones a las que el autor arribó fueron las siguientes: De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos se llega a la conclusión que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta el recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad .

El autor refiere que la organización y la adecuada ejecución de los procesos administrativos permiten que las organizaciones se desarrollen con normalidad evitando contratiempos innecesarios al público usuario de cada uno de los servicios que la institución ofrece.

Torres y Ramírez (2013), realizaron su investigación: *Importancia del gobierno corporativo y control interno dentro de las normas internacionales de auditoría en una institución educativa oficial de la ciudad de México DF*”. La razón de la investigación fue lograr Implementar un modelo en base al cual las empresas, cualquiera sea el tamaño y naturaleza, puedan revisar su sistema de control interno. Las conclusiones a las que el autor arribó fueron las siguientes: a)

Uno de los grandes beneficios en la implementación de estos mecanismos son la mejora continua, estabilidad, eficiencia, transparencia, procesos corporativos, políticas, procedimientos, confianza, de los inversionistas, y con ello el financiamiento además adecuada revelación de la información, personal con mayor experiencia y capacidad, mejores bases en la toma de decisiones, mejores relaciones con empleados, proveedores, clientes y con la comunidad.

El autor refiere que sin importar el país que sea, las instituciones que sean, la implementación no solo del gobierno corporativo y control interno sino de nuevas estrategias, políticas innovación y hacer cosas diferentes son cosas fundamentales y necesarias.

Antecedentes Nacionales

Florián (2016), realizó la investigación: “*Sistema de Control Interno y su incidencia en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Omega SAC*”, el objetivo de dicha investigación concurre en “*determinar la incidencia del sistema de control interna para la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora corporación Omega*”. Asimismo las conclusiones a las que llegó el autor fueron que, “el sistema de control interno incide positivamente en la mejora de la gestión de almacén de la empresa corporación omega, porque se ha logrado ordenar y mejorar políticas y procesos además de menguar riesgos”. El autor refiere que efectuar actualizaciones de los documentos de gestión, diseñar y renovar procedimientos se logren ahorrar tiempo. Capacitar consecutivamente al personal y conservar un buen orden del área de almacén, lo que en conjunto brinde una mejora continua en la gestión de almacén acorde a las nuevas necesidades y nuevos objetivos trazados para aportar al desarrollo continuo de las empresas.

Anaya y Sánchez (2016), efectuaron la investigación: “*aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial agro especias y frutos del país S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad. Chiclayo – 2016*”, cuyo objetivo general de dicha investigación era que “responder a la aplicación de la propuesta de un sistema de

control interno mejorará sus procesos de compra y el impacto en la rentabilidad de la entidad mencionada; ello ayudará a salvaguardar los activos y recursos de la empresa de manera oportuna. Los objetivos específicos planteados fueron, demostrar que la aplicación de la propuesta de un control interno mejorará el proceso de compra, proponer mejoras en la actividades del proceso de compra que permitan la mejor adquisición y almacenamiento y, finalmente, constatar el aumento de la utilidad en los resultados económicos”. Las conclusiones a las que alcanzaron los autores fueron que, “la empresa carece de un sistema de control interno y de políticas, lineamientos, normas que no le permiten contar con un ambiente de control adecuado; como consecuencia de ello no se garantizaba la eficiencia de las operaciones y la buena marcha de los procesos de compra en el cumplimiento de los objetivos. Y con la aplicación del sistema de control interno se logró un mejor manejo y buena marcha en el proceso de compras, logrando un rendimiento operativo de 0.8% en el año 2014 a 1.9% en el año 2015”. El autor refiere se debe efectuar este manual para lograr que cada trabajador de la empresa conozca sus deberes y responsabilidades; así como interrelacionarse con otras áreas y como contribuye con su trabajo lograr los objetivos de la empresa, y por iniciativa propia enfrentar y solucionar problemas; Al implementar las políticas de compras y asignar responsabilidades al encargado se va guiar bajo un procedimiento; y con la capacitación para mejorar las deficiencias presentadas, se va a llevar un mejor control diario de los stocks de las mercaderías.

Niño (2017), realizó la investigación: “Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport de la ciudad de Lambayeque-2016”, cuyo objetivo general de la investigación fue “proponer a la empresa de confecciones Ravsa Sport la implementación de un control interno para mejorar su gestión de inventarios, y los objetivos específicos, fueron diagnosticar la situación actual del control interno de la empresa, diagnosticar la gestión del área de almacén de la empresa de confecciones Ravsa sport, seleccionar los procesos de controles internos para el área de almacén y proponer técnicas y herramientas relativas al control interno que ayuden a mejorar la gestión de inventarios del abastecimiento

de mercadería en la empresa”. Las conclusiones a las que arribó fueron que, “se seleccionó las herramientas de control interno, que permitirán mejorar la gestión de inventario. Estas herramientas de control interno que son, manual de funciones, software para el control de inventario, flujogramas, capacitaciones y guías para el control de pedidos y entrega de prendas, son muy importantes debido a que aumenta la eficiencia y eficacia operativa así como la reducción del riesgo de fraudes, además ayuda a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con la organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad”.

El autor refiere que se debe efectuar la distribución física del almacén sea establecida en una clasificación ABC para determinar la inversión por unidad, tomar medidas y lograr objetivos. Teniendo en cuenta la cuantía de productos y el nivel de giro de estos.

López (2015), realizó la siguiente investigación: “*Percepciones de los directores respecto a la importancia y aplicabilidad de las actuales normas de gestión educativa, Un estudio en los centros educativos públicos del distrito de Huaral*”. El objetivo de su investigación fue conocer “la percepción de los directores sobre las actuales normas de gestión educativa, a fin de proponer sugerencias en la construcción y/o adecuación de las normas de gestión externa e interna a la realidad del país y mejorar su aplicabilidad basándose en una serie de procedimientos y estrategias de acción que contribuyan a que la gestión en la organización escolar pública sea eficiente, eficaz y relevante. Las conclusiones a las que arribó la autora, fueron las siguientes: Los directores no traducen las normas actuales de gestión educativa en sus normas internas de gestión. Los directores perciben la importancia de las normas, como una forma para evitarse problemas al gestionar su institución educativa; pero las redactadas actualmente son consideradas muy generales y que algunas se contradicen entre ellas, lo que les produce en vez de soluciones, dificultades en su gestión. Los directores consideran que las normas deben elaborarse, a un nivel mucho más cercano a los que aplican las normas. De esta manera se adecuen más a sus realidades.

La autora refiere que, es el Ministerio de Educación, al emitir nuevas normas, lograr que estas normas lleguen en forma clara, precisa y logren ser conocidas y comprendidas por todos a quienes van dirigidas, sugiriendo que se incluya en el proceso de emisión de normas, estrategias de difusión de las mismas y capacitación en todos los niveles de las instancias educativas y a todos los actores involucrados.

1.2. Fundamento científica, técnica y humanista

Programa documentos normativos

Definiciones

Programa de capacitación según Guerrero (2015), es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.

En cuanto a la definición de "Documentos Normativos" primero es necesario, conocer el concepto de norma, los distintos enfoques que sobre la norma existen, cómo se elaboran las normas y cuáles son las reglas fundamentales para interpretar y aplicar una norma.

El término "norma" "se usa ampliamente en la teoría legal, la sociología, la lingüística, la filosofía moral y la lógica, pero no hay un acuerdo sobre su sentido. Asimismo, existen varios sinónimos parciales de "norma": "Patrón" (Pattern), "modelo" (standard), "tipo" (type), figuran entre ellos; al igual que "reglamento"(regulation), "regla" (rule) y "ley"(law).

El programa de Documentos normativos, es un programa de capacitación estructurado y organizado que suministra información y se proporcionan habilidades en el diseño y manejo de documentos normativos del Ministerio de salud.

Descripción del programa

El programa Documentos Normativos está dirigido a los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas, como estrategia durante la aplicación del proceso implementación de estructura – control, permite a los trabajadores aplicar en las actividades administrativas el control de los procedimientos administrativos.

La metodología en la recolección de material de la presente investigación abarca por un lado los Documentos Normativos, con el propósito de obtener conclusiones importantes en base a los objetivos propuestos inicialmente; asimismo la justificación del presente programa se enmarca en los siguientes objetivos:

Promover la aplicación de métodos de consenso participativo y transparente en la elaboración de Documentos Normativos en el Ministerio de Salud, que coadyuve a la estructura de control interno.

Brindar a la entidad una herramienta que les facilite el desarrollo de un marco normativo simple, ágil, estandarizado y de fácil aplicación, en su operación y funcionamiento, generando un ambiente de control seguro.

Programa de documentos normativos

El programa desarrolla los siguientes contenidos

Conceptualización de documentos normativos

Ministerio de Salud (2011), al respecto afirmó que:

Se considera como Documento Normativo del Ministerio de Salud, a todo aquel documento oficial que tiene por objetivo transmitir información estandarizada y aprobada sobre aspectos técnicos, sean estos asistenciales, sanitarios y/o administrativos, relacionados al ámbito del Sector Salud, en cumplimiento de sus objetivos; así como facilitar el adecuado y correcto desarrollo de funciones, procesos, procedimientos y/o actividades, en los

diferentes niveles y sub sectores según correspondan (R.M. N° 526-2011/MINSA). (p.3).

Dentro de sus cualidades de su uso la redacción del texto de los DN debe tener las siguientes cualidades: concreto, preciso y claro (sin ambigüedades), a fin de facilitar la comunicación, comprensión, difusión y aplicación de los objetivos que motivaron la propuesta del DN. (Ministerio de Salud, 2011 p. 3).

Por otro lado, Bulygin, Atienza y Bayón (2009), afirmaron que:

La distinción entre normas y proposiciones normativas no es nueva. No pocos juristas y filósofos del derecho la han reconocido y formulado en términos más o menos imprecisos. Cabe mencionar a Jeremy Bentham, Ingemar Hedenius, quien habla de enunciados normativos genuinos y espurios y a Hans Kelsen, con su distinción entre Rechtsnorm (norma jurídica) y Rechtssatz (proposición jurídica). La idea central parece ser clara: las normas son usadas prescriptivamente para ordenar, prohibir o permitir una determinada conducta (en ciertas circunstancias) y como tales carecen de valores de verdad: no son ni verdaderas ni falsas. Las proposiciones normativas son afirmaciones acerca de (la existencia de) las normas; son descriptivas y, por ende, verdaderas o falsas (p. 9).

Los documentos normativos son las normas de orden administrativo que se ejecutan en forma ordenada, secuenciada y disciplinada, con la finalidad de brindar reglas y lineamientos a seguir.

Características de los documentos normativos

Ministerio de Salud (2011), al respecto de la Presentación de la Versión Impresa de los Documentos Normativos refirió que:

La versión final de cada proyecto de DN será presentada por la Dirección General, Oficina General o dependencia que tuvo la Iniciativa, en forma; o impreso, con las siguientes características mínimas: Papel bond 80 g, con márgenes de 3 cm por lado (superior, inferior, izquierdo y derecho). Letra tipo Arial 11 para Títulos y subtítulos; letra tipo Arial 10 normal para los párrafos del texto. Espaciado anterior y posterior: 6 pto. Interlineado sencillo. Cada hoja estará numerada en arábigos al pie de extremo derecho, de manera correlativa, con tipo Arial 10 normal. La numeración en la primera hoja del texto del DN. No llevan "carátula".

Cada hoja del DN llevará como encabezado el nombre completo de la misma, la numeración identificadora Incluida la versión que corresponda. Deberá escribirse en tipo Arial Narrow 9 negritas. Espaciado anterior y posterior: 0 pto. Interlineado: sencillo. Centrado. Así mismo refiere que, sobre esta versión impresa se registrarán los sellos y visto bueno de las instancias correspondientes, en orden de jerarquía, de abajo a arriba, en el margen izquierdo de cada hoja. La versión magnética del DN que se presenta, deberá estar disponible por parte de la Dirección General, Oficina General o dependencia que tuvo la. Iniciativa de formularlo. (p. 21).

Los documentos normativos poseen características las cuales deben ser consideradas al momento de ser elaboradas o utilizadas en algún procedimiento. Estos se refieren a que un procedimiento requiere más de un lineamiento o directiva y este a su vez da paso a otro trámite hasta poder obtener el servicio esperado.

Concepto de acto administrativo

Montes (2006), sostuvo:

Se define doctrinariamente como Acto Administrativo la decisión que, en ejercicio de sus funciones, toma en forma unilateral la autoridad administrativa, y que afecta a derechos, deberes e intereses de particulares o de entidades públicas, de acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General. Son actos administrativos, entonces, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta. (p. 6).

El acto administrativo viene a ser cada una de las acciones realizadas al ejecutar un trámite. Estos procedimientos se encuentran respaldados por el marco de normas de derecho público.

Marco normativo de la simplificación administrativa

Presidencia del Consejo de Ministros (2010), en la Ley de Simplificación Administrativa – Ley N° 25035 y su Reglamento – Decreto Supremo N° 070-89-PCM (1989) refirió que:

La presunción de veracidad, que rige en las relaciones de aquélla (la entidad pública con sus funcionarios y servidores y con el público y que consiste en suponer que las personas dicen la verdad. Esta presunción admite prueba en contrario.

La eliminación de las exigencias y formalidades cuando los costos económicos que ellas impongan sobre la sociedad excedan los beneficios que le reportan.

La desconcentración de los procesos decisorios mediante una clara distinción entre los niveles de dirección y los de ejecución.

La participación de los ciudadanos en el control de la prestación de los servicios por parte de la Administración Pública, y en la prestación de los servicios. (p. 17).

En el marco normativo de la simplificación administrativa afirma que se debe tener presunción de veracidad de datos que se emiten, se debe eliminar costos exagerados cuando perjudica el aspecto económico de los usuarios, se debe desconcentrar cada uno de los procesos administrativos, permitir la participación ciudadana en los procesos administrativos.

Silencio administrativo

Presidencia del Consejo de Ministros (2010), al respecto afirmaron que:

Conforme al artículo 8 de la Ley del Silencio Administrativo – Ley N° 29060, corresponde a la Contraloría General de la República supervisar, mediante el OCI de las entidades, el cumplimiento de los plazos, requisitos y procedimientos, con el fin de que sean tramitados conforme al TUPA correspondiente. También, el OCI eleva un informe mensual al titular del pliego sobre el estado de los procedimientos iniciados, así como sobre la responsabilidad en que hubieren incurrido los funcionarios o servidores públicos que incumplan con las normas de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y la Ley del Silencio Administrativo Ley - N° 29060 . (p. 21).

El silencio administrativo es una facultad que se le brinda al usuario cuando no se le brinda una respuesta en el tiempo previsto. A través del silencio administrativo se considera aceptado su pedido. Por ello, es preciso que el personal administrativo tenga en cuenta este aspecto y revise los expedientes en los plazos establecidos según ley.

Defensoría del pueblo

En cuanto a la Defensoría del pueblo la Presidencia del Consejo de Ministros (2010), refirió que:

En La Constitución Política del Perú, en el artículo 162, establece que es función de la Defensoría del Pueblo supervisar el

cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Por su parte, el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo – Ley N° 26520, estipula que debe defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos.

La Defensoría del Pueblo cuenta con la Adjuntía para la Administración Estatal, como órgano de línea encargado de la supervisión de la administración estatal (modernización del Estado, principios y procedimientos administrativos generales y especiales, así como el ejercicio de la potestad tributaria), así como, la protección y promoción de derechos (derecho a la seguridad social, derecho a la identidad, derecho a la salud, derecho a la educación, derechos laborales) (p.21).

La Defensoría del Pueblo es la entidad encargada de velar por los derechos constitucionales de cada una de las personas y de la comunidad en general, supervisando que la administración pública cuente con sus deberes en los tiempos previstos.

Actores de la sociedad civil en la simplificación administrativa

Presidencia del Consejo de Ministros (2010), al respecto sostuvieron:

En la sociedad civil existen organizaciones directamente interesadas en la simplificación administrativa, porque ésta influye positivamente en el desarrollo de sus actividades económicas y sociales. Entre ellas se encuentran gremios como la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), la Cámara de Comercio de Lima (CCL), la Cámara Nacional de Comercio, Producción y Servicios (PERUCÁMARAS), la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX), la Asociación de

Exportadores del Perú (ADEX), la Asociación para el Fomento de la Infraestructura (AFIN), la Asociación de Pequeños y Medianos Industriales del Perú (APEMYPE) y otros gremios de micro y pequeñas empresas (MYPE), así como el Colegio de Notarios del Perú, otros colegios profesionales, las universidades, los organismos no gubernamentales y los sindicatos. Asimismo, también son actores relevantes las organizaciones de usuarios de la administración tales como la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, desde la perspectiva del consumidor, y Ciudadanos al Día. Cabe indicar que la representación de la ciudadanía como usuario es muy escasa y, por tanto, poco influyente. En el ámbito de los gobiernos regionales y locales, existen los Comités de Vigilancia, los Consejos de Coordinación Local y los Consejos de Coordinación Regional. También pueden considerarse como actores institucionales de la simplificación administrativa, a la cooperación internacional y los medios de comunicación. (p. 23).

En la organización civil existen instituciones que velan por la simplificación administrativa debidos a que estas acciones permiten el crecimiento en cada uno de los aspectos de las instituciones. Existen diversas instituciones preocupadas por velar por que los trámites sean menos burocráticos y más precisos, sin embargo, no existen ciudadanos que se comprometan a velar por el cumplimiento de los trámites.

Principios del procedimiento administrativo

Congreso de la república (2001), refirió que:

En el Artículo IV, capítulo 1 refiere los siguientes principios del procedimiento administrativo y estos son:

Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de

las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho .

Principio de impulso de oficio. - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

Principio de razonabilidad. - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido .

Principio de imparcialidad. - Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

Principio de informalismo. - Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados .

Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley.

Principio de conducta procedimental. - La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados

y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe .

Principio de celeridad. - Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos (p. 96).

Existen diversos principios que los usuarios deben considerar con referencia a los procesos administrativos, estos son los principios de legalidad, del debido procedimiento, de impulso de oficio, de razonabilidad, imparcialidad, informalismo, presunción de veracidad, principio de conducta procedimental, principio de celeridad, etc.

Bases teóricas de la variable estructura de control interno

Definición de control

Estupiñan (2011), refirió al control interno como:

El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas (p. 365)

Mantilla (2013), definió control como:

Es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas. También tiene como propósito esencial, preservar la existencia de cualquier empresa y apoyar su desarrollo; su objetivo final es contribuir a lograr los resultados esperados (p. 298)

Al respecto, Valenzuela (2011), afirmó que:

El control consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública. Este control busca que los recursos públicos se usen con eficiencia, eficacia, transparencia y economía y, que la gestión pública se realice de acuerdo a las normas legales, los lineamientos de política y los planes de acción. El Sistema Nacional de Control evalúa los sistemas de administración y gerencia, buscando su mejoramiento a través de acciones preventivas y correctivas (p.10).

El autor afirmó que el control es importante y muy necesario en la vida de una institución. Se debe supervisar, vigilar y verificar cada una de las acciones o actividades que realiza cada uno de los empleados con la finalidad de brindar servicio de calidad con eficacia y eficiencia.

Órgano de control institucional

Valenzuela (2011), al respecto, mencionó que:

La misión del Órgano de Control Institucional es promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y los resultados

obtenidos. Brinda especial atención a la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones (p. 10).

El órgano de control de una institución tiene funciones específicas las cuales deben ser asumidas con la responsabilidad y transparencia que se requiere. Es preciso que verifique cada uno de los aspectos administrativos referidos al manejo de recursos y bienes con la finalidad de verificar su correcta distribución y así poder alcanzar las metas establecidas.

Unidad de control de gestión

Bonnefoy y Armijo (2015) al respecto, sostuvieron que:

El rol de la Unidad de Control de Gestión es clave para asegurar que los indicadores contruidos fluyan por toda la organización y permitan la retroalimentación sobre los resultados.

Tal como está definido el control de gestión es el proceso mediante el cual los directivos influyen en otros miembros de la organización para que se ponga en marcha las estrategias de ésta. La finalidad del proceso del control de gestión es poner en práctica las estrategias que fueron aprobadas en el proceso de planificación estratégica y de ese modo, alcanzar los objetivos de la organización. Su cumplimiento exige la interacción de los directivos con otros miembros de la organización, incluyendo otros directivos . (p. 52).

Los autores afirmaron que la unidad de control es la clave para poder alcanzar los objetivos que la institución tiene previstos. El control de gestión es un proceso que permite que los directivos influyan sobre el resto de empleados para que así puedan alcanzar las metas institucionales

El control de gestión y la evaluación de resultados

Sanin (1999), refirió que:

Toda institución puede ser interpretada como un gran sistema que interactúa con el medio (entorno), a través de dos subsistemas:

Un subsistema que capta insumos, los procesa y entrega productos (bienes o servicios), con los cuales se espera atender las demandas de los clientes.

Un subsistema más amplio, que comprende al anterior, que se propone generar impactos en la comunidad de usuarios y en el medio exterior, como consecuencia del aprovechamiento de los productos que entrega . (p. 21).

El primer subsistema mencionado se encarga de los procesos y tiene como objetivo principal entregar cada uno de los productos dirigidos a los clientes. Ejerce su control en los insumos, los procesos y los productos. Para el control se apoya en metas de producción y maneja indicadores con respecto a los productos.

Dimensiones de la estructura de control interno

Contraloría General de la República (2017) definió que el control interno:

Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización. Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, supervisión.

Dimensión 1: Ambiente de control

El ambiente de control es el resultado conjunto de diversos factores que afectan la efectividad global del control interno.

Rusenás (1999), refirió:

Representa el entorno de la empresa, conformado por: La filosofía (misión y visión) y estilo de operación de la gerencia. La empresa,

objeto de estudio orienta su misión en: Enfocar la capacidad, tiempo y experiencia ofreciendo artículos innovadores, precios convenientes y servicio de calidad, en materia de repuestos y accesorios electrónicos que haga prosperar y satisfacer a los clientes y consumidores llegando a la puerta de cada negocio. Y su visión en: Ser la empresa líder por excelencia en la venta de repuestos y accesorios electrónicos, de eficiente gestión, y competitividad para obtener presencia penetrante en el mercado. Comprometida con el servicio al cliente y la formación integral del recurso humano . (p. 167)

Dimensión 2: Evaluación de riesgos

La reducción de riesgos son el conjunto de acciones encaminadas a disminuir los riesgos existentes, teniendo en cuenta una serie de acciones que busquen ubicar los espacios, lugares o acciones de riesgo y tomar las correcciones del caso para así minimizar los peligros.

C.G.R (2017), La Contraloría General de la Republica al respecto afirmó que:

Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución.

El sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales
Zevallos (2010), al respecto afirmó que:

El Sistema de Gestión de la prevención de riesgos laborales (SGPRL) es la parte del sistema general de gestión de la organización que define la política de prevención y que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para llevar a cabo dicha política. Como en cualquier sistema de gestión, uno de los

principios básicos es que sea documentado. Ello permite disponer de los procedimientos necesarios para establecer la manera correcta de realizar determinadas actividades o tareas, que son del todo necesarias, y el control de su eficacia. Mediante los adecuados registros documentales se podrían medir resultados y parámetros de las actividades realizadas para alcanzarlos. Ello es fundamental en todo proceso de mejora continua en el que toda organización debiera estar inmersa con vistas a asegurar su adecuación a las necesidades que la sociedad exige y, por ello, su pervivencia . (p. 5).

Este sistema permite definir una política preventiva de los riesgos a través de una estructura organizativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para poder poner en práctica la política institucional. Es importante que cada una de las actividades se realice adecuadamente buscando la mejora continua de la organización.

Planificación preventiva

Zevallos (2010) al respecto refiere que la planificación preventiva para el control de los riesgos se establecerá a partir de la evaluación inicial. En tal planificación se englobarán el conjunto de actividades preventivas a aplicar a los diferentes elementos del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales determinando plazos, prioridades y especificaciones en función de la magnitud de los riesgos y del número de trabajadores expuestos". (p. 6).

Tiene sus inicios en la evaluación inicial, para su efecto en la planificación se contempla actividades preventivas que involucre actividades de prevención y riesgos laborales teniendo en cuenta los tiempos establecidos y las prioridades de la institución.

Dimensión 3: Actividades de control

Según Robbins, Estephen P. (2004), señaló que las actividades son: (a) Delimitar las responsabilidades, (b) Segregar funciones de carácter incompatible, (c) Dividir el procesamiento de cada transacción, (d) Seleccionar funcionarios hábiles y

capaces, (e) Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información, (f) Hacer rotación de deberes, (g) Fianzas (pólizas), (h) Dar instrucciones por escrito, (i) Utilizar cuentas de control, (j) Delimitar las responsabilidades, (k) Segregar funciones de carácter incompatible, (l) Dividir el procesamiento de cada transacción, (m) Seleccionar funcionarios hábiles y capaces, (n) Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información y (o) Hacer rotación de deberes; como otras.

1.3. Justificación

Justificación teórica

Esta investigación desde el punto de vista teórico y conceptual busca actualizar la teoría sobre programa documentos normativos y estructura de control interno ya que los conceptos, teorías y términos utilizados, sobre las variables de investigación, servirán para seguir mejorando y actualizando los conceptos de las mismas, los cuales pueden ser incorporados a otras instancias de administración pública.

Esta investigación contribuye a la gestión pública en el fortalecimiento de una estructura de control interno a través de los documentos normativos que coadyuvan a mejorar el ambiente de control, minimizando riesgos de errores en los diferentes procedimientos administrativos en la entidad. La historia nos demuestra que la simplificación de actos y acciones administrativas de la Administración Pública deviene en una mejora significativa en la fluidez y funcionamiento de las entidades a mérito de los dispositivos legales vigentes. La presente investigación coincide con los objetivos del Plan Estratégico Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Justificación práctica

La presente investigación tiene una justificación práctica puesto que es un asunto de interés público a nivel nacional e internacional, en razón de que es necesario contribuir con investigaciones que abarquen el campo de los procesos administrativos que involucren la mejora continua ya que existe preocupación por

evaluar como se viene manejando actualmente el Programa documentos normativos y como este se relaciona con la gestión administrativa institucional, ante una realidad de competencia. En el caso de la Gestión Administrativa Institucional, no se ha medido los niveles de eficacia que esta tiene, a través de sus distintas dimensiones.

Justificación metodológica

Los resultados cuantitativos de la investigación permitirán contrastar los resultados del Programa y su efecto en las variables, como lo son el Programa Documentos Normativos y la Estructura de Control Interno, a fin de tomar decisiones que beneficien a la organización. Toda vez que no se han realizado investigaciones en la entidad, que comprendan el Programa Documentos Normativos existente a través de sus distintas dimensiones, ni mucho menos las relaciones que pueda tener con otras funciones administrativas, tal que permita adoptar acciones correctivas o mejoras que repercutan en el incremento de la productividad, de ahí su importancia y su trascendencia, porque la metodología utilizada en la presente investigación, servirá como paradigma a otras instituciones públicas; asimismo, los procedimientos metodológicos utilizados pretenden ser una alternativa para otras investigaciones.

Justificación epistemológica

Aquí es sustancial reflexionar acerca de cómo contribuirá nuestra investigación a la temática específica y al campo de la administración y la gestión pública. Los aportes pueden corresponder con la originalidad y la novedad, estableciendo un nuevo enfoque a un tema ya investigado dentro del propio campo de la gestión pública, o contribuyendo una mirada administrativa a un tema investigado desde múltiples campos del saber. Asimismo será central implantar si nuestros estudios propiciarán nuevas miradas teóricas y metodológicas, ya que sabemos que nuestro campo disciplinar está marcado por transversalidades y la transdisciplinariedad teórico-epistemológica; atravesado además, por debates acerca de su cientificidad, su tecnicidad, su utilidad como herramienta. Asimismo conocemos de la profundidad de áreas temáticas en las cuales pensar nuestros

temas, que sin lugar a dudas compone un universo epistemológico en continuo desarrollo.

Sin embargo, queremos acentuar que tampoco es un requisito absolutista para las tesis de grado ser originales en tanto contribuyan a la producción de conocimientos a vacíos teóricos, sino que la tesis representa una instancia para aprender a aprender, aprender a hacer, investigar, promover, plantear, proyectar, valorar, reglamentar los conocimientos y a revisar lo visto a lo largo del recorrido formativo.

1.4. Problema

Problema general

¿Cuál es el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas?

Problema específico 2

¿Cuál es el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas?

Problema específico 3

¿Cuál es el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Hipótesis específica 2

El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Hipótesis específica 3

El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Objetivo específico 2

Determinar el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Objetivo específico 3

Determinar el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable independiente

Programa documentos normativos

Definición conceptual

El programa de Documentos normativos, es un programa de capacitación estructurado y organizado que suministra información y se proporcionan habilidades en el diseño y manejo de documentos normativos del Ministerio de salud.

Variable dependiente: Estructura de control interno

Definición conceptual

Valenzuela (2011) al respecto afirmó que:

El control consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública. Este control busca que los recursos públicos se usen con eficiencia, eficacia, transparencia y economía y, que la gestión pública se realice de acuerdo a las normas legales, los lineamientos de política y los planes de acción. El Sistema Nacional de Control evalúa los sistemas de administración y gerencia, buscando su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas. (p. 10).

Definición operacional

Es el puntaje obtenido en la prueba de entrada y salida de estructura de control interno.

2.2. Operacionalización de la variable

Según Calderón (2010):

La operacionalización de variables es el proceso que va de la definición de un variable al instrumento de medida. La variable es una categoría, una abstracción que se define a través de la alusión a otras variables, un variable se define a partir de otros variables. El grado de precisión de la definición de un variable, va a depender de los variables que se utilizan en su definición. Cuanto mayor es el desarrollo de la teoría mayor será la precisión en los variables. Las variables no se pueden medir directamente, se miden las definiciones operativas de esa variable, por ello las variables requieren operacionalización . (p. 1).

Tabla 1

Operacionalización de variable Estructura de control interno

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y/o rangos
Dimensión de ambiente de control	Filosofía de la Dirección Integridad y valores éticos Administración Estratégica Estructura organizacional Administración de los Recursos Humanos Competencia profesional Asignación de autoridad y responsabilidad	1 al 21	Total acuerdo TA De acuerdo A Indeciso I En desacuerdo D Total desacuerdo TD	Óptimo (186-250) Regular (118-185) No Óptimo (50-117)
Dimensión de evaluación de riesgos	Planeamiento de la Administración de Riesgos Identificación de Riesgos Valoración de riesgos Respuesta al riesgo Procedimiento de Autorización y	22 al 32		
Dimensión de actividades de control	Aprobación Segregación de funciones Controles sobre el acceso a los recursos o archivos Verificaciones y conciliaciones Evaluación de desempeño Documentación de procesos, actividades y tareas Controles para las tecnologías de Información y comunicaciones	33 al 50		

2.3. Metodología

Esta investigación, en cuanto a la justificación metodológica para el cumplimiento de los objetivos de estudio, utilizó una metodología científica con la cual se describió el problema, al mismo tiempo el uso de un método hipotético deductivo para contrastar los resultados favorables de investigación del programa procedimientos administrativos y la estructura de control interno.

Método de investigación

El método empleado fue el hipotético-deductivo; que es el procedimiento o camino que siguió la investigación para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tuvo varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obligó a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación o contrastación de las hipótesis) (Diccionario de Psicología Científica y Filosófica, 2017, p.1). Echegoyen, J. (2017)

Según Frías (2011), la metodología es:

Toda investigación debe ser bien diseñada, eficientemente ejecutada, correctamente analizada, bien interpretada y claramente presentada. Todas estas competencias requieren un gran esfuerzo por parte de los Investigadores y la calidad de los hallazgos está en gran medida relacionada con la metodología de investigación que se ha podido aplicar en el estudio (p. 58).

El enfoque de investigación que se utilizó fue el método cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 27). El enfoque cuantitativo se basa en la elaboración de hipótesis, la recolección y el análisis de datos. Al mismo

tiempo, la medición y el análisis de datos se fundamentan en procedimientos estadísticos.

2.4. Tipo de estudio

Para la presente investigación, el tipo de estudio correspondió al aplicado. Respecto a este tipo de investigación, Murillo (2010) refirió que:

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (p. 33).

Así mismo, este estudio es de nivel explicativo. Al respecto de los estudios explicativos, tenemos que:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o de establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 108)

2.5. Diseño

Esta investigación correspondió al diseño experimental del tipo cuasi experimental. Respecto a este diseño se tiene que un diseño experimental es un esquema de cómo realizar un experimento. El objetivo fundamental de los diseños experimentales radica en el determinar si existe una diferencia significativa entre los diferentes tratamientos del experimento y en caso que la respuesta sea afirmativa, cuál sería la magnitud de esta diferencia. Una segunda meta de los diseños experimentales es verificar la existencia de una tendencia derivado del

análisis de los datos del experimento. La diferencia principal entre los diseños experimentales radica en la forma en que se agrupan o clasifican las unidades experimentales (Badii, Castillo, Rodríguez, y Wong p.2007).

Igualmente, el presente estudio fue cuasi-experimental con dos grupos: experimental y control, respecto a esta clase, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que: “En los diseños cuasi-experimentales los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están formados antes del experimento: son grupos intactos” (p. 148).

Al respecto de los estudios cuasi experimentales, consiste en que una vez que se dispone de los dos grupos, se debe evaluar en la variable dependiente, luego a uno de ellos se aplica el tratamiento experimental y el otro sigue con las tareas rutinarias.

Este diseño obedece al siguiente esquema:

$$G_1 = O_1 - O_2$$

$$G_2 = O_3 X O_4$$

Dónde:

G_1 = Grupo Control

G_2 = Grupo Experimental

O_1 = Grupo control en el pre- test

O_2 = Grupo control en el post- test

O_3 = Grupo experimental en el pre- test

O_4 = Grupo experimental en el post- test

X = Experimento

2.6. Población, muestra, muestreo

Población

Según Arias (2006):

La población o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la

investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio . (p. 81).

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo compuesta por 200 trabajadores administrativos del Hospital de Emergencias Pediátricas

Tabla 2

Distribución de la población de trabajadores administrativos

Población y Muestra	Números de Trabajadores
Población Emergencias Pediátricas	200
Muestra	60
Grupo Control	30
Grupo experimental	30
Total Población	200

Fuente: Estadística del Hospital de Emergencias Pediátricas

Muestra

Según Hernández et al. (2006):

La muestra de estudio corresponde a la muestra no probabilística pues según la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas. (p. 131).

El muestreo no probabilístico intencional consideró 60 trabajadores administrativos, de una población de 200 trabajadores, el estudio corresponde a la muestra no probabilística pues según Hernández, et ál. (2010, p.131) la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.

Se consideró dicha cantidad de muestra considerando que, la población de trabajadores administrativos en la entidad son 200 trabajadores, de los cuales 30 trabajadores corresponden a la Oficina de Logística y 30 trabajadores a la Oficina de Economía, distribuidos para el grupo control y grupo experimental.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica que se empleó en la recolección de datos es el cuestionario, “este consiste en un formulario que contiene escritas una serie de preguntas o afirmaciones, y sobre el que se consignan las respuestas. La redacción y estructuración de las preguntas en el cuestionario es una tarea cuidadosa, pues de ella depende, primero, que se obtenga la información que se desea y no otra y, segundo, no influir en las respuestas de los individuos, ya directa o indirectamente. Los datos deben representar aquello que se pretende y ser obtenidos espontáneamente sin influir en el entrevistado”. A. Alaminos y J.L. Castejón (2006) P.84.

Instrumentos

El instrumento: Constituyen los medios naturales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación (Hernández, y otros, 2002).

Ficha técnica del instrumento de la variable Estructura de control interno

Ficha técnica:

Nombre Del instrumento: Cuestionario de estructura de control interno.

Autor: EDECI-JQP

Año: 2016

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar la estructura de control interno

Población: Trabajadores administrativos

Número de ítem: 50

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango

Óptimo

(186-250)

Regular

(118-185)

No Óptimo

(50-117)

Validez y confiabilidad

Validez

Según Zavando (2010) afirmó que:

“La validez es utilizado para significar todos los atributos positivos que posee un instrumento de medición o clasificación, lo cual genera confusión y puede resultar en una legitimación apresurada de un método o instrumento en particular, que bien podría inducir a falsas estimaciones”. (p.75).

Se utilizarán los siguientes aspectos de validación:

Indicadores	: Criterios
Claridad	: Está formulado con lenguaje apropiado y específico.
Objetividad	: Está expresado en conductas observables.
Actualidad	: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
Suficiencia	: Comprende los aspectos en cantidad y calidad
Intencionalidad	: Adecuado para valorar aspectos de las estrategias
Consistencia	: Basado en aspectos teórico-científicos
Coherencia	: Entre los índices, indicadores y las dimensiones.
Metodología	: La estrategia responde al propósito del diagnóstico
Pertinencia	: El instrumento es funcional para el propósito de la

Investigación.

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

Tabla 3

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dra. Galia Lescano López	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad de los instrumentos

Para establecer la fiabilidad utilizando el coeficiente de Cronbach, se ha aplicado el programa SPSS versión 20.0, donde están integrados todos los procesos que conducen a la obtención de las correlaciones ítem-total y la fiabilidad total (alfa de Cronbach). Los resultados los mostramos en las siguientes tablas:

Tabla 4

Valores Alfa de Cronbach para estructura de control interno

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
Estructura de control interno	0.804	50

2.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado el programa SPSS, porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, la moda y para la contrastación de las hipótesis se aplica el nivel de significancia bilateral.

U de Mann-Whitney: “Respecto a esta, es una prueba no paramétrica aplicada a dos muestras independientes, y determinar si existen diferencias entre ellas”. (Quezada, 2010, p. 260)

Prueba hipótesis: Para Torres (2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p. 129)

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Descripción de la variable estructura del control interno

Descripción

Tabla 5

Estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.

		Grupo				Total
		Pre Test Control	Pre Test Experimental	Pos Test Control	Pos Test Experimental	
Estructura del control interno	Nº Óptimo	10	8	0	1	19
		33,3%	26,7%	0,0%	3,3%	15,8%
	Regular	18	18	18	5	59
		60,0%	60,0%	60,0%	16,7%	49,2%
	Óptimo	2	4	12	24	42
		6,7%	13,3%	40,0%	80,0%	35,0%
Total		30	30	30	30	120
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre la estructura del control interno (Anexo 2).

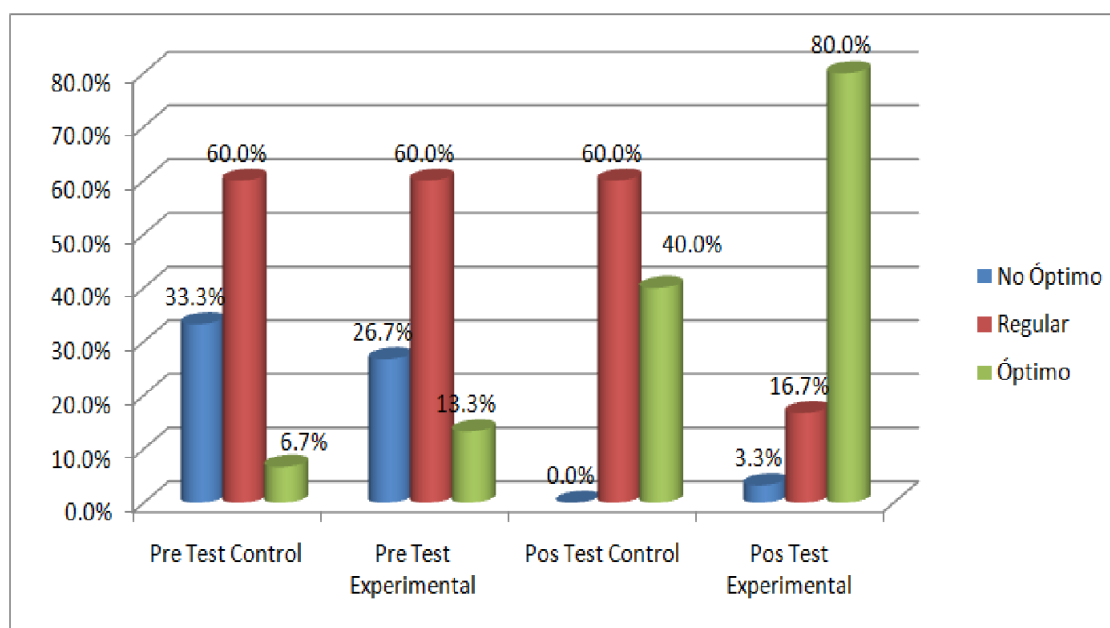


Figura 1. Diagrama de Barras Agrupadas Estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.

Interpretación

De la tabla, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 0%, regular 60% y óptimo 40%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 60% y óptimo 13.3%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 16.7% y óptimo 80%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Tabla 6

Dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas

		Grupo				Total
		Pre Test Control	Pre Test Experimental	Pos Test Control	Pos Test Experimental	
Estructura del control interno	N° Óptimo	10	8	2	1	21
		33,3%	26,7%	6,7%	3,3%	17,5%
	Regular	18	17	12	2	49
		60,0%	56,7%	40,0%	6,7%	40,8%
	Óptimo	2	5	16	27	50
		6,7%	16,7%	53,3%	90,0%	41,7%
Total		30	30	30	30	120
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre la estructura del control interno (Anexo 2).

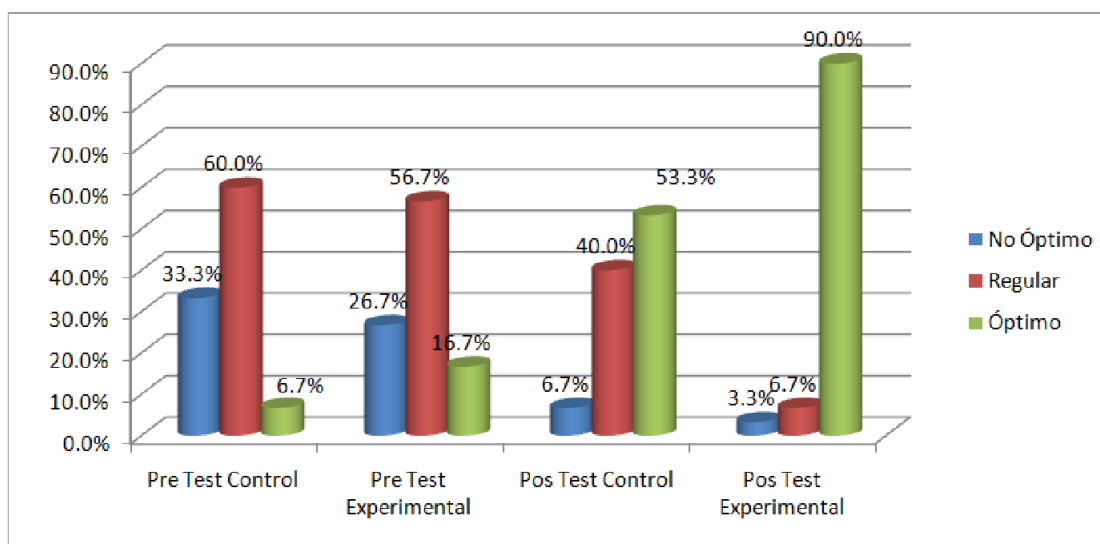


Figura 2. Diagrama de Barras Agrupadas de la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.

Interpretación

De la tabla, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 56.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 6.7% y óptimo 90%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Tabla 7

Dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas

		Grupo				Total
		Pre Test Control	Pre Test Experimental	Pos Test Control	Pos Test Experimental	
Estructura del control interno	N° Óptimo	13	11	10	1	35
		43,3%	36,7%	33,3%	3,3%	29,2%
	Regular	15	14	14	4	47
		50,0%	46,7%	46,7%	13,3%	39,2%
	Óptimo	2	5	6	25	38
		6,7%	16,7%	20,0%	83,3%	31,7%
Total		30	30	30	30	120
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre la estructura del control interno (Anexo 2).

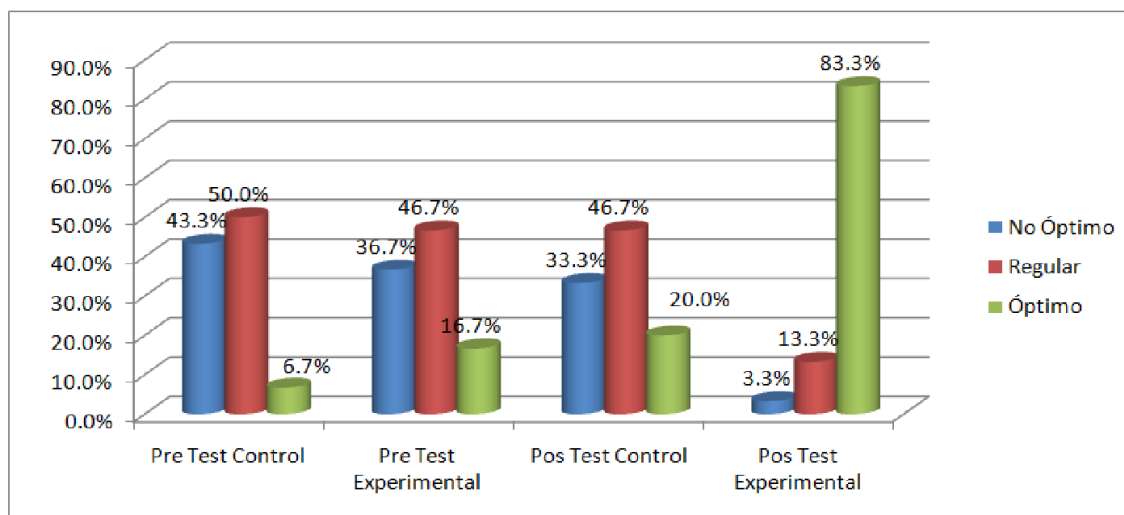


Figura 3. Diagrama de Barras Agrupadas de la Dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.

Interpretación

De la tabla, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 43.3%, regular 50% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 33.3%, regular 46.7% y óptimo 20%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 36.7%, regular 46.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 13.3% y óptimo 83.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Tabla 8

Dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.

		Grupo				Total
		Pre Test Control	Pre Test Experimental	Pos Test Control	Pos Test Experimental	
Estructura del control interno	N° Óptimo	10	8	2	2	22
		33,3%	26,7%	6,7%	6,7%	18,3%
	Regular	20	19	21	12	72
		66,7%	63,3%	70,0%	40,0%	60,0%
	Óptimo	0	3	7	16	26
		0,0%	10,0%	23,3%	53,3%	21,7%
Total		30	30	30	30	120
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre la estructura del control interno (Anexo 2).

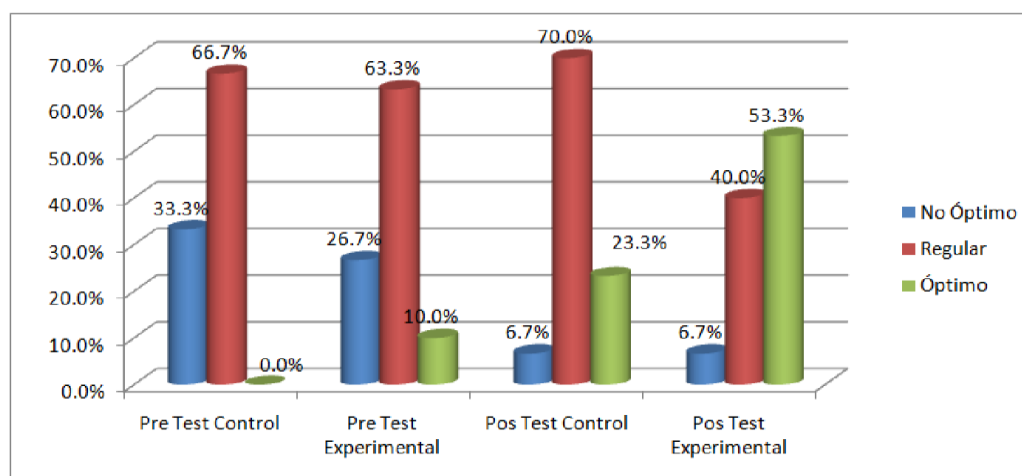


Figura 4. Diagrama de Barras Agrupadas de la Dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.

Interpretación

De la tabla, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 66.7% y óptimo 0%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 70% y óptimo 23.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 63.3% y óptimo 10%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

3.2. Contrastación de la hipótesis

Ho: El Programa Documentos Normativos, no mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

HG: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

		Rangos		
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Estructura del control interno	Pos test control	30	21,35	640,50
	Pos test experimental	30	39,65	1189,50
	Total	60		

Estadísticos de contraste ^a	
	Estructura del Control Interno
U de Mann-Whitney	175,500
W de Wilcoxon	640,500
Z	-4,060
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia $p=0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HG. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: El Programa Documentos Normativos, no mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

HG: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión de ambiente de control	Pos test control	30	24,43	733,00
	Pos test experimental	30	36,57	1097,00
	Total	60		

Estadísticos de contraste ^a	
	Dimensión de ambiente de control
U de Mann-Whitney	268,000
W de Wilcoxon	733,000
Z	-2,698
Sig. asintót. (bilateral)	,007

a. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia $p=0.007 < 0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE1. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas

Prueba de hipótesis específica 2

HE2: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Ho: El Programa Documentos Normativos, no mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión de evaluación de riesgos	Pos test control	30	21,53	646,00
	Pos test experimental	30	39,47	1184,00
	Total	60		

Estadísticos de contraste ^a	
	Dimensión de evaluación de riesgos
U de Mann-Whitney	181,000
W de Wilcoxon	646,000
Z	-3,992
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia $p=0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE2. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas

Prueba de hipótesis específica 3

HE3: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Ho: El Programa Documentos Normativos, no mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión de actividades de control	Pos test control	30	24,42	732,50
	Pos test experimental	30	36,58	1097,50
	Total	60		

Estadísticos de contraste^a	
	Dimensión de actividades de control
U de Mann-Whitney	267,500
W de Wilcoxon	732,500
Z	-2,705
Sig. asintót. (bilateral)	,007

a. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia $p=0.007 < 0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE3. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas

IV. Discusión

Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, Siendo el nivel de significancia $p=0.007<0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE1. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejoro significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; esto es, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 56.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 6.7% y óptimo 90%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, Siendo el nivel de significancia $p=0.000<0.05$ comparando los resultados obtenidos con los que obtuvieron los autores indicados en los antecedentes se refuta la hipótesis Nula y se acepta la HE2. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejoro significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; esto es, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 43.3%, regular 50% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 33.3%, regular 46.7% y óptimo 20%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 36.7%, regular 46.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 13.3% y óptimo 83.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, Siendo el nivel de significancia $p=0.007<0.05$ comparando los resultados obtenidos con los que obtuvieron los autores indicados en los antecedentes se refuta la hipótesis Nula y se acepta la HE3. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejoro significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores

del Hospital de Emergencias Pediátricas; esto es, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 66.7% y óptimo 0%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 70% y óptimo 23.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 63.3% y óptimo 10%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, Siendo el nivel de significancia $p=0.000<0.05$ comparando los resultados obtenidos con los que obtuvieron los autores indicados en los antecedentes se refuta la hipótesis Nula y se acepta la HG. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejoro significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; esto es, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 0%, regular 60% y óptimo 40%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 60% y óptimo 13.3%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 16.7% y óptimo 80%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera. La presente investigación demuestra el Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; siendo que, que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 0%, regular 60% y óptimo 40%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 60% y óptimo 13.3%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 16.7% y óptimo 80%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Segunda. La presente investigación demuestra que el Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; siendo que, en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 56.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 6.7% y óptimo 90%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Tercera. La presente investigación demuestra que el Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; siendo que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 43.3%, regular 50% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 33.3%, regular 46.7% y óptimo 20%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 36.7%, regular 46.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 13.3% y óptimo 83.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Cuarta. La presente investigación demuestra que el Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; siendo que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 66.7% y óptimo 0%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 70% y óptimo 23.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 63.3% y óptimo 10%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera.** Realizar programas de documentos normativos para mejorar la estructura de control interno no solo en los Hospitales sino también en todas las empresas del país, con la finalidad de que permita especificar con facilidad lo que falta completar para que todo sistema de control funcione en óptimas condiciones.
- Segunda.** Diseñar un sistema de control de procesos y funciones de cada una de las áreas del Hospital de Emergencias Pediátricas a fin de identificar las debilidades y conocer los riesgos.
- Tercera.** Evaluar periódicamente los riesgos a fin de evitarlos.
- Cuarta.** Contar con programas de entrenamiento, motivación, participación y remuneración apropiada del recurso humano; creando en ella una cultura empresarial encaminada a evitar operaciones fraudulentas.

VII. Referencias bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Absis, L. (2012) Clínica Angloamericana: Análisis y propuesta de plan de comunicación institucional en el sector de salud. Recuperado de: http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1698/INF_176.pdf?
- Alfonzo, G. (2012) Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León. (Tesis de Maestría Universidad Autónoma de Nuevo León. España.
- Arias, F. (2006) El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: científica (5º edición). Caracas-Venezuela. Recuperado de: <http://www.academia.edu/7373626/Fidias-Arias>.
- Bonnefoy y Armijo (2015): Indicadores de desempeño en el Sector público. ILPES-CEPAL:<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/>.
- C.G.R (2017) Contraloría General de la Republica – Control Interno: <http://doc.contraloria.gob.pe/CONTROL-INTERNO/WEB/>
- Calderón, J. (2010). Las Variables y su operacionalización en tesis de salud. Recuperado:<http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20XIII%202011/10-%20Variables%20y%20Operacionalizacion.htm>.
- Campos, S. (2011). Tesis Maestría: Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejorar de la calidad de Servicio y atención a los usuarios. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>.
- Cárdenas, C. (2008). El desarrollo institucional. ¿Cuestión externa o de autopoiesis? Colombia: Planeta.

- Congreso de la República, (2001) Principios del Procedimiento Administrativo - Ley del Procedimiento Administrativo General LEY N° 27444. Perú: <http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/materiales>
- Díaz, N. (2011). Tesis Título: Soluciones Gerenciales a partir de un análisis de gestión administrativa (AGAD). Recuperado de: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2015/1/Tesis-DiazyHernandez.pdf>.
- Escudero, L. (2010). Tesis Maestría: Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao – 2010. Recuperado de: http://cybertesis.unac.edu.pe/bitstream/unac/214/1/escudero_rl.pdf.
- Estupiñán, R. (2011). Control interno y fraudes. Ecoe Ediciones, Bogota Pp 360: <https://books.google.es/books?id=qcO4DQAAQBAJ&lpg=PT15&ots=MFaZrAuuht&dq=Estupi%C3%B1%C3%A1n%2C%20R.%20Control>.
- Fernández, B. (2014). Gestión administrativa. Recuperado de: <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>
- Florián (2016) Sistema de Control Interno y su incidencia en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Omega SAC: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4832/florianrivera_sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Frias, D. (2011) Técnica Estadística y Diseño de Investigación – Valencia, España. Recuperado de: <http://www.uv.es/friasnav/TEDIndex.pdf>.
- Guerrero, J. (2015) Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación. Tesis Doctoral. Mérida: Venezuela.

- Gutierrez, B. (2012) Dimensiones del diseño organizacional. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/search?q=DIMENSIONES+DEL+DISE%C3%91O+ORGANIZACIONL+DE+GUTIERREZ>.
- Inciarte, A. (2006) Gestión académico-administrativa en la educación básica. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842006000200005&script>
- Itzel, M. (2012) Concepto de encuesta. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta>
- Juárez, L. (2010) Análisis del proceso administrativo. España: (s.e)
- Leal, L. (2012) Fundamentos de la administración. Recuperado de: <http://proadminis.blogspot.com/2009/06/teorias-y-enfoques.html>
- Leyton, D. (2012) Investigación científica. Recuperado de: <http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica>
- Mantilla, S. (2013) Auditoría, Ecoe Ediciones, Bogotá 2003. Pp 1,092.
- Martínez, P. (2011) Reflexiones sobre la retroalimentación en ambientes virtuales. Recuperado en : www.virtualeduca.info/ponencias2011/.../PatriciaMtz.
- Matosabreul, S. (2012). Gestión Administrativa en una empresa. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml#gestioncorto>
- Molina, R. (2012). Memoria del seminario. Modernización de la gestión en el Perú. Recuperado de: http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries
- Molocho, N. (2010). Tesis Maestría: Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa". Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3230/1/molocho>.
- Montes (2006), Acto Administrativo y Acto de Administración. Colegio de Abogados de Lima: http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/acto_ad.pdf

- Morales. (2012) Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León: <http://eprints.uanl.mx/928/1/1020148455.PDF>.
- Otero, M. (2010). Comunicación organizacional interna en los centros de salud urbanos. Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/temas/article/>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2010). Política y plan de simplificación administrativa. Perú: Andrea Ediciones
- PCM (2010) Presidencia del Consejo de Ministros Ley de Simplificación Administrativa – Ley N° 25035 y su Reglamento – Decreto Supremo N° 070-89-PCM(1989)<http://www.pcm.gob.pe/menu-principal/transparencia>.
- PCM (2010) Presidencia del Consejo de Ministros Ley de Simplificación Administrativa Ley N° 29060 – Ley N° 27444: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-de-Procedimiento-Administrativo-de-PersonalLey27444>.
- Rojas, L. (2011). Comunicación y Empresa: Hacia una Teoría del Postmanagement. Revista de Ciencias Sociales. Vol. 1 N° 2. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de:<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/2/2art2>.
- Rojas, A. (2010). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/2/2art2.pdf>
- Rusenar, R. (1999).Manual de control interno, Ediciones Macchi, Buenos Aires 1999, Pp 302.
- Robbins,Stephen P. (2004), Comportamiento Organizacional. 10a.ed. México 2004. Pp.7
- Sanin, H. (1999). Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública. Chile: Naciones Unidas

- Santoyo, M. (2009). Ciencia tecnología sociedad y valores. Recuperado de:
<http://niitaciita.blogspot.com/?view=classic>
- Serlin, J. (2010). Tesis Doctorado. Conocimiento de la gestión de las organizaciones: sistemas complejos dinámicos inestables. Recuperado de
http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/bd/tesis_doc/serlin.pdf.pdf
- Soto, J. (2011). Tesis. Evaluación de la Gestión Administrativa en Centros Médicos-Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/>.
- Thompson, LI. (2014). Concepto de Organización. Promonegocios Net. Recuperado de:
<http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Torres, S. (2008). El Desarrollo Organizacional. Recuperado de:
<http://www.ciencia.com/trabajos14/desarrollo-organiz/desarrollo-organiz2.shtml>.
- Torres y Ramírez (2013) Importancia del gobierno corporativo y control interno dentro de las normas internacionales de auditoria en una institución educativa oficial de la ciudad de México DF":
<http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/20162/Control>.
- Valenzuela, S. (2011). El sistema de control institucional. Perú: Editorial R y R Ediciones.
- Vargas, D. (2012). Confiabilidad y validez del cuestionario de espiritualidad de Parsian y Dunning en versión española - Revista Latino – Americana de Enfermagem- Ribeirao Prieto-SP-Brasil. Recuperado de:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n3/es_a18v20n3.pdf
- Veloz, W. (2016) Modelo de Control Interno para la empresa Pública Municipal de Servicios de terminal terrestre de Quevedo. Quevedo-Ecuador 2016. Recuperado:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5096/1/T>
- Vidaurre, W. (2011). Gestión institucional. Estados Unidos: (s.e)

- Villamil, J. (2010) Importancia de las herramientas administrativas requeridas para la planeación y gestión de las actividades de mantenimiento hospitalario en las instituciones de salud. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30418644006>
- Wong, M. (2014) Dirección. Recuperado de: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/direccion/
- Zavando, D. (2010). Valides en la Investigación Imagino lógica - de Radiología Chile. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/rchradiol/v16n2/art07>.
- Zevallos, L. (2010). Manual de procedimientos de prevención de riesgos laborales. España. Ariel.
- Anaya y Sánchez (2016) Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial agro especias y frutos del país S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad. Chiclayo–2016:<http://54.165.197.99/bitstream/usat/674/1/TL>
- Niño (2017) Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport de la ciudad de Lambayeque-2016: <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/96>
- López (2015) Percepciones de los directores respecto a la importancia y aplicabilidad de las actuales normas de gestión educativa, Un estudio en los centros educativos públicos del distrito de Huaral: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/126>
- MINSA (2011) Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA Aprueban las “Normas para la. Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”: <http://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=115>
- Echegoyen, J. (2017) Diccionario de psicología científica y filosofía. (29 de enero de 2017).Recuperado de <http://www.ettorredbabel.com/Psicologia>.

Alaminos y Castejón (2006) elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión. Alicante-España. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20331/1>

Anexos

Anexo A**MATRIZ DE CONSISTENCIA**
TÍTULO: PROGRAMA DOCUMENTOS NORMATIVOS SOBRE ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS, LIMA – 2016

AUTOR: Mgtr. JHONEL ANIBAL QUIROZ PALACIOS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable Independiente: PROGRAMA DOCUMENTOS NORMATIVOS			
			PROGRAMA PROPUESTO			
			Variable dependiente: ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Problema principal ¿Cuál es el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas? Problemas secundarios ¿Cuál es el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas? ¿Cuál es el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas? ¿Cuál es el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas?	Objetivo general Determinar el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas Objetivos específicos Determinar el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas Determinar el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas Determinar el efecto del Programa Documentos Normativos, sobre la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas	Hipótesis general El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas Hipótesis específicas El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: APLICATIVO El tipo de investigación es aplicada, al respecto Murillo (2008), refiere que: la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.</p> <p>NIVEL: Explicativo. DISEÑO: EXPERIMENTAL Esta investigación corresponde al diseño experimental debido a que “los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula” (Hernández y otros, 2010, p. 122). Es de clase cuasi-experimental con dos grupos: experimental y control, los sujetos de la muestra de estudio fueron asignados de forma intencional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “En los diseños cuasi-experimentales los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están formados antes del experimento: son grupos intactos”. (p.148).</p>	<p>POBLACIÓN: La población está conformada por 200 trabajadores Administrativos del Hospital de Emergencias Pediátricas</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No Probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra corresponde a 60 trabajadores administrativos nombrados</p> <p>G.E.: El grupo experimental (Trabajadores de Logística) 30 G.C.: El grupo control (Trabajadores de economía) 30</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Instrumentos: PROGRAMA DOCUMENTOS NORMATIVOS</p> <p>Autor: Mgtr. JHONEL ANIBAL QUIROZ PALACIOS Año: 2016 Monitoreo: Enero – Junio 2017 Ámbito de Aplicación: Hospital de Emergencias Pediátricas Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable Dependiente: ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: EDECI</p> <p>Año: 2016 Monitoreo: Enero – Junio 2017 Ámbito de Aplicación: Hospital de Emergencias Pediátricas Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: De distribución de frecuencia, tablas de contingencia, figuras</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</p> <p>Para Torres (1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p. 129)</p> <p>U de Mann-Whitney o Prueba T Aún falta ver cómo están distribuidos los datos.</p>

Anexo B

**CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITA LA
REALIZACIÓN DEL ESTUDIO IN SITU****Oficio N° 365-2017-DG-HEP/MINSA****Instrumento de la variable dependiente estructura de control interno:**

Pre-Test & Post-Test

Las técnicas del pre-test y post-test son pruebas que permiten evaluar los efectos del Programa de Capacitación sobre Documentos Normativos en la Estructura de Control Interno del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2016. Para ello se aplicará la siguiente encuesta antes (Pre test) y después (Post test) de la aplicación del referido programa.

**PRUEBA EDECI PARA TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS
PEDIÁTRICAS****ENCUESTA DE ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO**

ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO: Se define como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4 de la Ley N° 28716. Forman parte del sistema de control interno: la administración y el órgano de control institucional, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia.

La estructura de la organización, se refiere al grado en el cual una entidad se compone de reglas y procedimientos para dirigir el comportamiento de sus trabajadores. Las técnicas que a continuación se describen son utilizadas para representar la estructura de la entidad, de modo tal que permita su rápida comprensión y facilite el análisis y la exposición de los problemas que posee.

A continuación, usted encontrará una prueba que consta de 50 preguntas, la cual busca medir el diagnóstico de la estructura de Control Interno en su entidad.

La importancia del componente de Ambiente de Control radica en el establecimiento de una cultura de control interno mediante el ejercicio de lineamientos y conductas apropiadas. Es preciso señalar que los controles que se establecerán en este componente son aquellos que afectarán a toda la organización (nivel de entidad).

El presente componente Evaluación de riesgos permitirá la identificación de riesgos a nivel de entidad y a nivel de procesos

El componente actividades de control gerencial está relacionado con el anterior componente de evaluación de riesgos y deberá ser aplicada de manera conjunta y en forma continua.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

¿Mi jefe trata de obtener información antes de tomar una decisión en el grupo de trabajo?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente prueba es confidencial y anónima, sólo se realizará con fines investigativos y su tiempo de duración es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

EDECI

DIMENSIÓN DE AMBIENTE DE CONTROL

Filosofía de la dirección

1. ¿La Dirección expresa interés de apoyar a la entidad y el mantenimiento del control interno a través de políticas, documentos, reuniones, charlas, entre otros?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. ¿La Dirección reconoce y promueve los aportes de los trabajadores que optimizan el desarrollo de las actividades laborales?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. ¿La Dirección facilita el apoyo logístico y de personal para un apropiado desarrollo de las labores de control?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Integridad y valores éticos

4. ¿La Oficina de Personal difunde la "Ley del Código de Ética de la Función Pública"?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. ¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre infracciones éticas?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. ¿Los Directivos demuestran un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Administración Estratégica

7. ¿Las Jefaturas promueve que todas las Áreas, formulen, implementen y evalúen actividades concordantes con su plan operativo?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. ¿Participo en la evaluación periódica del plan operativo de mi Oficina con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. ¿La entidad formula el análisis de la situación con participación de todas las jefaturas para definir su direccionamiento y desarrollo de los servicios?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Estructura organizacional

10. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) de las Unidades orgánicas reflejan todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. ¿Todas las personas que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el de Asignación de Personal (CAP)?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. ¿La Dirección se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan las actividades de la entidad?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. ¿Mi Oficina elabora documentos normativos, manuales de procesos con sus respectivos flujos de información?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Administración de los Recursos Humanos

15. ¿La Oficina de Personal cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal?.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. ¿La Oficina de Personal elabora anualmente un plan de capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. ¿La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas y es adecuada en relación al trabajo que realizo?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Competencia profesional

18. ¿Mis competencias está identificadas para el cargo previsto en el CAP y se plasma en un documento normativo (perfil del cargo)?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. ¿Mis compañeros que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Asignación de autoridad y responsabilidad

20. ¿La autoridad y mis responsabilidades están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. ¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

DIMENSIÓN DE EVALUACION DE RIESGOS

Planeamiento de la Administración de Riesgos

22. ¿Se desarrolla anualmente un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. ¿Las Jefaturas de las Unidades Orgánicas establecen conjuntamente con la Dirección y difunden lineamientos y políticas para la administración de riesgos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. ¿La entidad cuenta y pone en práctica el Plan de Administración de Riesgos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Identificación de Riesgos

25. ¿Se identifican los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. ¿En mi organización Participo en la identificación de los riesgos de las actividades de las diferentes unidades orgánicas o procesos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. ¿En mi organización participo en la identificación de los riesgos significativos por cada objetivo?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Valoración de riesgos

28. ¿En el desarrollo de mis actividades contribuyo en determinar y cuantificar la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. ¿En el desarrollo de mis actividades conjuntamente con otras áreas cuantificamos el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación se registra por escrito?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Respuesta al riesgo.

31. ¿La entidad establece las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. ¿Mi Jefe define lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

DIMENSIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL

Procedimiento de Autorización y Aprobación

33. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi Jefe?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Segregación de funciones

35. ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude se asignan a diferentes personas o equipos de trabajo?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. ¿Mi Jefe efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

37. ¿Se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. ¿Se identifican los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se establecen medidas de seguridad para los mismos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Verificaciones y conciliaciones

41. ¿Las unidades orgánicas periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

42. ¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Evaluación de desempeño

43. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

44. ¿La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Documentación de procesos, actividades y tareas

45. ¿El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

46. ¿Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Controles para las tecnologías de Información y comunicaciones

47. ¿Se crea perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los trabajadores, creación de usuarios con accesos propios (contraseñas) y relación de cada usuario con el perfil correspondiente?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

48. ¿Los programas informáticos (software) de mi computadora cuentan con licencias y autorizaciones de uso?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

49. ¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

50. ¿La entidad define políticas sobre el cambio frecuente de contraseñas, sobre su uso y cuando el personal se desvincule de las funciones?

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Anexo C

PROGRAMA

**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE PROGRAMA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE DOCUMENTOS NORMATIVOS**



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE DOCUMENTOS NORMATIVOS -
NORMATECA**

LIMA 2017

PRESENTACIÓN

JUSTIFICACIÓN

El programa sobre documentos normativos dirigido a los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas, como estrategia durante la aplicación del proceso implementación de estructura – control, se justifica tomando como referencia los resultados del diagnóstico, lo cual se evidenció según información directa de los trabajadores encuestados, quienes manifestaron interés por participar en la capacitación en documentos normativos, como un aspecto que pueden aplicar en la actividades administrativas para obtener resultados satisfactorios en el control de los procedimientos administrativos.

Para llegar a dar una definición valedera de lo que son "Documentos Normativos" primero es necesario, conocer el concepto de norma, los distintos enfoques que sobre la norma existen, cómo se elaboran las normas y cuáles son las reglas fundamentales para interpretar y aplicar una Norma.

El término "norma" se usa ampliamente en la teoría legal, la sociología, la lingüística, la filosofía moral y la lógica, pero no hay un acuerdo sobre su sentido. Asimismo, existen varios sinónimos parciales de "norma": "Patrón" (Pattern), "modelo" (standard), "tipo" (type), figuran entre ellos; al igual que "reglamento"(regulation), "regla" (rule) y "ley"(law). El Ministerio de Salud del Perú, considera como Documento Normativo, a todo aquel documento oficial que tiene por objetivo el transmitir información estandarizada y aprobada sobre aspectos técnicos, sean estos asistenciales y/o administrativos, relacionados al ámbito del Sector Salud, en cumplimiento de sus objetivos funcionales, así como facilitar el adecuado y correcto cumplimiento de funciones, procesos, procedimientos y/o actividades, en los diferentes niveles y subsectores, según correspondan. Los Documentos Normativos (DN) según correspondan están dirigidos a las instituciones públicas y privadas que conforman el Sector Salud en general, a las unidades orgánicas y dependencias del Ministerio de Salud en particular; y por extensión a las organizaciones públicas y privadas de otros sectores y la sociedad, en lo pertinente. Tienen por finalidad Ordenar la función de regulación que cumplen las Direcciones Generales, Oficinas y Organismos Públicos Descentralizados del Ministerio de Salud para la formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos (DN), mejorando el uso de los recursos involucrados en los procedimientos que siguen para tal fin.

Asimismo, esta propuesta se justifica por cuanto el trabajador en su desempeño administrativo tendrá la oportunidad de proponer documentos normativos significativos que le permitan bajo la aplicación de una estrategia novedosa en el ambiente de control interno eficaz.

La metodología en la recolección de material de la presente investigación abarca por un lado los Documentos Normativos, entrevistas y otras focalizadas con el propósito de obtener conclusiones importantes en base a los objetivos propuestos inicialmente; asimismo la justificación del presente programa se enmarca en los siguientes:

Promover la aplicación de métodos de consenso participativos, transparentes y explícitos para la elaboración de los Documentos Normativos del Ministerio de Salud, que coadyuve a la estructura de control interno.

Brindar a la entidad una herramienta que les facilite el desarrollo de un marco normativo simple, ágil, estandarizado y de fácil aplicación, en su operación y funcionamiento, generando un ambiente de control seguro.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar capacidades en los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas en documentos normativos, para mejorar la estructura de control interno.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Desarrollar capacidades de los trabajadores en las dimensiones de Ambiente de Control.

El propósito inherente de este trabajo radica en la capacitación eficaz dirigido a los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas, para desarrollar capacidades en la dimensión Evaluación de Riesgo

Igualmente, la necesidad de efectuar este proyecto, correspondiente a desarrollar las capacidades en la dimensión de Actividades de Control.

TIEMPO

Duración: 5 semanas.

RECURSOS

Recursos Humanos:

Ponente

Personal Administrativo

Asesor

Tesista

Infraestructura

Institución de Salud.

Biblioteca de la UCV.

Biblioteca Nacional Del Perú

Materiales:

Multimedia

Proyector

Materiales didácticos

Folletos

Encuestas

Materiales de escritorio:

Laptop

Impresora

Fotocopiadora

Pizarra acrílica.

TECNICAS PROPUESTAS

1. Dialogar sobre las dificultades y los obstáculos que se pueden presentar para obtener los documentos Normativos y utilizarlos de manera adecuada.
2. Interactuar con el personal para arribar a mejoras para la Institución.
3. Adaptar la información a las personas, estableciendo un fácil acceso a los documentos

normativos.

4. Determinar la gama de mecanismos básicos de la Administración Institucional.

CRONOGRAMA

Sesiones	1	2	3	4	5
Semanas					
1º Ambiente de Control I	x				
2º Ambiente de Control II		x			
3º Evaluación de Riesgos I			x		
4º Evaluación de Riesgos II				x	
5º Actividades de Control					x

SESIÓN 1

AMBIENTE DE CONTROL

Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo	Técnica e Instrumentos	Indicadores
El objetivo de esta unidad es dar la bienvenida a las participantes, comenzar a conocerse e introducir el tema "Normas", enfoques, su importancia, principio de jerarquía y Ambiente de control.	Inicio	Rota folio y multimedia para todas las actividades	15 minutos	Charla informativa	Resultados del Pre Test
	Pre Test				
	Explique su rol como facilitador del taller, no como experto en el tema. Cree un ambiente en donde no haya diferencias entre los participantes ya que todos contribuyen con su conocimiento y aprenden las unas de las otras. Explique a los participantes que el punto de partida son sus experiencias como fuente de conocimiento esencial sobre la entidad. En esta unidad se quiere crear un ambiente de colaboración entre los participantes.				
	Actividad 1		20 minutos	Exposición dialogada	Exploración de opinión
	Conocer el término "norma", en la teoría legal, la sociología, la lingüística, la filosofía moral y la lógica, sus sinónimos, para llegar a dar una definición valedera de Documentos normativos, conoceremos los distintos enfoques que sobre la norma existen.		20 minutos		Participación individual.

	<p>Actividad 2 Conocer la acepción latina del vocablo norma=regla, mandato, principio, rector, distinguimos los significados, tipos de normas, su principio de jerarquía.</p> <p>Actividad 3 Conocer los significados de norma como ley, sus sentidos (estado, naturaleza, lógica o matemáticas), normas como Regla, normas como costumbres, normas técnicas, normas morales.</p> <p>Actividad 4 Conocer los significados de ambientes de control, administración estratégica, estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad.</p> <p>Logro: Que todos los participantes hayan adquirido y/o reforzado sus conocimientos básicos sobre el significado, enfoques, principio de jerarquía, su importancia de las normas para la sociedad, como para la entidad y ambiente de control.</p>		30 minutos		
--	---	--	------------	--	--

SESION 2

AMBIENTE DE CONTROL II

Objetivo	Metodología	Recurso	Tiempo	Técnicas e Instrumentos	Indicadores
El objetivo de esta unidad es definir los criterios y principio para la elaboración de normas del estado y los documentos	<p>Inicio: Habiendo realizado una revisión general de los principales conceptos y enfoques sobre el significado e importancia de la norma tomaremos en cuenta el enfoque jurídico legal, complementado por otros enfoques como el lingüístico y filosófico que nos permita una mejor sustentación. dé tiempo a las participantes para pensar antes de que compartan sus opiniones</p> <p>Actividad 1 Dialogo sobre las normas de la estructura organizacional como responsabilidad fundamental de los</p>	Rota folio y multimedia para todas las actividades	15 minutos 20 minutos	Charla informativa Exposición dialogada	Exploración de opinión Participación individual

<p>tos normativos en la estructura organizacional de la entidad.</p>	<p>funcionarios o administradores en determinado nivel jerárquico o funcional, su formulación según sus niveles, con énfasis en el nivel inferior o interno, emanados por el Ministerio de Salud y entidad.</p> <p>Actividad 2 Explicará a los participantes las condiciones que se requiere de sus responsables para elaborar las normas, entre ellos el conocimiento del fenómeno normado, aspecto doctrinario, normativo, conocimiento de la realidad, creatividad para mejorar e innovar, uso de lenguaje adecuado y redacción lógica.</p> <p>Actividad 3 Se Compartirá los criterios para elaborar una norma de gestión, según su jerarquía, por su contenido, por la materia, por su ámbito; los criterios lógico, sistemático, comparativo, técnico, histórico, asimismo los principios fundamentales en la elaboración de normas: bases y sustento previo, naturaleza de las cosas, estructura de los documentos derogatoria o modificación, vigencia, acto de difusión de las normas para que adquiriera efectos.</p> <p>Logros: Aprendizaje de los servidores para entender los criterios, los principios y la estructura para elaborar las normas de gestión</p>	20 minutos		
		30 minutos		
		20 minutos		

SESION 3

Objetivos	Metodología	Recursos	Tiempo	Técnicas e Instrumentos	Indicadores
El objetivo de esta unidad es conocer las reglas fundamentales para interpretar y aplicar una norma, guía de lineamientos para la administr	<p>Inicio Comience a explorar tomando en consideración las interpretaciones más comunes utilizadas por la ciudadanía y por los responsables de la aplicación de la norma.</p> <p>Actividad 1 Conocer la interpretación lógica, interpretación literal o textual, sobre evaluación de riesgos en la entidad, para lograr identificarla, valorarla y dar respuesta al riesgo.</p>	Rota folio y multimedia para todas las actividades	15 minutos	Charla informativa	Exploración de opinión
			20 minutos	Exposición dialogada	Participación individual.

<p>ción de riesgos, para identificarla y valorarla</p>	<p>Actividad 2 Explicar los principios fundamentales y pautas para entender y aplicar las disposiciones de la norma relacionada a las actividades de identificación, análisis, monitoreo y documentación de los riesgos</p> <p>Actividad 3 Explicar la necesidad de tener en cuenta una norma para la administración de riesgos.</p> <p>Logro: Concluir afirmando que las normas para la administración de constituyen prescripciones o directrices legales importantes y necesarias en la sociedad en general en particular en la institución.</p>		<p>20 minutos</p> <p>30 minutos</p>		
--	--	--	-------------------------------------	--	--

EVALUACION DE RIESGOS

SESION 4

ACTIVIDADES DE CONTROL I

Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo	Técnicas e Instrumentos	Indicadores
<p>El objetivo de esta unidad es conocer los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y</p>	<p>Inicio Comience revisando los Procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas de las unidades orgánicas de la entidad.</p> <p>Actividad 1 Conocer los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) de la entidad, lineamientos del sector salud.</p> <p>Actividad 2 Conocer las políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos</p> <p>Actividad 3 Conocer los indicadores de</p>	<p>Rota folio y multimedia para todas las actividades</p>	<p>15 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>20 minutos</p>	<p>Charla informativa</p> <p>Exposición dialogada</p>	<p>Exploración de opinión</p> <p>Participación individual.</p>

actividades	<p>desempeño para los procesos, actividades y tareas de la entidad, su evaluación de desempeño con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes</p> <p>Logros. Conoce las normas de administrativas, asimila el nuevo enfoque y recomienda un proceso de descentralización que cambia las competencias de gestión de los actores.</p>		30 minutos		
-------------	--	--	------------	--	--

SESION 5

ACTIVIDADES DE CONTROL II

Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo	Técnicas e Instrumentos	Indicadores
El objetivo de esta unidad es la de consolidar la capacidad de liderazgo del Director, los directivos del comité de gestión y su percepción de las Normas, y las normas de Gestión pública: traducción de la norma externa a la norma interna.	<p>Inicio Diálogo entre los participantes sobre la necesidad de realizar profundos cambios en la gestión de salud, que permita una capacidad de respuesta al progreso, emerge la necesidad de fortalecer la capacidad de gestión y administración de las unidades orgánicas, implicando incrementar mecanismos para fortalecer las actividades del Director y como tal consolidar su liderazgo, y la traducción de a la norma interna o documentos normativos.</p> <p>Actividad 1 Definir al director como líder en al Hospital, conllevando a procurar un Nuevo estilo pasando de ser el "administrador" o "gestor" a ser el "constructor" de la organización, diferencias entre un director tradicional y un "Nuevo" director, cambio de concepción de gestor a líder</p> <p>Actividad 2 Definir al Director frente a las normas: factores que inciden en la percepción y aplicación de la norma en la entidad. establecer un fundamento teórico sobre el estudio de la "Percepción", que nos permita</p>	<p>Rota folio y multimedia para todas las actividades</p> <p>Muestras de Documentos Normativos</p>	<p>15 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>30</p>	<p>Charla informativa</p> <p>Exposición dialogada</p>	<p>Exploración de opinión</p> <p>Participación individual. Resultados del Post Test</p>

	<p>comprender el porqué de las diferentes percepciones de los Directores frente a las Normas y qué factores influyen en la traducción y/o aplicación de las normas en la entidad.</p> <p>Actividad 3 Reconocer las normas de Gestión: Traducción de la norma externa a la norma interna o documento normativo. Consideramos como normas internas al Plan Anual de Trabajo, al Reglamento Interno, Directivas, Guías los cuales orientan regulan el funcionamiento organizativo, administrativo de la entidad.</p> <p>Post Test</p> <p>Logros Aprendizaje de las pautas para la consolidación del liderazgo directriz, se traduce una norma externa a norma interna o documento normativo.</p>		minutos		
--	---	--	---------	--	--

Anexo D

CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO (ENCUESTA)

N°	DIMENSIONES / <u>items</u>	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
AMBIENTE DE CONTROL								
1	¿La Dirección expresa interés de apoyar a la entidad y el mantenimiento del control interno a través de políticas, documentos, reuniones, charlas, entre otros?	X		X		X		
2	¿La Dirección reconoce y promueve los aportes de los trabajadores que optimizan el desarrollo de las actividades laborales?	X		X		X	X	
3	¿La Dirección facilita el apoyo logístico y de personal para un apropiado desarrollo de las labores de control?	X		X		X	X	
4	¿La Oficina de Personal difunde la "Ley del Código de Ética de la Función Pública"?	X		X		X	X	
5	¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre infracciones éticas?	X		X		X	X	
6	¿Los Directivos demuestran un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad?	X		X		X	X	
7	¿Las Jefaturas <u>promueve</u> que todas las Áreas, formulen, implementen y evalúen actividades concordantes con su plan operativo?	X		X		X	X	
8	¿Participo en la evaluación periódica del plan operativo de mi Oficina con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?	X		X		X	X	
9	¿La entidad formula el análisis de la situación con participación de todas las jefaturas para definir su direccionamiento y desarrollo de los servicios?	X		X		X	X	
10	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) de las Unidades orgánicas reflejan todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?	X		X		X	X	
11	¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?	X		X		X	X	
12	¿Todas las personas que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el de Asignación de Personal (CAP)?	X		X		X	X	
13	¿La Dirección se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan las actividades de la entidad?	X		X		X	X	
14	¿Mi Oficina elabora documentos normativos, manuales de procesos con sus respectivos flujos de información?	X		X		X	X	
15	¿La Oficina de Personal cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal?	X		X		X	X	

16	¿La Oficina de Personal elabora anualmente un plan de capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento?	X		X		X	X	
17	¿La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas y es adecuada en relación al trabajo que realizo?	X		X		X	X	
18	¿Mis competencias <u>está</u> identificadas para el cargo previsto en el CAP y se plasma en un documento normativo (perfil del cargo)?	X		X		X	X	
19	¿Mis compañeros que ocupa cada cargo de trabajo <u>cuenta</u> con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	X		X		X	X	
20	¿La autoridad y mis responsabilidades están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos?	X		X		X	X	
21	¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados?	X		X		X	X	
EVALUACION DE RIESGOS		Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿Se desarrolla anualmente un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?	X		X		X	X	
23	¿Las Jefaturas de las Unidades Orgánicas establecen conjuntamente con la Dirección y difunden lineamientos y políticas para la administración de riesgos?	X		X		X	X	
24	¿La entidad cuenta y pone en práctica el Plan de Administración de Riesgos?	X		X		X	X	
25	¿Se identifican los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X		X		X	X	
26	¿En mi organización Participo en la identificación de los riesgos de las actividades de las diferentes unidades orgánicas o procesos?	X		X		X	X	
27	¿En mi organización participo en la identificación de los riesgos significativos por cada objetivo?	X		X		X	X	
28	¿En el desarrollo de mis actividades contribuyo en determinar y cuantificar la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)?	X		X		X	X	
29	¿En el desarrollo de mis actividades conjuntamente con otras áreas cuantificamos el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?	X		X		X	X	
30	¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación se <u>registra</u> por escrito?	X		X		X	X	
31	¿La entidad establece las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?	X		X		X	X	
32	¿Mi Jefe define lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?	X		X		X	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
33	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados	X		X		X	X	

	para todos los procesos y actividades?						
34	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi Jefe?	X		X		X	X
35	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude se asignan a diferentes personas o equipos de trabajo?	X		X		X	X
36	¿Mi Jefe efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X		X		X	X
37	¿Se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos?	X		X		X	X
38	¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X		X		X	X
39	¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo arqueos, inventarios u otros)?	X		X		X	X
40	¿Se identifican los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se establecen medidas de seguridad para los mismos?	X		X		X	X
41	¿Las unidades orgánicas periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas?	X		X		X	X
42	¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?	X		X		X	X
43	¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	X		X		X	X
44	¿La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes?	X		X		X	X
45	¿El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos?	X		X		X	X
46	¿Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?	X		X		X	X
47	¿Se crea perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los trabajadores, creación de usuarios con accesos propios (contraseñas) y relación de cada usuario con el perfil correspondiente?	X		X		X	X
48	¿Los programas informáticos (software) de mi computadora cuentan con licencias y autorizaciones de uso?	X		X		X	X
49	¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación?	X		X		X	X
50	¿La entidad define políticas sobre el cambio frecuente de contraseñas, sobre su uso y cuando el personal se desvincule de las funciones?	X		X		X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

....de.....del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: POST DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - ING. INDUSTRIAL.

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO (ENCUESTA)

N°	DIMENSIONES / <u>items</u>	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿La Dirección expresa interés de apoyar a la entidad y el mantenimiento del control interno a través de políticas, documentos, reuniones, charlas, entre otros?	X		X		X		
2	¿La Dirección reconoce y promueve los aportes de los trabajadores que optimizan el desarrollo de las actividades laborales?	X		X		X	X	
3	¿La Dirección facilita el apoyo logístico y de personal para un apropiado desarrollo de las labores de control?	X		X		X	X	
4	¿La Oficina de Personal difunde la "Ley del Código de Ética de la Función Pública"?	X		X		X	X	
5	¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre infracciones éticas?	X		X		X	X	
6	¿Los Directivos demuestran un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad?	X		X		X	X	
7	¿Las Jefaturas <u>promueve</u> que todas las Areas, formulen, implementen y evalúen actividades concordantes con su plan operativo?	X		X		X	X	
8	¿Participo en la evaluación periódica del plan operativo de mi Oficina con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?	X		X		X	X	
9	¿La entidad formula el análisis de la situación con participación de todas las jefaturas para definir su direccionamiento y desarrollo de los servicios?	X		X		X	X	
10	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) de las Unidades orgánicas reflejan todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?	X		X		X	X	
11	¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?	X		X		X	X	
12	¿Todas las personas que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el de Asignación de Personal (CAP)?	X		X		X	X	
13	¿La Dirección se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan las actividades de la entidad?	X		X		X	X	
14	¿Mi Oficina elabora documentos normativos, manuales de procesos con sus respectivos flujos de información?	X		X		X	X	
15	¿La Oficina de Personal cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal?	X		X		X	X	

16	¿La Oficina de Personal elabora anualmente un plan de capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento?	X		X		X	X	
17	¿La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas y es adecuada en relación al trabajo que realizo?	X		X		X	X	
18	¿Mis competencias <u>está</u> identificadas para el cargo previsto en el CAP y se plasma en un documento normativo (perfil del cargo)?	X		X		X	X	
19	¿Mis compañeros que ocupa cada cargo de trabajo <u>cuenta</u> con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	X		X		X	X	
20	¿La autoridad y mis responsabilidades están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos?	X		X		X	X	
21	¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados?	X		X		X	X	
EVALUACION DE RIESGOS		Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿Se desarrolla anualmente un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?	X		X		X	X	
23	¿Las Jefaturas de las Unidades Orgánicas establecen conjuntamente con la Dirección y difunden lineamientos y políticas para la administración de riesgos?	X		X		X	X	
24	¿La entidad cuenta y pone en práctica el Plan de Administración de Riesgos?	X		X		X	X	
25	¿Se identifican los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X		X		X	X	
26	¿En mi organización Participo en la identificación de los riesgos de las actividades de las diferentes unidades orgánicas o procesos?	X		X		X	X	
27	¿En mi organización participo en la identificación de los riesgos significativos por cada objetivo?	X		X		X	X	
28	¿En el desarrollo de mis actividades contribuyo en determinar y cuantificar la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)?	X		X		X	X	
29	¿En el desarrollo de mis actividades conjuntamente con otras áreas cuantificamos el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?	X		X		X	X	
30	¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación se <u>registra</u> por escrito?	X		X		X	X	
31	¿La entidad establece las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?	X		X		X	X	
32	¿Mi Jefe define lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?	X		X		X	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
33	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados	X		X		X	X	

	para todos los procesos y actividades?						
34	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi Jefe?	X		X		X	X
35	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude se asignan a diferentes personas o equipos de trabajo?	X		X		X	X
36	¿Mi Jefe efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X		X		X	X
37	¿Se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos?	X		X		X	X
38	¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X		X		X	X
39	¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo arqueos, inventarios u otros)	X		X		X	X
40	¿Se identifican los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se establecen medidas de seguridad para los mismos?	X		X		X	X
41	¿Las unidades orgánicas periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas?	X		X		X	X
42	¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?	X		X		X	X
43	¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	X		X		X	X
44	¿La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes?	X		X		X	X
45	¿El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos?	X		X		X	X
46	¿Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?	X		X		X	X
47	¿Se crea perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los trabajadores, creación de usuarios con accesos propios (contraseñas) y relación de cada usuario con el perfil correspondiente?	X		X		X	X
48	¿Los programas informáticos (software) de mi computadora cuentan con licencias y autorizaciones de uso?	X		X		X	X
49	¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación?	X		X		X	X
50	¿La entidad define políticas sobre el cambio frecuente de contraseñas, sobre su uso y cuando el personal se desvincule de las funciones?	X		X		X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....de.....del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465
Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO (ENCUESTA)

N°	DIMENSIONES / <u>items</u>	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿La Dirección expresa interés de apoyar a la entidad y el mantenimiento del control interno a través de políticas, documentos, reuniones, charlas, entre otros?	X		X		X		
2	¿La Dirección reconoce y promueve los aportes de los trabajadores que optimizan el desarrollo de las actividades laborales?	X		X		X	X	
3	¿La Dirección facilita el apoyo logístico y de personal para un apropiado desarrollo de las labores de control?	X		X		X	X	
4	¿La Oficina de Personal difunde la "Ley del Código de Ética de la Función Pública"?	X		X		X	X	
5	¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre infracciones éticas?	X		X		X	X	
6	¿Los Directivos demuestran un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad?	X		X		X	X	
7	¿Las Jefaturas <u>promueve</u> que todas las Areas, formulen, implementen y evalúen actividades concordantes con su plan operativo?	X		X		X	X	
8	¿Participo en la evaluación periódica del plan operativo de mi Oficina con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?	X		X		X	X	
9	¿La entidad formula el análisis de la situación con participación de todas las jefaturas para definir su direccionamiento y desarrollo de los servicios?	X		X		X	X	
10	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) de las Unidades orgánicas reflejan todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?	X		X		X	X	
11	¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?	X		X		X	X	
12	¿Todas las personas que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el de Asignación de Personal (CAP)?	X		X		X	X	
13	¿La Dirección se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan las actividades de la entidad?	X		X		X	X	
14	¿Mi Oficina elabora documentos normativos, manuales de procesos con sus respectivos flujos de información?	X		X		X	X	
15	¿La Oficina de Personal cuenta con mecanismos, políticas y	X		X		X	X	

	procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal?						
16	¿La Oficina de Personal elabora anualmente un plan de capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento?	X		X		X	X
17	¿La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas y es adecuada en relación al trabajo que realizo?	X		X		X	X
18	¿Mis competencias está identificadas para el cargo previsto en el CAP y se plasma en un documento normativo (perfil del cargo)?	X		X		X	X
19	¿Mis compañeros que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	X		X		X	X
20	¿La autoridad y mis responsabilidades están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos?	X		X		X	X
21	¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados?	X		X		X	X
EVALUACION DE RIESGOS		Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Se desarrolla anualmente un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?	X		X		X	X
23	¿Las Jefaturas de las Unidades Orgánicas establecen conjuntamente con la Dirección y difunden lineamientos y políticas para la administración de riesgos?	X		X		X	X
24	¿La entidad cuenta y pone en práctica el Plan de Administración de Riesgos?	X		X		X	X
25	¿Se identifican los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X		X		X	X
26	¿En mi organización Participo en la identificación de los riesgos de las actividades de las diferentes unidades orgánicas o procesos?	X		X		X	X
27	¿En mi organización participo en la identificación de los riesgos significativos por cada objetivo?	X		X		X	X
28	¿En el desarrollo de mis actividades contribuyo en determinar y cuantificar la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)?	X		X		X	X
29	¿En el desarrollo de mis actividades conjuntamente con otras áreas cuantificamos el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?	X		X		X	X
30	¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación se registra por escrito?	X		X		X	X
31	¿La entidad establece las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?	X		X		X	X
32	¿Mi Jefe define lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?	X		X		X	X
ACTIVIDADES DE CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No

33	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades?	X		X		X	X	
34	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi Jefe?	X		X		X	X	
35	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude se asignan a diferentes personas o equipos de trabajo?	X		X		X	X	
36	¿Mi Jefe efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X		X		X	X	
37	¿Se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos?	X		X		X	X	
38	¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X		X		X	X	
39	¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo arqueos, inventarios u otros)?	X		X		X	X	
40	¿Se identifican los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se establecen medidas de seguridad para los mismos?	X		X		X	X	
41	¿Las unidades orgánicas periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas?	X		X		X	X	
42	¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?	X		X		X	X	
43	¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	X		X		X	X	
44	¿La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes?	X		X		X	X	
45	¿El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos?	X		X		X	X	
46	¿Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?	X		X		X	X	
47	¿Se crea perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los trabajadores, creación de usuarios con accesos propios (contraseñas) y relación de cada usuario con el perfil correspondiente?	X		X		X	X	
48	¿Los programas informáticos (software) de mi computadora cuentan con licencias y autorizaciones de uso?	X		X		X	X	
49	¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación?	X		X		X	X	
50	¿La entidad define políticas sobre el cambio frecuente de contraseñas, sobre su uso y cuando el personal se desvincule de las funciones?	X		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

....de.....del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DRA. GALIA LESCANO LOPEZ DNI 06451655
Especialidad del evaluador: DOCENTE

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

81	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4					
82	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4		
83	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	1	1	1	5	5		
84	3	3	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3		
85	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4			
86	3	3	1	1	2	3	1	1	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	
87	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	2	2	1	1	5	5
88	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
89	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	4	3	4	4	4	
90	3	3	1	1	2	3	1	1	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
91	3	1	5	1	4	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4		
92	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
93	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4		
94	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	1	1	1	5	5		
95	3	1	5	1	4	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
96	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4		
97	3	3	1	1	2	3	1	1	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	1	1	1	1	4	3	4	4	4	
98	3	1	5	1	4	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
99	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4		
100	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
101	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
102	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
103	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
104	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4		
105	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
106	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
107	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
108	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
109	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
110	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
111	3	1	5	1	4	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
112	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
113	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
114	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
115	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
116	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
117	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
118	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	
119	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5		
120	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	

Dimension de actividades de control																			
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4		
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4		
3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	1	1	2	4	4	3	4	4		
1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2		
1	1	1	4	5	4	4	4	5	4	1	2	3	4	4	4	4	4		
1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3		
4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	1	5	4	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4		
5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	1	2	3	5	4		
4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	1	1	2	3	4		
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5		
1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3		
4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	1	5	4	3	3	3		
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5		
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3		
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3		
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5		

3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3	
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	
5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	1	1	
4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	1	5	4	3	3	3	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3	
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3	
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3	
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	
5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	1	1	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	1	1	2	3	4	
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	
5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	1	2	3	5	4	
4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	1	1	2	3	4	
1	1	1	4	5	4	4	4	5	4	1	2	3	4	4	4	4	4	
1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3
4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	1	5	4	3	3	3	
1	3	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	
5	5	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	
4	4	4	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	
4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	
4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	
5	5	5	5	4	4	3	3	5	2	3	3	4	3	4	5	1	1	
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	
5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	1	1	
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	1	
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	2	1	2	
5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	3	
4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	5	2	4	3	3	
4	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	
2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	1	1	2	3	4	
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	
5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	1	2	3	5	4	
4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	1	1	2	3	4	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	

Dimensión de actividades de control																	
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
1	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
3	3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3
3	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	1	1	2	4	4	3	4	4
1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
1	1	1	4	5	4	4	4	5	4	1	2	3	4	4	4	4	4

ARTÍCULO CIENTÍFICO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1. TÍTULO

Programa Documentos Normativos sobre Estructura de Control Interno en el Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2016

2. AUTOR

Mg. Jhonel Quiroz Palacios

Correo electrónico: jhonel32@gmail.com

Afiliación institucional:

Hospital de Emergencias Pediátricas

Colegio de Contadores Públicos de Lima.

Directorio Nacional de Investigadores e Innovadores - DINA

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, Explicar el efecto del Programa Documentos Normativos en la Estructura de Control Interno del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2016; la población de trabajadores administrativos y asistenciales, la muestra no probabilística intencional de 30 trabajadores, en los cuales se han empleado las variables: Programa de Documentos Normativos y Estructura de Control Interno.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. se utilizó para su propósito el diseño experimental de clase cuasi-experimental, con dos grupos: experimental y control; en donde se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el Pre-test y Pos-Test, el cual estuvo

constituido por un Cuestionario de Estructura de Control Interno, el cual estuvo constituido por 50 preguntas en la escala de Likert (Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Muy Pocas Veces, Nunca), que brindo información acerca de la Estructura de Control Interno, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La presente investigación, demuestra que el programa Documentos Normativos mejora significativamente la dimensión Ambiente de Control de la Estructura de Control Interno del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2016, por lo que se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (Pos test) entre los grupos de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mayores puntajes (Nivel de Significancia Bilateral de la Prueba U de Mann-Whitney $p=0.000<0.05$).

4. PALABRAS CLAVE

Programa Documentos Normativos, Estructura de Control Interno.

5. ABSTRACT

This research was general objective; explain the effect of Regulatory Documents Program in Internal Control Structure of Pediatric Emergency Hospital. Lima 2016; the population of administrative and health care workers, not probabilistic intentional sample of 30 workers, in which the variables have been used: Regulatory Program Documents and Internal Control Structure.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the experimental design of quasi-experimental class, with two groups: experimental and control; where information was collected in a specific period, which was developed by applying the pretest and posttest, which was composed of a questionnaire Internal Control Structure, which consisted of 55 questions in Likert scale (always, almost always, sometimes, rarely, never), I provide information about Internal Control Structure, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: This research shows that the program significantly improves Normative Documents Control Environment dimension of the Internal Control Structure of Pediatric Emergency Hospital. Lima 2016, making a significant difference in the final scores (Pos test) between the control groups and experimental observed, the latter being those who had higher scores (Significance level Bilateral U Mann-Whitney $p = 0.000 < 0.05$).

6. KEYWORDS

Regulatory Documents Program, Internal Control Structure.

7. INTRODUCCIÓN

Es importante indicar que el sistema de control interno conforme a la Ley de Control Interno de las entidades del Estado comprende el conjunto de acciones, las actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, que están debidamente planteadas, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en la entidad, para la consecución de los objetivos, a fin de que el Estado cumpla con uno de roles más importantes, como es el de velar por la salud de la población

Justamente la importancia de la presente investigación está en proponer un programa que permita entender y mejorar la Estructura de Control Interno en los establecimientos de salud. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo general explicar el efecto del Programa de Documentos Normativos sobre la Estructura de Control Interno en el Hospital de Emergencias Pediátricas.

Entre las principales conclusiones de la presente investigación, se tiene que existe evidencia significativa para afirmar que la presente investigación demuestra que el Programa Documentos Normativos mejora significativamente la dimensión de Ambiente de Control de la Estructura de Control Interno del Hospital de Emergencias Pediátricas, año 2016, por lo que se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (post test) entre los grupos de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mayores puntajes (Nivel de significancia bilateral de la Prueba U de Mann-Whitney $p=0.000<0.05$).

Se ha utilizado el método hipotético deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta y se ha desarrollado el estudio en cuatro capítulos determinados por el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, como son:

Primero: Constituido por la introducción, los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, hipótesis y sus objetivos.

Segundo: Constituido por el marco metodológico, presentándose las variables e indicadores, su operacionalización y la metodología empleada.

Tercero: Se presenta el marco teórico, en este, se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación.

Cuarto: En este capítulo se presentan los resultados de la investigación y los análisis de la relación entre los indicadores: Programa Documentos Normativos y Estructura de Control Interno del Hospital de Emergencias Pediátricas en la muestra estudiada.

Finalmente, se detallan las conclusiones, sugerencias, se brinda las referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes a los instrumentos y otros documentos que evidencian la veracidad de la investigación.

8. METODOLOGÍA

Según Frías, (2011). Define la metodología como:

Toda investigación debe ser bien diseñada, eficientemente ejecutada, correctamente analizada, bien interpretada y claramente presentada. Todas estas competencias requieren un gran esfuerzo por parte de los Investigadores y la calidad de los hallazgos está en gran medida relacionada con la metodología de investigación que se ha podido aplicar en el estudio. (p.58).

El método de investigación que se utilizó fue el método cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 27).

El enfoque cuantitativo se basa en la elaboración de hipótesis, la recolección y el análisis de datos. Al mismo tiempo, la medición y el análisis de datos se fundamentan en procedimientos estadísticos.

Tipo de estudio

Para la presente investigación, el tipo de estudio corresponde al aplicado. Respecto a este tipo de investigación, Murillo (2010), refiere que:

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (p.33).

Así mismo, este estudio es de nivel explicativo. Al respecto de los estudios explicativos, tenemos que:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o de establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 108)

Diseño

Esta investigación corresponde al **diseño experimental** respecto a este diseño se tiene que:

Un diseño experimental es un esquema de cómo realizar un experimento. El objetivo fundamental de los diseños experimentales radica en el determinar si existe una diferencia significativa entre los diferentes tratamientos del experimento y en caso que la respuesta sea afirmativa, cuál sería la magnitud de esta diferencia. Una segunda meta de los diseños experimentales es verificar la existencia de una tendencia derivado del análisis de los datos del experimento. La diferencia principal entre los diseños experimentales radica en la forma en que se agrupan o clasifican las unidades experimentales (Badii, Castillo, Rodríguez, y Wong p.2007).

Igualmente, el presente estudio es de **clase cuasi-experimental** con dos grupos: experimental y control, respecto a esta clase, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que: “En los diseños cuasi-experimentales los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están formados antes del experimento: son grupos intactos” (p.148).

Al respecto de los estudios cuasi experimentales, consiste en que una vez que se dispone de los dos grupos, se debe evaluar en la variable dependiente, luego a uno de ellos se aplica el tratamiento experimental y el otro sigue con las tareas rutinarias.

Este diseño obedece al siguiente esquema:

$$G_1 = O_1 - O_2$$

$$G_2 = O_3 X O_4$$

Dónde:

G_1 = Grupo Control

G_2 = Grupo Experimental

O_1 = Grupo control en el pre- test

O_2 = Grupo control en el post- test

O_3 = Grupo experimental en el pre- test

O_4 = Grupo experimental en el post- test

X = Experimento

Población, muestra, muestreo

Población

Según Arias (2006):

La población o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p.81).

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo compuesta por 200 trabajadores administrativos del Hospital de Emergencias Pediátricas

Tabla 2

Distribución de la población de trabajadores administrativos

Hospital	Números de Trabajadores
Emergencias Pediátricas	200
Total	200

Fuente: Estadística del Hospital de Emergencias Pediátricas

Muestra

Según Hernández, et al. (2006):

La muestra de estudio corresponde a la muestra no probabilística pues según la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas. (p.131).

La muestra intencional consideró 60 trabajadores administrativos.

El estudio corresponde a la muestra no probabilística pues según Hernández, et ál. (2010, p.131) la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas. Así mismo esta investigación ha cumplido con los criterios de inclusión que según Tinoco y Sáenz (1999) son determinados por la pregunta misma de la investigación y enmarca la población diana o población objeto de estudio, estos criterios singularizan a los sujetos que podrán entrar al estudio; por lo general, estos criterios son globales o generales. En términos prácticos, todos los criterios de inclusión deben de cumplirse para ser incorporado como participante del estudio.

Método de investigación

El método empleado fue el hipotético-deductivo; que es el procedimiento o camino que siguió la investigación para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tuvo varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obligó a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación o contrastación de las hipótesis) (Diccionario de Psicología Científica y Filosófica, 2013, p.1).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta:

Rogers (2013) afirma que:

Una definición sencilla de qué es una encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. (p.2)

Instrumentos

El instrumento: Constituyen los medios naturales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación (Hernández, y otros, 2002)

Ficha técnica del instrumento de la variable Estructura de control interno

Ficha técnica:

Nombre Del instrumento: Cuestionario de estructura de control interno.

Autor: EDECI-Jhonel

Año: 2016

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar la estructura de control interno

Población: Trabajadores administrativos

Número de ítem: 50

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango:

Óptimo: (186-250)

Regular: (118-185)

No Óptimo: (50-117)

Validez y Confiabilidad

Validez

Según Zavando, (2010). “La validez es utilizado para significar todos los atributos positivos que posee un instrumento de medición o clasificación, lo cual genera confusión y puede resultar en una legitimación apresurada de un método o instrumento en particular, que bien podría inducir a falsas estimaciones”. (p.75).

Se utilizarán los siguientes aspectos de validación:

Indicadores : Criterios

Claridad : Está formulado con lenguaje apropiado y específico.

Objetividad : Está expresado en conductas observables.

Actualidad : Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

Suficiencia : Comprende los aspectos en cantidad y calidad

Intencionalidad : Adecuado para valorar aspectos de las estrategias

Consistencia: Basado en aspectos teórico-científicos

Coherencia : Entre los índices, indicadores y las dimensiones.

Metodología : La estrategia responde al propósito del diagnóstico

Pertinencia : El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos

Tabla 3

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dra. Galia Lescano López	Aplicable
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont	Aplicable
Dr. Mildred Jenica Ledesma Cuadros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad de los instrumentos

Para establecer la fiabilidad utilizando el coeficiente de Cronbach, se ha aplicado el programa SPSS versión 20.0, donde están integrados todos los procesos que conducen a la obtención de las correlaciones ítem-total y la fiabilidad total (alfa de Cronbach). Los resultados los mostramos en las siguientes tablas:

Tabla 4

Valores Alfa de Cronbach para estructura de control interno

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
Estructura de control interno	0.804	50

Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado el programa SPSS, porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, la moda y para la contrastación de las hipótesis se aplica el nivel de significancia bilateral.

U de Mann-Whitney: “Respecto a esta, es una prueba no paramétrica aplicada a dos muestras independientes, y determinar si existen diferencias entre ellas”. (Quezada, 2010, p 260)

Prueba hipótesis: Para Torres (2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p. 129)

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05.

9. RESULTADOS

Descripción de resultados

Descripción de la variable estructura del control interno

Descripción

Tabla 7: Estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.

Interpretación:

De la tabla, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 0%, regular 60% y óptimo 40%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 60% y óptimo 13.3%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 16.7% y óptimo 80%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Tabla 8: *Dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.*

Interpretación:

De la tabla, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 56.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 6.7% y óptimo 90%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Tabla 9: *Dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.*

Interpretación:

De la tabla, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 43.3%, regular 50% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 33.3%, regular 46.7% y óptimo 20%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 36.7%, regular 46.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 13.3% y óptimo 83.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Tabla 10: *Dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; según el pre y pos test de los grupos control y experimental.*

Interpretación:

De la tabla, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 66.7% y óptimo 0%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 70% y óptimo 23.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 63.3% y óptimo 10%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Contrastación de la hipótesis

Hipótesis general (HG): El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Hipótesis nula (Ho): El Programa Documentos Normativos, no mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Rangos

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Estructura del control interno	Pos test control	30	21,35	640,50
	Pos test experimental	30	39,65	1189,50
	Total	60		

Estadísticos de contraste^a

	Estructura del Control Interno
U de Mann-Whitney	175,500
W de Wilcoxon	640,500
Z	-4,060
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia $p=0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HG. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Hipótesis específica 1 (HE1): El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Hipótesis nula (Ho): El Programa Documentos Normativos, no mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Rangos

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión de ambiente de control	Pos test control	30	24,43	733,00
	Pos test experimental	30	36,57	1097,00
	Total	60		

Estadísticos de contraste^a

	Dimensión de ambiente de control
U de Mann-Whitney	268,000
W de Wilcoxon	733,000
Z	-2,698
Sig. asintót. (bilateral)	,007

a. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia $p=0.007 < 0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE1. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Hipótesis Específica 2 (HE2): El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Hipótesis Nula (Ho): El Programa Documentos Normativos, no mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Rangos

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión de evaluación de riesgos	Pos test control	30	21,53	646,00
	Pos test experimental	30	39,47	1184,00
	Total	60		

Estadísticos de contraste^a

	Dimensión de evaluación de riesgos
--	------------------------------------

U de Mann-Whitney	181,000
W de Wilcoxon	646,000
Z	-3,992
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia $p=0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE2. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas

Hipótesis Específica 3 (HE3): El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Hipótesis Nula (Ho): El Programa Documentos Normativos, no mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Rangos

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión de actividades de control	Pos test control	30	24,42	732,50
	Pos test experimental	30	36,58	1097,50
	Total	60		

Estadísticos de contraste^a

	Dimensión de actividades de control
U de Mann-Whitney	267,500
W de Wilcoxon	732,500
Z	-2,705
Sig. asintót. (bilateral)	,007

a. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia $p=0.007<0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE3. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, Siendo el nivel de significancia $p=0.007<0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE1. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejoro significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; esto es, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 56.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 6.7% y óptimo 90%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, Siendo el nivel de significancia $p=0.000<0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE2. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejoro significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; esto es, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 43.3%, regular 50% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 33.3%, regular 46.7% y óptimo 20%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 36.7%, regular 46.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 13.3% y óptimo 83.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, Siendo el nivel de significancia $p=0.007<0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HE3. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejoro significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias

Pediátricas; esto es, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 66.7% y óptimo 0%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 70% y óptimo 23.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 63.3% y óptimo 10%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, Siendo el nivel de significancia $p=0.000<0.05$ se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la HG. Por Tanto: El Programa Documentos Normativos, mejoro significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; esto es, se observa que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 0%, regular 60% y óptimo 40%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 60% y óptimo 13.3%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 16.7% y óptimo 80%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

11. CONCLUSIONES

Primera: La presente investigación demuestra el Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la estructura del control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; siendo que, que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 0%, regular 60% y óptimo 40%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 60% y óptimo 13.3%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 16.7% y óptimo 80%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Segunda: La presente investigación demuestra que el Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de ambiente de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; siendo que, en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles

de no óptimo 33.3%, regular 60% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 56.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 6.7% y óptimo 90%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Tercera: La presente investigación demuestra que el Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de evaluación de riesgos de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; siendo que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 43.3%, regular 50% y óptimo 6.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 33.3%, regular 46.7% y óptimo 20%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 36.7%, regular 46.7% y óptimo 16.7%; mejoraron a niveles de no óptimo 3.3%, regular 13.3% y óptimo 83.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

Cuarta: La presente investigación demuestra que el Programa Documentos Normativos, mejora significativamente la dimensión de actividades de control de la estructura de control interno según los trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas; siendo que, que en el caso del grupo control en el Pre Test de los niveles de no óptimo 33.3%, regular 66.7% y óptimo 0%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 70% y óptimo 23.3%; mientras que en el grupo experimental de los niveles de no óptimo 26.7%, regular 63.3% y óptimo 10%; mejoraron a niveles de no óptimo 6.7%, regular 40% y óptimo 53.3%. Siendo que el grupo experimental obtuvo mejores niveles que el grupo control.

12. REFERENCIAS

- Absis, L. (2012) Clínica Angloamericana: Análisis y propuesta de plan de comunicación institucional en el sector de salud. Recuperado de: http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1698/INF_176.pdf?
- Alfonzo, G. (2012) Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León. (Tesis de Maestría Universidad Autónoma de Nuevo León. España.

- Arias, F. (2006) El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: científica (5º edición). Caracas-Venezuela. Recuperado de: <http://www.academia.edu/7373626/Fidias-Arias>.
- Bonnefoy y Armijo (2015): Indicadores de desempeño en el Sector público. ILPES-CEPAL:<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/>.
- C.G.R (2017) Contraloría General de la Republica – Control Interno: <http://doc.contraloria.gob.pe/CONTROL-INTERNO/WEB/>
- Calderón, J. (2010). Las Variables y su operacionalización en tesis de salud. Recuperado:<http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20XIII%202011/10-%20Variables%20y%20Operacionalizacion.htm>.
- Campos, S. (2011). Tesis Maestría: Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejorar de la calidad de Servicio y atención a los usuarios. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>.
- Cárdenas, C. (2008). El desarrollo institucional. ¿Cuestión externa o de autopoiesis? Colombia: Planeta.
- Congreso de la República, (2001) Principios del Procedimiento Administrativo - Ley del Procedimiento Administrativo General LEY Nº 27444. Perú: <http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/materiales>
- Díaz, N. (2011). Tesis Título: Soluciones Gerenciales a partir de un análisis de gestión administrativa (AGAD). Recuperado de: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2015/1/Tesis-DiazyHernandez.pdf>.
- Escudero, L. (2010). Tesis Maestría: Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao – 2010. Recuperado de: http://cybertesis.unac.edu.pe/bitstream/unac/214/1/escudero_rl.pdf.
- Estupiñán, R. (2011). Control interno y fraudes. Ecoe Ediciones, Bogota Pp 360: <https://books.google.es/books?id=qcO4DQAAQBAJ&lpg=PT15&ots=MFaZrAuuht&dq=Estupi%C3%B1%C3%A1n%2C%20R.%20Control>.

- Fernández, B. (2014). Gestión administrativa. Recuperado de: <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>
- Florián (2016) Sistema de Control Interno y su incidencia en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Omega SAC: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4832/florianrivera_sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Frias, D. (2011) Técnica Estadística y Diseño de Investigación – Valencia, España. Recuperado de: <http://www.uv.es/friasnav/TEDIndex.pdf>.
- Guerrero, J. (2015) Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación. Tesis Doctoral. Mérida: Venezuela.
- Gutierrez, B. (2012) Dimensiones del diseño organizacional. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/search?q=DIMENSIONES+DEL+DISE%C3%91O+ORGANIZACIONL+DE+GUTIERREZ>.
- Inciarte, A. (2006) Gestión académico-administrativa en la educación básica. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842006000200005&script>
- Itzel, M. (2012) Concepto de encuesta. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta>
- Juárez, L. (2010) Análisis del proceso administrativo. España: (s.e)
- Leal, L. (2012) Fundamentos de la administración. Recuperado de: <http://proadminis.blogspot.com/2009/06/teorias-y-enfoques.html>
- Leyton, D. (2012) Investigación científica. Recuperado de: <http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica>
- Mantilla, S. (2013) Auditoría, Ecoe Ediciones, Bogotá 2003. Pp 1,092.
- Martínez, P. (2011) Reflexiones sobre la retroalimentación en ambientes virtuales. Recuperado en : www.virtualeduca.info/ponencias2011/.../PatriciaMtz.
- Matosabreul, S. (2012). Gestión Administrativa en una empresa. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml#gestioncorto>

- Molina, R. (2012). Memoria del seminario. Modernización de la gestión en el Perú. Recuperado de: http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries
- Molocho, N. (2010). Tesis Maestría: Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa". Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3230/1/molocho>.
- Montes (2006), Acto Administrativo y Acto de Administración. Colegio de Abogados de Lima: http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/acto_ad.pdf
- Morales. (2012) Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León: <http://eprints.uanl.mx/928/1/1020148455.PDF>.
- Otero, M. (2010). Comunicación organizacional interna en los centros de salud urbanos. Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/temas/article/>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2010). Política y plan de simplificación administrativa. Perú: Andrea Ediciones
- PCM (2010) Presidencia del Consejo de Ministros Ley de Simplificación Administrativa – Ley N° 25035 y su Reglamento – Decreto Supremo N° 070-89-PCM(1989)<http://www.pcm.gob.pe/menu-principal/transparencia>.
- PCM (2010) Presidencia del Consejo de Ministros Ley de Simplificación Administrativa Ley N° 29060 – Ley N° 27444: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-de-Procedimiento-Administrativo-de-PersonalLey27444>.
- Rojas, L. (2011). Comunicación y Empresa: Hacia una Teoría del Postmanagement. Revista de Ciencias Sociales. Vol. 1 N° 2. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de:<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/2/2art2>.
- Rojas, A. (2010). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/2/2art2.pdf>
- Rusenas, R. (1999).Manual de control interno, Ediciones Macchi, Buenos Aires 1999, Pp 302.
- Robbins,Stephen P. (2004), Comportamiento Organizacional. 10a.ed. México 2004. Pp.7
- Sanin, H. (1999). Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública. Chile: Naciones Unidas

- Santoyo, M. (2009). Ciencia tecnología sociedad y valores. Recuperado de: <http://niiataciita.blogspot.com/?view=classic>
- Serlin, J. (2010). Tesis Doctorado. Conocimiento de la gestión de las organizaciones: sistemas complejos dinámicos inestables. Recuperado de http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/bd/tesis_doc/serlin.pdf.pdf
- Soto, J. (2011). Tesis. Evaluación de la Gestión Administrativa en Centros Médicos-Recuperado de:<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/>.
- Thompson, LI. (2014). Concepto de Organización. Promonegocios Net. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Torres, S. (2008). El Desarrollo Organizacional. Recuperado de: <http://www.ciencia.com/trabajos14/desarrollo-organiz/desarrollo-organiz2.shtml>.
- Torres y Ramírez (2013) Importancia del gobierno corporativo y control interno dentro de las normas internacionales de auditoria en una institución educativa oficial de la ciudad de México DF": <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/20162/Control>.
- Valenzuela, S. (2011). El sistema de control institucional. Perú: Editorial R y R Ediciones.
- Vargas, D. (2012). Confiabilidad y validez del cuestionario de espiritualidad de Parsian y Dunning en versión española - Revista Latino – Americana de Enfermagem- Ribeirao Prieto-SP-Brasil. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n3/es_a18v20n3.pdf
- Veloz, W. (2016) Modelo de Control Interno para la empresa Pública Municipal de Servicios de terminal terrestre de Quevedo. Quevedo-Ecuador 2016. Recuperado:<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5096/1/T>
- Vidaurre, W. (2011). Gestión institucional. Estados Unidos: (s.e)
- Villamil, J. (2010) Importancia de las herramientas administrativas requeridas para la planeación y gestión de las actividades de mantenimiento hospitalario en las instituciones de salud. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30418644006>

- Wong, M. (2014) Dirección. Recuperado de: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/direccion/
- Zavando, D. (2010). Valides en la Investigación Imagino lógica - de Radiología Chile. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/rchradiol/v16n2/art07>.
- Zevallos, L. (2010). Manual de procedimientos de prevención de riesgos laborales. España. Ariel.
- Anaya y Sánchez (2016) Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial agro especias y frutos del país S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad. Chiclayo–2016:<http://54.165.197.99/bitstream/usat/674/1/TL>
- Niño (2017) Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport de la ciudad de Lambayeque-2016: <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/96>
- López (2015) Percepciones de los directores respecto a la importancia y aplicabilidad de las actuales normas de gestión educativa, Un estudio en los centros educativos públicos del distrito de Huaral: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/126>
- MINSA (2011) Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA Aprueban las “Normas para la. Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”: <http://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=115>
- Echegoyen, J. (2017) Diccionario de psicología científica y filosofía. (29 de enero de 2017).Recuperado de <http://www.ettorredbabel.com/Psicologia>.
- Alaminos y Castejón (2006) elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión. Alicante-España. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20331/1>

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Jhonel Anibal Quiroz Palacios estudiante (), egresado (x), docente (), del Programa Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09820779 con el artículo titulado

“Programa Documentos Normativos sobre Estructura de Control Interno en el Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2016”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima Junio del 2017

Jhonel Anibal Quiroz Palacios

DNI 09820779