



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS

El Control interno y desempeño laboral del personal del
Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Jose Carlos Arribasplata Díaz

ASESOR

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PERU – 2018

DEDICATORIA

A mi esposa Magaly Terrones, a mis padres Jacob y Julia por su apoyo incondicional y a mi hija Valeria, mi pequeña princesa que impulsa mi vida y me da fortalezas para seguir adelante superándome como persona y profesional con el objetivo de dar cumplimiento a todos mis objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo en particular a la Escuela de Post Grado, mi gratitud por su acogimiento y por enseñanza valiosa y orientación permanente, durante el periodo de estudios de mi Maestría.

Al Mg. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada y Al Dr. Fernando Martin Vergara Abanto, por su asesoría y por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo José Carlos Arribasplata Díaz, con DNI N° 45952602, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio dell 2018

José Carlos Arribasplata Díaz

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, pongo a vuestra consideración la tesis “El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018”, que tuvo como objetivo resaltar la importancia del control interno en la Gestión Pública para motivar la eficiencia y eficacia del desempeño laboral de los trabajadores públicos en especial del personal de los Hospitales, el sistema de control interno es una guía a la mejora de la calidad de los servicios públicos y la atención al ciudadano, la garantía del manejo de los recursos y el cumplimiento de los objetivos y planes de la atención hospitalaria es importante para contribuir a los fines públicos establecidos por el Estado Peruano.

La investigación se procesa en cuatro capítulos. El Capítulo I se relaciona con el Realidad Problemática y está integrado por las investigaciones previas, los marcos teóricos relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El Capítulo II define el método de estudio donde se refleja el diseño de la investigación, la operacionalidad de las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los análisis y métodos de datos. Capítulo III se refiere a los Resultados obtenidos en que ha llegado la investigación, así como su descripción y discusión.

Finalmente definimos la discusión de la investigación, las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

INDICE

Contenido	
PAGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
PRESENTACION	6
INDICE	7
I. INTRODUCCION.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos Previos:	15
A Nivel Internacional	15
A Nivel Nacional	23
A Nivel Local	28
1.3. Teorías relacionadas al tema	29
1.3.1 Control Interno:	30
1.4. Formulación del Problema;	41
1.5. Justificación e Importancia del Estudio.....	41
1.6. Hipótesis:	42
1.7. Objetivos.....	42
1.7.1 Objetivo general.....	42
1.7.2 Objetivos específicos.....	42
2.1 Diseño de investigación.....	43
2.2 Variables. Operacionalización:.....	44
2.3 Población y muestra.....	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.....	48
2.5 Métodos de análisis de datos.	48
III. RESULTADOS	50
3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	50
IV. DISCUSIÓN.....	68
V. CONCLUSIONES.....	71
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS	73
REFERENCIAS	73
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD	95

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	
UCV	96

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la correlación entre el control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018.

Para el presente trabajo las unidades de estudio estuvo conformada por el personal administrativo y asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, a los mismos que se le aplico dos instrumentos, uno para medir el sistema de control interno, el mismo que tuvo 16 ítem y para el desempeño laboral un cuestionario de 13 ítem, siendo procesados a través del programa excel. El método de análisis de los resultados propuesto en este trabajo de Investigación, se realizó por medio de cuadros y graficas en Excel (estadística descriptiva).

Cuyos resultados, establecieron que el sistema de control interno es aceptado por todos los trabajadores en un 78.4% y la satisfacción laboral en 82.2% por lo tanto existe una relación muy significativa en promedio del 80.3% entre ambas variables por lo que se confirma nuestra hipótesis.

Palabras Claves: Sistema de Control Interno y Desempeño Laboral

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the correlation between the internal control and work performance of the staff of the Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018.

For the present study, the study units consisted of the administrative and assistance staff of the José Hernán Soto Cadenillas Hospital, to which were applied two instruments, one to measure the internal control system, the same one that had 16 items and for the work performance a questionnaire of 13 items, being processed through the excel program. The method of analysis of the results proposed in this research work was done by means of tables and graphs in Excel (descriptive statistics).

Whose results, established that the internal control system is accepted by all workers by 78.4% and job satisfaction in 82.2% therefore there is a very significant relationship on average of 80.3% between both variables so our hypothesis is confirmed.

Keywords: Internal Control and Labor Performance System

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

Con la promulgación de la “ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República - Ley N° 27785 (24.07.02), se proporciona un marco general normativo que regula el control gubernamental y se establece todas las normas que regirán la organización y atribuciones del Sistema Nacional de Control (SNC) y de la Contraloría General de la República (CGR).” Al respecto el artículo 6° de la ley señala:

Que se establece que el control gubernamental a nivel nacional en todas las entidades del Estado la misma que consistirá en:

“La supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública en todos sus niveles, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes”.

Asimismo, dicha norma no precisa que “el control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente.”

Se han cumplido 16 años del Sistema Nacional de Control, desde esa fecha se han establecido una serie de normas más:

El 18.04.06 Se aprueba la Ley N° 28716 - “Ley Control Interno de las entidades del Estado”.

El 30.10.06 se Aprueba RC N° 320-2006-CG. “Normas de Control Interno”

El 28.10.08 Se aprueba RC N° 458-2008-CG “Guía para la implementación del SCI de las entidades del Estado”. -Derogado

El 22.06.09 Se aprueba el Decreto de Urgencia DU N° 067-2009 que modificó el artículo 10 de la Ley 28716,

EL 01.07.11 Se aprueba Ley N° 29743, que modifica el artículo 10 de la Ley 28716,

EL 06.12.15 Se aprueba Ley N° 30372, "Ley del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2016 (Quincuagésima Tercera Disposición Complementaria Final)".

EL 14.05.16 Se aprueba la "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado, - RC N° 149-2016-CG". Con la Directiva N° 013-2016-CG/PROD

EL 18.01.17 Se aprueba con la RC N° 004-2017-CG. "Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".

A la fecha los hospitales demuestran deficiencias en su sistema de control interno y en la eficiencia laboral de sus trabajadores, las malas atenciones y los riesgos de corrupción a su alrededor no les ha permitido promover eficientemente sus servicios y lograr los objetivos y metas establecidos para el establecimiento del valor público, promover el desarrollo laboral y organizacional para lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en sus labores y servicios a la ciudadanía es hoy por hoy una urgencia, y sobre todo para proteger los recursos y bienes del Estado.

Los funcionarios, administradores, médicos, enfermeras y demás especialistas, así como los trabajadores en general de la entidad son los responsables organizacionales de la implementación, ejecución y mantenimiento actualizado del "Sistema de Control Interno, en el marco de las funciones y competencias señaladas en el artículo 6° de la Ley N° 28716, la Quincuagésima Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30372 y las disposiciones establecidas en sus Directivas".

Implementar el sistema de Control Interno y fomentar el desempeño laboral, permitirá identificar y disminuir las irregularidades

y los riesgos de los actos de corrupción, permitiendo la mayor eficiencia y transparencia en la gestión pública en salud y por lo tanto se brinde mejores servicios de calidad a los ciudadanos.

Los funcionarios de los hospitales son responsables del diseño e implementación y supervisión del sistema de control interno en su institución y los trabajadores en su totalidad deben de responsabilizarse del mismo ejerciendo el autocontrol diario y reportando los problemas que se susciten en las operaciones y proponer las acciones que realizan en sus tareas; así como también realizar mejoras y propuestas de solución para evitar y prevenir los riesgos o pérdidas por los actos negativos y facilitar el acceso y la disponibilidad de la información para que se pueda realizar y ejecutar una mejor rendición de cuentas y cumplir con las leyes, normas y reglamentos que promocionan la transparencia y la eficiencia y eficacia del servicio de salud.

El Sistema de Implementación del Control Interno en los hospitales, siguen el Modelo de Implementación desarrollado por el Ministerio de Salud de acuerdo a la Directiva N° 013-2016-CG/GROD:



De lo afirmado podemos decir que el sistema de control interno y el desempeño laboral de los trabajadores de los hospitales son

herramientas fundamentales para el desarrollo de las instituciones de salud por eso hacemos énfasis en su necesidad, utilidad y viabilidad.

Fomentar, desarrollar y establecer una cultura hacia el control y el desempeño laboral es lograr impulsar la modernización de las entidades de salud tanto internamente como externamente logrando mejorar la satisfacción de los usuarios de salud desarrollando una calidad total de salud mediante una habitual capacitación de mejora del servicio se estaría logrando el cumplimiento de los principios de moralidad, igualdad, economía, eficiencia, imparcialidad. Celeridad y publicidad, como parte de funcional del Sistema de Control Interno, es asegurar y ratificar que son armas contundentes para acabar con la corrupción, la inmoralidad, el desorden y la deficiencia laboral para salvaguardar y proteger los bienes de la entidad de salud de pérdidas, desperdicios, malas utilizaciones y otras malas actividades que afecten sus recursos, sus presupuestos y la mala atención de sus servicios que afectan a la comunidad

Son muy pocos los hospitales que han implementado el sistema de Control y la eficiencia del desempeño laboral, sus funcionarios no son de carrera y hay mucha deficiencia de lograrlo, la ciudadanía está exigiendo mejores resultados sus vidas están en juego y los trabajadores y funcionarios deben de saber que su servicio requiere de una responsabilidad única porque se juega con el ser humano, implementar técnicamente y en forma completa el sistema de Control Interno y el desarrollo de capacidades para el fortalecimiento del desempeño laboral es lograr una mejor gestión administrativa de salud con unos resultados óptimos de eficacia, eficiencia, y economía, apoyados en los objetivos, características y elemento del sistema en forma integral.

Administrar técnica y adecuadamente el control interno y el desempeño laboral de la entidad de salud, mediante el establecimiento de políticas de perfiles de puestos, objetivos a lograr mejoras de la calidad y cultura de servicio es una necesidad

organizacional que debe de proveer diseños y normas de procesos de selección, orientación, inducción, capacitación, actualización, promoción, remuneración, reconocimiento laboral y de méritos, motivación, mejores condiciones de infraestructura y laboral, suministros o equipos de trabajo esenciales, suficientes y adecuados, con unos reglamentos, normas de control interno y procedimientos asistenciales además de una disciplina obligatoria y con el señalamiento de sanciones por su incumplimiento, es hoy por hoy necesarios si queremos cambiar la imagen de la atención de los hospitales.

Organizar el Sistema de Control de Gestión, para evaluar la calidad de los servicios de salud en los hospitales que lleven a una mejor eficiencia, mejor eficacia, mejor desarrollo económico y efectividad de sus labores de los hospitales, mediante indicadores e índices técnicos de sus actividades totalmente proyectadas como reales y determinando las variaciones con los análisis correspondientes y la toma de decisiones correctivas, se estará garantizando su protección y el correcto uso de los recursos financieros y humanos, tanto de todo el personal operativo, administrativo y de servicios del hospital, en beneficio de la misma institución como la de los usuarios, como es el sentir de los peruanos, a nivel nacional.

La presente investigación se plantea el reto a orientar la aplicación e implementación de las normas del sistema de control interno y promover el desempeño laboral de los trabajadores de Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota

1.2. Trabajos Previos:

A Nivel Internacional

Cortez y Garcia (2011). Nos señala: "Lo ideal es que se garantice un mayor número de profesionales de la salud con capacidades adecuadas y motivadas como políticas serias en los países en crecimiento".

“Aunque es posible encontrar información cuantitativa sobre la migración o el absentismo de los trabajadores de salud, la evidencia cualitativa sobre los factores que influyen su comportamiento no es tan frecuente y, sin embargo, tiene un gran valor para la toma de decisiones sobre política pública en salud. Este artículo muestra los resultados de discusiones con varios grupos de trabajadores del sector salud de Nicaragua con el fin de identificar los problemas que afectan su rendimiento en el trabajo, así como las potenciales soluciones a estos problemas y recomendaciones de política”.

“Los autores sostienen que los problemas identificados, en parte, subsisten por la ausencia de una regulación efectiva de los recursos humanos y de un sistema de incentivos para los trabajadores. Estos problemas se han visto agravados por el proceso de descentralización seguido en Nicaragua”.

“Se recomienda que, para tratar el problema central de falta de motivación en el personal de salud, el Ministerio de Salud (Minsa) podría acompañar el proceso de descentralización fortaleciendo el Sistema Local de la Salud Pública (Silais), de modo que pueda manejar recursos a nivel local. Además, es crucial que el Minsa cuente con las condiciones necesarias para: garantizar la provisión de los insumos básicos requeridos para el buen funcionamiento de los servicios de salud, promover la implementación efectiva de los convenios de gestión como herramientas para mejorar la cultura del trabajo en el sector y restaurar la profesionalidad del personal del sector salud”. (pág. 82)

Campos (2014) Tesis: “Estrategia para el fortalecimiento del Sistema de control interno en el Hospital William Allen Taylor de la Caja Costarricense del Seguro Social”.

Concluye:

“Analizar el sistema de control interno es una tarea que cobra especial relevancia en todas las organizaciones no sólo para el fortalecimiento de la seguridad jurídica y técnica de la gestión sino para la identificación de posibles puntos que necesiten mejora”.

“La existencia de un marco jurídico y técnico amplio y claro con respecto a diversos elementos del control interno como lo son las Normas de Control Interno para el Sector Público, las Directrices emanadas por la Contraloría General de la República y por supuesto el principal marco de acción que es la Ley 8292 constituyen más allá de obligaciones legales, referentes teóricos y técnicos que facilitan y posibilitan la creación y mantenimiento de sistemas de control interno en todas las instituciones del Estado”.

“En este sentido, es clara la premisa de que el control interno es un curso de acción para la consecución de los objetivos de las instituciones, para promover el ordenamiento de los procesos, para controlar las desviaciones de las tareas y los principios de la organización y para retroalimentar y fortalecer una gestión de calidad, eficiencia y eficacia que se traducirá en mejor prestación de servicios”.

“Es en este contexto que la presente investigación y la propuesta que en ella se desarrolla tiene por propósito contribuir a la mejora del funcionamiento del sistema de control interno del Hospital William Allen Taylor partiendo de las fortalezas y debilidades identificadas en el mismo y del planteamiento de una propuesta que promueva acciones tendientes a robustecer el sistema tomando como base los elementos jurídicos y técnicos que son propuestos por el marco normativo existente”.

“La investigación partió de una estrategia metodológica orientada por el enfoque cualitativo y una metodología exploratoria en la que se utilizaron técnicas como la entrevista semiestructurada, la revisión de informes de evaluación, de planes anuales operativos

entre muchos otros documentos que brindaron información para la construcción de un diagnóstico situacional del sistema de control interno, además de un análisis FODA”.

“A partir del análisis FODA, el cual se aplicó en cada uno de los componentes del sistema; como lo son ambiente de control, valoración del riesgos, actividades de control, sistemas de información y seguimiento, que señalan las normas y leyes; se logró identificar fortalezas relacionadas con una amplia normativa interna que fundamenta el ambiente de control, así como equipos de trabajo específicos cuyos objetivos están dirigidos al aseguramiento de elementos de suma importancia para el ambiente de control como lo son el clima organizacional y la ética y los valores institucionales”.

“En otro sentido, se logró determinar debilidades referidas a la ausencia de capacitación tanto en temas concernientes a las labores específicas desempeñadas por el personal como en el tema de control interno e individualmente se determinó la necesidad de que esta capacitación se distribuya en todos los niveles de la estructura, también se encontraron debilidades en los componentes de actividades de control como lo es el manejo de activos institucionales, el registro de la información y la documentación de evidencias, así como también en los sistemas de información los cuales no están integrados”.

“La principal debilidad encontrada está referida al SEVRI y a los elementos concernientes a la valoración del riesgo lo cual constituye un proceso deficiente, con poca continuidad y flexibilidad y sin integración con otros procesos como lo es la planificación”.

“Retomando todas las debilidades encontradas la propuesta realizada se enfoca en la promoción de una estrategia estructurada por ejes, definidos por cada uno de los componentes

del sistema, es decir; sobre ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento. En estos ejes se definen además de objetivos específicos para la mejora de cada uno de ellos, las tareas a emplear para lograrlos”.

“Las principales acciones definidas están dirigidas a la delimitación de políticas y mecanismos para asegurar cumplimiento y seguimiento en todos los componentes del sistema de control interno, así como al fortalecer la capacitación a todos los funcionarios, todo lo anterior con el objetivo primordial de que el Control Interno funcione como un sistema en que sus componentes y todas las actividades que se realizan en ellos se realimenten entre sí”.

“Con este estudio se logró concluir sobre fortalezas como la mejora de la planificación durante los últimos tres años así como importantes recursos en cuanto a sistemas automatizados y personal capacitado para su mantenimiento y de debilidades referentes al funcionamiento de sistema de control interno como lo es la existencia de ambiente de control con importantes deficiencias, un sistema de valoración del riesgo estancado e ineficiente, no vinculado a la planificación ni a las actividades de control y nula sensibilización en los titulares subordinados sobre la importancia del control interno para su gestión”. (pág. v – vi).

Hererra & Rengel (2011) presentaron el estudio: “Implantación de control interno en el Hospital San Agustín, ubicado en la provincia de Cotopaxi - Cantón Latacunga”. Los resultados fueron:

El trabajo investigativo se realizó en el Hospital San Agustín y se confirmó que la falta de un Sistema de Control Interno interrumpe los planes administrativos y operativos en muchas organizaciones impidiendo directamente su desarrollo.” Con relación a la metodología se utilizó el método descriptivo que ayudo a describir todas las

actividades y procedimientos utilizados por el personal tanto administrativo como operativo. La unidad de población se realizó a las autoridades, empleados y clientes del hospital. Para obtener una información actual y oportuna se utilizó instrumentos de recolección de datos como son la encuesta y entrevista; y técnicas como la ficha de observación, realizando su correcto análisis e interpretación, utilizando el método estadístico. En base a los resultados obtenidos se determinó la necesidad de implantar un control interno en la institución con la finalidad de proteger los recursos financieros, materiales y humanos, garantizando una función administrativa transparente y eficiente; obteniendo como resultados la reducción de errores y falencias que se dan por la falta de revisión en las operaciones. A la vez aumentar un efectivo desenvolvimiento de personal y llegar a ser una institución competitiva. (pág. ix)

Gamarra (2013) en su tesis “Diagnóstico del Clima Organizacional y el Desempeño laboral del talento humano hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana, año 2013”.

“Este proyecto de titulación tiene como finalidad obtener el conocimiento de la situación actual del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, analizando la variable independiente (ambiente laboral) y dependiente (rendimiento de los servidores públicos) se pudo observar a través del estudio del Diagnóstico del ambiente laboral que se debe realiza un plan de mejoramiento del clima para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor. Pretendiendo mejorar este clima organizacional se elaboraron estrategias que permitirán el logro de los objetivos del proyecto, se realizó una investigación exhaustiva y detallada que aportó con información relevante mediante consultas científicas que permitió tener un amplio criterio y conocimiento del mismo, para esto se recopiló datos primarios y secundarios que fueron extraídos a través de herramientas metodológicas como la

encuesta que se llevó a efecto de manera directa a los trabajadores, que forman parte fundamental del hospital ya que es el recurso humano es el más importante dentro de toda institución pública y debe darse el trato adecuado para que este desempeñe sus funciones de manera eficiente y eficaz, por lo tanto ofrezcan un servicio de calidad a los usuarios que concurren a este hospital y se lleven una buena imagen donde se trate de disminuir el paradigma en que todo lo público es pasadera de tiempo y mal servicio. Esta propuesta trata de preocuparse por que los trabajadores se sientan satisfechos en el lugar donde desempeñan sus funciones y esa mejora se obtendrá a partir de la implementación del plan de mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor que va de acuerdo a las falencias y necesidades, de los empleados, en donde se analizan sus fortalezas y las debilidades del Hospital". (pág. vi)

Romero & Moreira (2015). "Evaluación del cumplimiento de la norma técnica de control interno 407 y su incidencia en los procesos de talento humano del Hospital General Jipijapa". Señala:

"Salvaguardar los recursos, y preservar el Talento Humano como la fortaleza más grande de la institución, son estos varios de los objetivos más importantes del control interno para la consecución de los objetivos previamente planteados, por tal razón el presente proyecto investigativo tiene como objetivo principal Evaluar la aplicación de las NCI 407 y su incidencia en los procesos administrativos de talento humano del hospital general Jipijapa. El presente trabajo resume la situación actual del hospital General Jipijapa, exponiendo la problemática existente en dicha institución por ello, se ha visto la necesidad imperiosa de Establecer un formato de evaluación de la norma 407 (Recursos Humanos) en el Hospital General Jipijapa a fin de optimizar los recursos humanos

como financieros mejorando los procesos administrativos y reduciendo riesgos que se pudieran presentar. La fundamentación teórica, se enmarca en conceptos que permiten reflexionar sobre la importancia del cumplimiento de objetivos generales y específicos, previo al marco teórico se expresan los antecedentes que comprenden conclusiones de quienes ya han estudiado esta problemática en otras ocasiones, luego se procede a justificar la presente investigación. Los métodos empleados en este proyecto son el deductivo, inductivo y analítico, mientras que las técnicas utilizadas fueron la encuesta y observación directa mismas que permitieron recopilar información veraz para proceder al análisis y tabulación de resultados representándolos en gráficos estadísticos, llegando también por esta vía a las conclusiones y recomendaciones de la realidad institucional”.

Ballesteros & Bohórquez (2015) Tesis: “Cultura Organizacional; Desempeño Laboral; Manuales Administrativos; Servicios de Salud; Hospitales; Hospital Básico San Miguel.”

“El propósito de este trabajo de investigación es la elaboración de un Manual de Cultura Organizacional en el área de Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel, se basó en una investigación obtenida de encuestas a los usuarios, y entrevistas con el personal, así se enfoca en dar solución a los problemas permitiéndonos, precisar actividades, deslindar responsabilidades, establecer mecanismos de coordinación, evitar duplicidad de funciones planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades del trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”.

“La finalidad de este trabajo de investigación es brindar el mejor servicio a la comunidad. Las conclusiones que se lograron Fueron: El 48 % de los encuestados manifiestan que el trato que recibieron por parte del personal es regular piensan que necesitan

cambiar la manera de tratar al paciente ser más puntuales al momento de realizar los exámenes”.

“De la investigación realizada se puede concluir que las instalaciones se encuentran en un porcentaje aceptable, pero requieren de unos cambios para que los pacientes se sientan seguros y tranquilos. El servicio que reciben en el laboratorio es determinante para que un paciente regrese o no al mismo por eso tiene que cambiar en algunos aspectos como los métodos de trabajo y la entrega de resultados siendo estos los pilares fundamentales en la calidad del servicio. La implementación de un manual de cultura organizacional en el laboratorio clínico del hospital básico San Miguel mejorara la calidad del servicio y el desempeño laboral del personal permitiendo que los pacientes se sientan cómodos y regresen con toda confianza a realizarse nuevamente los exámenes en el laboratorio”. (pág. xi y 55)

A Nivel Nacional

Moreto (2016) Tesis “El Control Interno su Influencia en la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba 2015”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 404 –Salud Utcubamba.

“Se obtuvieron los siguientes resultados, con respecto a la confiabilidad del instrumento, el alfa de Cronbach arrojó 0.787 lo cual demuestra que es fiable”.

“En el análisis de la correlación, el coeficiente de Pearson indica un 0.894 lo que demuestra que hay incidencia entre una variable y la otra; por lo tanto, se determinó que sí existe incidencia del control Interno en la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba, además, se logró comprobar que la Gestión Administrativa en la misma es deficiente. (Ver tabla 4.1.2.7.) Se recomienda implementar e l Órgano de Control

Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba, en base a los fundamentos, componentes y Objetivos del control Interno en el Sector Público”. (pág. xi)

Díaz & Gaviria (2013) “Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto”.

“El estudio de investigación fue de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, la población la constituyo 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. La recolección de datos sobre el estrés laboral uso la técnica de encuesta, los cuales se analizaron bajo los criterios de la estadística descriptiva, representadas en tablas y gráficos por distribución de frecuencia”.

El instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería – NSS. elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con un Alfa de Crombach 0.953, mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como factores estresantes (físicos, psicológicos y sociales) por el personal de enfermería hospitalario de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (muy frecuentemente, frecuentemente, algunas veces y nunca)”.

“La recolección de datos sobre el desempeño profesional se usó la técnica de la observación no participativa, elaborándose un formato que nos permitió evaluar el nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales -sociales y

capacidad técnica), de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), validado a través de una prueba piloto con 22 enfermeras del Hospital Es - Salud Tarapoto, que cumplieron con características similares a la población de estudio”.

“El resultado que se obtuvo fue que el 28.3% de la población que se estudió determina algunas situaciones laborales que producen el estrés que afecta el desempeño profesional. Siendo el 10.0% el estrés laboral como nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% es el estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2=11,395$. Se concluyó que la relación existente significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013”.
(pág. vi)

Samaniego (2013) “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. El tema elegido fue motivo de investigación debido a que, en el distrito de Chaclacayo existen numerosas micro empresas, las cuales podrían alcanzar un mejor desarrollo económico si supieran utilizar las herramientas necesarias para optimizar su gestión”.

“La investigación se planteó como objetivo general determinar, si el control interno influye en la gestión de las micro empresas del distrito de Chaclacayo; el mismo que en su estructura abarcó desde el Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones, terminando con las Fuentes de información y Anexos correspondientes, dándole de esta forma integridad al trabajo realizado”.

“Con el trabajo de campo, realizado durante el año 2012, se determinó que la aplicación de la metodología de la investigación

científica, fue aplicada desde el planteamiento, el manejo de la información para el desarrollo del parte teórico conceptual; así como también los objetivos, hipótesis y todos los otros aspectos vinculados al estudio; para finalmente, llevar a cabo la contrastación de las hipótesis para llegar a las Conclusiones, Recomendaciones y otros aportes de la Tesis”.

“Como resultado de esta Tesis debemos concluir que nuestro aporte servirá como base y consulta para el apoyo a las micro empresas mencionadas, ya que estamos conscientes de que en su gestión confrontan innumerables limitaciones y dificultades”.
(pág. viii)

Rivera, 2016 “Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016”.

“El trabajo de investigación, tiene la finalidad principal de determinar las relaciones existentes entre el Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín en el año 2016, así como dar respuesta a la hipótesis que se planteó de establecer la existencia de la relación significativa entre ambas variables, para ello se realizó una muestra a través del muestro no probabilístico por conveniencia de 21 colaboradores, debido al fenómeno del estudio el tipo de investigación es no experimental y con diseño de carácter descriptivo correlacional”.

“Aplicado los instrumentos de la recolección de los datos mediante cuestionarios, los datos fueron procesados mediante el uso de hojas de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS Ver. 21, para su presentación, interpretación y discusión, mediante tablas y gráficos estadísticos para ambas variables y sus respectivas dimensiones; la prueba de correlación se realizó a

través del coeficiente de relación Pearson y se verificó su linealidad al 95% de confianza para el modelo”.

“La conclusión que se llegó fue, que si existe una alta correlación positiva entre ambas variables y el coeficiente de determinación (0.790), explicó que aproximadamente el 79% del Desempeño Laboral de los colaboradores se da por el Sistema de Control Interno del GORESAM. El Sistema de Control Interno fue catalogado como Eficiente, debido a que la mayor concentración de respuesta se dio en 9 colaboradores que representan el 43%; el nivel del desempeño laboral de los trabajadores fue Alto ya que la concentración mayor de las respuestas se dio en 8 colaboradores que representan el 38% del total de la muestra”. (pág. xi)

Salazar (2014) “El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy”.

Desde el 2006 el Estado Peruano ha establecido: “la obligación de que toda entidad pública cuente con un Sistema de Control Interno, con el fin de proporcionar seguridad razonable a que los procesos, actividades y tareas que realicen, estén orientados al cumplimiento de los objetivos de la entidad”.

“Para fortalecer dicho mandato, la Contraloría General emitió normas de Control Interno y guías para la implantación del Sistema de Control Interno, estableciendo plazos que pasaron de efectivos a referenciales. En el poco tiempo de exigencia y hasta la fecha, las entidades públicas como son los Ministerios, no han logrado implementar sus Sistemas de Control Interno”.

“El presente trabajo busco demostrar que aún sin la implementación integral de dicho sistema, el ejercicio de establecer controles internos en algunos procesos, también permite mejoras en la gerencia pública y fortalecer la organización

de las entidades, como la transparencia, la rendición de cuentas y el control posterior; no obstante, el conocimiento de sus beneficios, sigue siendo una barrera para una implantación total”.

Mamani, Obando, Uribe, & Vivanco (2006), en la investigación “Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia, durante el período de junio a octubre de 2006”.

“El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental”, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros”.

“Objetivo: Describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia Método: Incluyó búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, durante el período de junio a octubre de 2006”.

Conclusiones: “las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout”. (pág. 50).

A Nivel Local

Díaz & Machuca (2017) Tesis “Dimensiones del Síndrome de Burnout y su presencia en el Desempeño Laboral del Personal Médico

de la red de salud Cajamarca. Tiene como objetivo principal Determinar la presencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal médico de la Red de Salud Cajamarca”.

“El tipo de investigación es Aplicativa, de diseño no experimental, y por la temporalidad es transversal, se tomó una muestra de 45 médicos en el estudio. Para captar los datos se ha utilizado el inventario de Maslach y la encuesta de desempeño laboral. Como resultado se obtuvo que el 51.1% de los médicos presentan agotamiento emocional medio, el 24.4 presenta agotamiento emocional bajo y el 24.4% agotamiento emocional alto; el 57.8% de los médicos presentan una despersonalización media; el 22.2% presentan despersonalización alta, y el 20% despersonalización baja. La mayoría de los médicos tiene despersonalización media; el 82.2% de los médicos presentan una realización personal media, el 11.1% tienen una realización personal alta, y el 6.7% tienen baja realización personal”.

Llegando a las siguientes conclusiones: “Los médicos en su mayoría padecen de agotamiento y despersonalización en el nivel medio, y en cuanto a la realización personal se encuentran en el nivel medio y alto. El 35.6% de los médicos tiene un desempeño laboral alto, el 31.1% muy alto, el 17.8% moderado y el 15.6% bajo, lo que indica que la mayoría de los médicos el desempeño laboral es alto y muy alto. Se ha determinado que el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal influyen en el desempeño laboral del personal médico. Finalmente se ha determinado que el Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral del personal médico de la Red de Salud Cajamarca”.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Control Interno:

Meigs & Larsen (1994:49), el propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización. Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.”

Moreno (2004), expresa que el control interno: “Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

Observatorio Laboral Revista Venezolana (2011:05), Define al control interno desde el punto de vista del modelo COSO así: “Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad en la información financiera; Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. “

Observatorio Laboral Revista Venezolana (2011:06) define el control interno desde el punto de vista de este modelo así: “El control incluye aquellos elementos de una organización (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas) que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la entidad. Estos objetivos pueden referirse a una o más de las siguientes categorías: - Efectividad y eficiencia de las operaciones; - Confiabilidad de los

reportes internos o para el exterior; - Cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables, así como con las políticas internas”.

1.3.1.1 Componentes del Control Interno

Ambiente de Control	<p>1 ¿Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones?</p> <p>2 ¿Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones?</p>
Código de Ética	<p>3 ¿Considera que los funcionarios expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo?</p>
Autogestión	<p>4 ¿Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa?</p>
Actividades de Control	<p>5 ¿Considera la existencia de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno?</p> <p>6 ¿Considera que los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno?</p> <p>7 ¿Considera que los funcionarios y servidores se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos?</p> <p>8 ¿Considera que los procedimientos y políticas establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?</p> <p>9 ¿Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo a un plan?</p>
Información y Comunicación	<p>10 ¿Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno?</p>
Supervisión	<p>11 ¿Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente?</p>

Eficiencia	<p>12 ¿Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios?</p> <p>13 ¿Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal?</p> <p>14 ¿Considera que los procedimientos y políticas establecidos disminuyen el riesgo que pueden afectar el logro de objetivos?</p> <p>15 ¿Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable?</p>
-------------------	--

1.3.1.1.1 Implementación del proceso de Control.

1. Ambiente de control

Según Sarmiento, C. (2013). “Entre los factores, interno o externos, que pudiesen incidir en un ambiente de control, se encuentra los siguientes: Integridad y valores morales del personal, compromiso para contratar y mantener personal de calidad, capacidad en la identificación de riesgos operacionales, adiestramiento especializado sobre la aplicación de controles internos y los roles desempeñados por la Junta y el Comité de Auditoría”.

“La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control. Sarmiento, C”. (2013).

Filosofía de la dirección

- ✓ Ambiente de confianza y apoyo hacia el control interno.
- ✓ Medición del desempeño.
- ✓ Conducta y actitud respecto al control interno
- ✓ Actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones.

2. Código de Ética

Mantilla (2005). “La efectividad del control interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos del personal que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control”.

Saavedra (2013). “Se manifiesta, en la orientación de las actuaciones bajo responsabilidad del Servidor Público, el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de nuestra sociedad”.

Saavedra, M. (2013). “Proceder con rectitud, dictaminar y resolver los asuntos de manera justa. Se concreta cuando el Servidor Público actúa con plena objetividad e independencia en defensa de lo público, en los asuntos bajo su responsabilidad a fin de garantizar que ningún ciudadano o grupo de interés se afecte en sus intereses, producto de la actuación de la entidad pública”.

Integridad y valores éticos

Los principios y valores deben ser parte de la cultura organizacional.

Establecer principios y valores éticos para regir la conducta y estilos de gestión.

Demostración de los titulares y funcionarios a través de su comportamiento ético

3. Autogestión:

Saavedra, M. (2013). “Grado de consecución e impacto de los resultados de una entidad pública en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa. Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad”.

Administración estratégica

- Control de programación y cumplimiento de operaciones y metas.
- Formular planes estratégicos y operativos, además gestionarlos.

Estructura organizacional

- Desarrollar, aprobar y actualizar la estructura orientada a sus objetivos y misión.
- El diseño no solo debe contener unidades sino los procesos y operaciones.
- Formalizar en manuales de procesos, organización y funciones y organigramas.

1.3.1.1.2 Proceso de Control.

4. Actividades de Control

Aguirre (2014). “La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales”.

5. Información y Comunicación.

Sarmiento, C. (2013). “Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad”.

Según Saavedra, M. (2013). “Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores públicos con los públicos que atiende. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten, tal como lo manda el artículo 2º de la Constitución Política”.

La información y comunicación están basado en los sistemas que se usan para aplicarlo, estos permiten que los trabajadores comprendan e

intercambie la información requerida para el desarrollo, gestión y control de sus operaciones.

1.3.1.1.3 Eficacia.

6. Supervisión.

Aguirre, R. (2014). “El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si estos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos”.

7. Eficiencia

Saavedra, M. (2013). “Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad pública obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios entregados a la comunidad”.

1.3.2 Desempeño Laboral

Salas (2010). señala: “Es la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención integral de salud. La calidad del desempeño, está unida e integrada a la calidad de los servicios”.

“Para determinar la calidad del desempeño laboral, es necesario analizar primero el nivel de competencia profesional del trabajador, así como las condiciones de trabajo y personales en que labora, sobre las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar el nivel alcanzado, los problemas existentes, y el tipo de intervenciones requeridas. (pág. 397)

Salas (2012). Señalan: “La evaluación de la competencia y el desempeño profesional (laboral) de los profesionales de la salud ha estado en el centro de las publicaciones científicas mundiales desde la segunda mitad del pasado siglo XX”.

“En los inicios de la década de los 80 del pasado siglo, Katz MT y Snow R de la Organización Mundial de la Salud se dedicaron a estudiar la necesidad de la evaluación del rendimiento de los trabajadores de las instituciones de salud, como base para el logro del incremento de la calidad de los servicios y comenzaron a puntualizar sus ideas en cuanto a las competencias y desempeños profesionales. Por otra parte, a mediados de 1985 se iniciaron las Conferencias de Ottawa, que al principio solo estuvieron dirigidas al desarrollo de la evaluación de la competencia clínica, y a partir de 1992 se ampliaron a toda la educación médica”.
(pág. 605)

Rivera (2016) Citando a Reyes señala: “El desempeño está influenciado por cuatro Factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización”. (pág. 29)

Schermerhorn (2006) sostiene lo siguiente: “Es la cantidad y la calidad de las tareas realizadas por un individuo o un grupo de ellos en el trabajo. El desempeño como comúnmente se dice, es el balance de las personas en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad, y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales. De hecho, en más y más organizaciones se aplica un criterio de valor agregado para evaluar el mérito de los puestos y/o de sus titulares. El desempeño en cada puesto

debe agregar valor a la producción de bienes y/o servicios útiles de la organización” (p.309)

Tejedor & Garcia (2010). Desempeño “Significa cumplir con una responsabilidad, hacer lo mejor posible aquello que uno está obligado a hacer; es la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada los saberes, habilidades, actitudes y valores (competencias) que cada uno va acumulando, siendo posible su mejoramiento y el logro de niveles cada vez más altos”. (pág. 441)

Rodríguez (2009), “La evaluación del desempeño del trabajador debe tratarse como un proceso integrado hacia el interior del mismo y del propio Sistema de Gestión de Capital Humano del cual es parte”. Lo cual significa la necesaria vinculación con los demás subsistemas que conforman el SGICH y en especial con el módulo de competencias laborales y el de estimulación material y moral.

Salinas (2010). “La evaluación del desempeño debe convertirse en nuestras organizaciones en un instrumento de vital importancia en manos de los directivos organizacionales en función de la mejora continua del desempeño del trabajador y de la organización en general. Así como, debe contribuir necesariamente a la mejora de todo el sistema de relaciones psicosociales en que trabaja nuestro principal recurso”. (p. 24)

1.3.2.1 Componentes del Desempeño Laboral

1. Proceso de Evaluación Laboral:

Montoya (2016). “Actualmente, las organizaciones llevan a cabo las evaluaciones de diversas formas, según las necesidades específicas que detectan y según el método que utilizan para llevarlas a cabo, Dessler (2001), conociendo estos aspectos, propone los siguientes tres pasos: definir el trabajo, la evaluación del desempeño en sí y presentar la información al empleado mediante entrevista de retroalimentación”. (p.18)

Satisfacción Laboral	<p>2 ¿Qué tan satisfecho esta Ud. ¿Con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en el Hospital JHSC?</p> <p>3 ¿El Hospital JHSC en el año 2017 realizó la evaluación de desempeño de sus trabajadores?</p> <p>4 ¿En el año 2017 ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño laboral?</p> <p>5 ¿Conoce Ud. Que, en el año 2017, ¿los ascensos en el Hospital JHSC se realizaron por mérito a su desempeño laboral?</p> <p>6 ¿El Hospital JHSC les da oportunidad de Desarrollar sus capacidades?</p>
-----------------------------	--

1.1 Satisfacción Laboral:

Palma (2005). “Satisfacción laboral: es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.

1.2 Significación de la tarea:

“se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material)”. (Palma, 2005).

1.3 Condiciones de trabajo:

“se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral”. (Palma, 2005).

1.4 Reconocimiento Personal y/o Social:

“se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos”. (Palma, 2005).

1.5 Estímulos verbales o Escritos:

“se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada”. (Palma, 2005).

2. Proceso de la organización laboral

Infante & Gonzales (2012). “La organización del trabajo es el proceso que integra a los recursos humanos (RH) con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales en el proceso de trabajo (productivo, de servicios, formación o conocimientos), mediante la aplicación de métodos y procedimientos que posibiliten trabajar de forma racional, armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad y salud, exigencias ergonómicas y ambientales, para lograr la máxima productividad, eficiencia, eficacia y satisfacer las necesidades de la sociedad y sus trabajadores”.

1 Planificación Institucional	3	Tiene Ud. Conocimiento, sobre el Plan Estratégico Institucional - PEI del Hospital JHSC
2 Dirección	4	¿En el año 2017 en el Hospital JHSC, se realizaron reuniones del personal con el jefe de Área?
3 Tecnologías	5	¿El internet en su institución fue rápido y constante, facilitó su trabajo en el año 2017?
	6	¿Su institución adquirió equipos de última generación en el año?
	7	¿Se encuentra Ud. Capacitado en el uso del

		sistema en red?
4 Organización de la Información	8	¿La información que Ud. manejó o trabajó el año 2017 en el Hospital JHSC se encontró sistematizada, organizada y ordenada, siéndole de fácil acceso?
5 Condiciones de los Ambientes Laborales	9	¿La infraestructura de su institución conto con un mantenimiento permanente en el año 2017?
	10	¿La oficina o ambiente donde laboró en el año 2017, conto con mobiliario moderno y ergonómico?

1. Planificación Institucional:

El plan estratégico Institucional es una guía para todas las unidades operativas del hospital, de donde parte la Misión y Visión a desarrollar por todos los trabajadores, es su punto de partida a sus objetivos y metas a lograr en un año, a través de él se hace el cuadro de necesidades – PAC, que ayudara a todas las áreas a realizar sus tareas con una misma visión común.

2. Dirección:

Se define como el trabajo coordinado, sistematizado y planificado con los trabajadores y jefes de áreas en la búsqueda cd mejores niveles de servicio de calidad y efectividad de los servicios ofrecidos.

3. Tecnologías.

Las Tecnologías son los instrumentos que facilitan el desarrollo laboral de los trabajadores, en las atenciones diarias y sus relaciones con sus servicios ofrecidos a los usuarios del hospital.

4. Organización de la Información

La organización de la información tiene sentido en la potenciación de la gestión de la información y el conocimiento a fin de favorecer el desarrollo de las labores de los trabajadores y la atención a los usuarios.

5. Condiciones de los ambientes laborales.

Las condiciones de la infraestructura donde se desarrolla las labores son condiciones importantes para la seguridad, bienestar de los trabajadores

1.4. Formulación del Problema;

¿Existe relación entre el Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2018?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio

Teórica.

El trabajo de investigación, es trascendental debido a que se describió dos variables para observar su comportamiento y permitir relacionar el Sistema de Control y el Desempeño Laboral del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, y con los resultados que se obtuvieron se podrá tomar decisiones en pro de un mejoramiento del manejo institucional y por ende un mejor servicio a los usuarios.

Práctica

La investigación se justificará si en la práctica se sustenta la utilidad de la misma en los resultados del estudio, las mismas que se comunicarán a los funcionarios y directivos del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, para las mejores decisiones gerenciales que permitan el desarrollo, de los trabajadores y así puedan desarrollar políticas y actividades de sus recursos humanos para la obtención de mejores niveles de producción en el trabajo.

Metodológica

En el presente estudio describiremos las relaciones existentes entre las variables de estudio El Sistema de Control Interno y El Desempeño Laboral, para comprobar si nuestra hipótesis planteada es válida, y el uso del método estadístico utilizado es el adecuado para la presente investigación.

1.6. Hipótesis:

Alternativa (H_1)

Existirá relación entre el Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota 2018

Nula (H_0)

No existe ninguna relación entre el Sistema de Control Interno y el Desempeño del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota 2018

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre el Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar el Sistema de Control Interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018.

Determinar el Desempeño Laboral del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018.

Establecer la relación existente entre el Sistema de Control

Interno y el Desempeño Laboral del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018.

II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.

Enfoque:

Nuestra investigación es de tipo cuantitativo medirá, la relación existente entre el Sistema de Control Interno y el Desempeño laboral del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas

Tipo de Investigación

La presente investigación se sujeta al siguiente tipo de estudio:

Correlacional:

Porque buscare establecer la relación existente entre variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo.

No experimental. Nuestro estudio será de tipo No Experimental

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

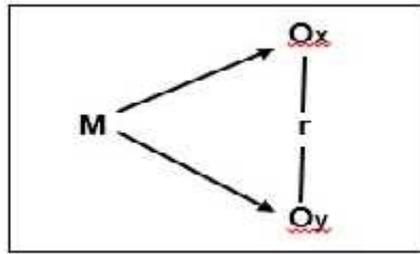
Transversal:

Hernández /2010). “Recopilar datos en un único tiempo y en un solo momentos, nuestro propósito es describir las variables y analizar sus incidencias e interrelaciones en un momento dado”.

Descriptivo:

Porque se describió y se identificó los distintos elementos del problema de investigación para llegar al resultado final.

Cuadro N° 01 Tipo de investigación y Diseño del Estudio



DONDE:

- M** = Muestra
Ox y Oy = Control Interno y Desempeño Laboral
r = Nivel de relación entre las dos variables

2.2 Variables. Operacionalización:

Variable 1: Control Interno

Rivas (2011). Explica: “El control interno es un proceso que lleva a cabo el consejo de administración o junta directiva de una entidad, su dirección o gerencia general y otros funcionarios empleados de la misma, y que han sido diseñados para proporcionarles seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de la organización, relativos a la eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información y cumplimiento de normas y regulaciones”.

Variable 2: Desempeño laboral

Montejo (2009) Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo”.

2.2.1 Operacionalización de las variables.

Tabla 01:

Operacionalización de la variable 01: Control Interno

VARIABLE	Dimensi ones	Indicador	ITEMS	TECNICA S E INSTRUM ENTOS	
CONTROL INTERNO	IMPLEM ENTACI ON	Ambiente de Control	1 ¿Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones? 2 ¿Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones?	Cuestionar io de evaluación de Control Interno	
		Código de Ética	11 ¿Considera que los funcionarios expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo?		
		Autogestió n	12 ¿Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa?		
	PROCES O	Actividade s de Control	13 ¿Considera que existen procesos, normas y estructuras que son base para llevar a implementar un adecuado Control Interno?		
			14 ¿Considera que los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno?		
			15 ¿Considera que los funcionarios y servidores se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos?		
16 ¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?					
17 ¿Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo a un plan?					

		Información y Comunicación	18 ¿Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno?	
	EFICACIA	Supervisión	19 ¿Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente?	
		Eficiencia	20 ¿Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios? 21 ¿Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal? 22 ¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos? 23 ¿Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable?	

Tabla 02:

Operacionalización de la Variable 2: Desempeño Laboral

VARIA BLE	DIMEN CIONES	INDICAD ORES	ITEM	TÉCNICA E INSTRUM ENTO
Variable Dependiente: El Desempeño Laboral.	Proceso Evaluación Laboral	Satisfacción Laboral	24 ¿Qué tan satisfecho esta Ud. ¿Con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en el Hospital JHSC? 25 ¿El Hospital JHSC en el año 2017 realizó la evaluación de desempeño de sus trabajadores? 26 ¿En el año 2017 ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño laboral? 27 ¿Conoce Ud. Que, en el año 2017, ¿los ascensos en el Hospital JHSC se realizaron por mérito a su desempeño laboral? 28 ¿El Hospital JHSC les da	Encuesta Cuestionario

			oportunidad de Desarrollar sus capacidades?	
Proceso de la organización laboral	Planificación Institucional	29	Tiene Ud. Conocimiento, sobre el Plan Estratégico Institucional - PEI del Hospital JHSC	
	Dirección	30	¿En el año 2017 en el Hospital JHSC, se realizaron reuniones del personal con el jefe de Área?	
	Tecnología	31	¿El internet en su institución fue rápido y constante, facilitó su trabajo en el año 2017?	
		32	¿Su institución adquirió equipos de última generación en el año?	
		33	¿Se encuentra Ud. Capacitado en el uso del sistema en red?	
	Organización de la Información	34	¿La información que Ud. manejó o trabajó el año 2017 en el Hospital JHSC se encontró sistematizada, organizada y ordenada, siéndole de fácil acceso?	
Condiciones de los Ambientes Laborales	35	¿La infraestructura de su institución conto con un mantenimiento permanente en el año 2017?		
	36	¿La oficina o ambiente donde laboró en el año 2017, conto con mobiliario moderno y ergonómico?		

2.3 Población y muestra

Población.

Estará conformada por 192 trabajadores del hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018

Item	Trabajador	Cantidad	Total
01	Administrativos	29	192
02	Asistenciales	163	

Muestra.

Se tomó como muestra a 65 trabajadores del hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.

Técnica: Encuesta

La técnica de investigación utilizada en este trabajo de investigación fue la encuesta.

Instrumento: Cuestionario

El instrumento empleado fue el cuestionario, mediante preguntas adecuadamente formuladas, fueron aplicadas a los diferentes sujetos parte de esta investigación, vale decir al personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018.

Validez y Confiabilidad.

Validez:

La validez de los instrumentos (Formato) está dado por las encuestas que se realizaron para el desarrollo de esta investigación.

Confiabilidad:

Se realizó entrevistas, a trabajadores y funcionarios del hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018.

2.5 Métodos de análisis de datos.

Inductivo - Deductivo.

METODO DEDUCTIVO:

Hernández, Fernández y Baptista (1991); Señalan: “Es el que aspira a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, si no se invalida la lógica aplicada. Se trata del modelo axiomático como el método

científico ideal. El método inductivo necesita una condición adicional, su aplicación se considera válida mientras no se encuentre ningún caso que no cumpla el modelo propuesto”.

METODO INDUCTIVO

Caballero R., A. 2000, no señala: “Es el que crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones. Dichas conclusiones podrían ser falsas y, al mismo tiempo, la aplicación parcial efectuada de la lógica podría mantener su validez”.

El método de análisis de resultados propuesto que se utilizará en este trabajo de Investigación, se realizará por medio de cuadros y graficas en Excel (estadística descriptiva), analizaremos por medio de tablas, cuadros estadísticos, gráficos, que nos permitan mostrar los resultados. En la validación necesaria de los instrumentos se solicitó el apoyo de expertos en la rama, mostrando su opinión en relación al contenido de los cuestionarios y la forma de redacción.

III. RESULTADOS

3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

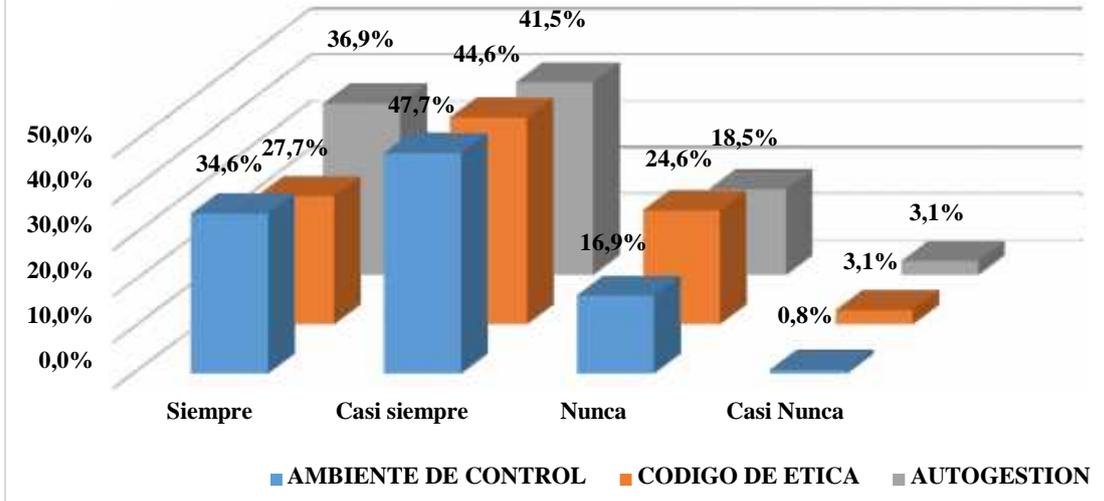
3.1.1 De la Variable de Control Interno

3.1.1.1 Implementación del proceso de Control.

Tabla 03
IMPLEMENTACION

IMPLEMENTACION															
AMBIENTE DE CONTROL								CODIGO DE ETICA				AUTOGESTION			
¿Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones?				¿Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones?				¿Considera que los funcionarios expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo?				¿Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa?			
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca
a				e				a				e			
18	34	13		27	28	9	1	18	29	16	2	24	27	12	2
IMPLEMENTACION								Siempre		Casi siempre		Nunca		Casi Nunca	
AMBIENTE DE CONTROL								34.6%		47.7%		16.9%		0.8%	
CODIGO DE ETICA								27.7%		44.6%		24.6%		3.1%	
AUTOGESTION								36.9%		41.5%		18.5%		3.1%	

**FIGURA 01
IMPLEMENTACION**



Fuente: Elaboración Propia

En la Dimensión Proceso de la Implementación de Control Interno en hospital José Hernán Soto Cadenillas, se ha desarrollado los indicadores: Ambiente de Control, Código de Ética y Autogestión, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Ambiente de Control: Capacidad Institucional para la Coordinación Eficiente y Eficaz, así como la capacidad para evaluar el trabajo y detectar desviaciones

1. En el Ambiente de Control Interno donde se mide la capacidad Institucional para la Coordinación Eficiente y Eficaz, así como la capacidad para evaluar el trabajo y detectar desviaciones en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 82.3% son repuestas favorables donde el siempre representa el 34.6% y el casi siempre el 47.7%.

2. En el Ambiente de Control Interno donde se mide la capacidad Institucional para la Coordinación Eficiente y Eficaz, así como la capacidad para evaluar el trabajo y detectar desviaciones en el hospital José Hernán Soto Cadenillas 17.7% son repuestas desfavorables donde el nunca es el 16.9% y el siempre es el 0.8%

Código de Ética: Responsabilidad capacidad y ética a la función del cargo.

1. En el Código de Ética en donde se mide la responsabilidad, capacidad y ética para las funciones del cargo en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 72.3% son repuestas favorables donde el siempre representa el 27.7% y el casi siempre el 44.6%.

2. En el Código de Ética en donde se mide la responsabilidad, capacidad y ética para las funciones del cargo en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 27.7% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 24.6% y él siempre es el 3.1%

Autogestión; Capacidad Institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera eficiente y eficaz la función administrativa.

1. En la Autogestión se mide la capacidad Institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera eficiente y eficaz la función administrativa en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 78.5% son repuestas favorables donde el siempre representa el 36.9% y el casi siempre el 41.5%.

2. En la Autogestión se mide la capacidad Institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera eficiente y eficaz la función administrativa en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 27.7% % son repuestas desfavorables donde él nunca es el 18.5% y él siempre es el 3.1%

Conclusiones:

En la dimensión Proceso de implementación del Control Interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas, las repuestas han sido muy favorables en un 77.7% de promedio, donde los indicadores ambiente de control es muy favorable en el 82.3%, la afirmación de un código de ética de sus funcionarios es favorable en un 72.3% y la autogestión que mide la eficiencia y eficacia de la función administrativa es muy favorable en el 78.5%, podemos afirmar que si existe una buena implementación del sistema de control interno en el hospital aceptado por los trabajadores.

3.1.1.2 Proceso de aplicación del sistema de control interno

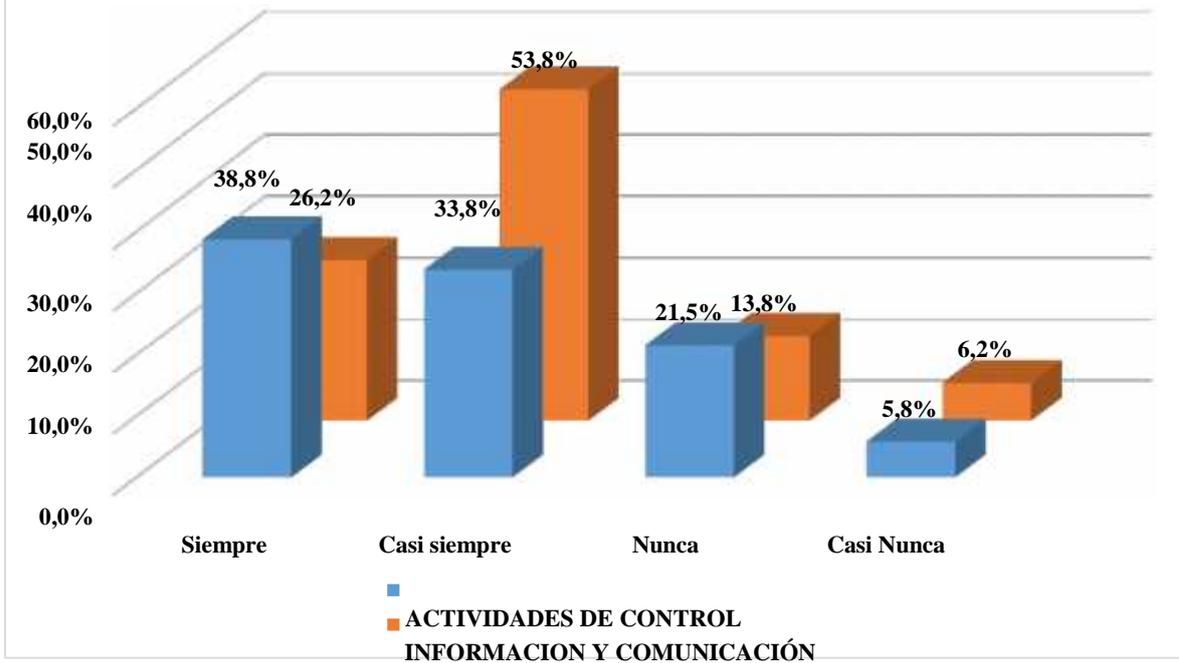
Tabla 04

PROCESO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

PROCESO																							
ACTIVIDADES DE CONTROL												Información y comunicación											
¿Considera que existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno?				¿Considera que los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno?				¿Considera que los funcionarios y servidores se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos?				¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?				¿Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo a un plan?				¿Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno?			
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca
37	22	2	4	28	23	11	3	28	18	17	2	16	24	22	3	17	23	18	7	17	35	9	4

PROCESO	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca
ACTIVIDADES DE CONTROL	38.8%	33.8%	21.5%	5.8%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	26.2%	53.8%	13.8%	6.2%

**FIGURA 02
PROCESO**



Fuente: Elaboración Propia

En la Dimensión Proceso de Aplicación del Sistema de Control Interno en hospital José Hernán Soto Cadenillas, se ha desarrollado los indicadores: Actividades de Control e Información y comunicación, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Actividades de Control: Normas y Procesos, importancia del Control Interno, cumplimiento de los objetivos, riesgos al logro de los objetivos y políticas de acuerdo a una planificación.

1. En las Actividades de Control se mide Normas y Procesos, importancia del Control Interno, cumplimiento de los objetivos, riesgos al logro de los objetivos y políticas de acuerdo a una planificación, en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 72.6% son repuestas favorables donde el siempre representa el 38.8% y el casi siempre el 33.8%.

2. En las Actividades de Control se mide Normas y Procesos, importancia del Control Interno, cumplimiento de los objetivos, riesgos al logro de los objetivos y políticas de acuerdo a una planificación, en el hospital José Hernán

Soto Cadenillas el 27.4% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 21.6% y él siempre es el 5.8%.

Información y Comunicación: Mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno.

1. En la información y comunicación, se mide mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 80% son repuestas favorables donde el siempre representa el 26.2% y el casi siempre el 53.8%.

2. En la información y comunicación, se mide mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 20% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 13.8% y él siempre es el 6.2%

Conclusiones:

En la dimensión proceso de aplicación del Control Interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas, la aceptación de los trabajadores es muy favorable en un 76.3% de promedio, donde los indicadores actividades de control son muy positivas en el 72.6%, y la información y comunicación del sistema es muy aceptable y favorable en un 80% que nos permite afirmar que el proceso de implementación del sistema de control interno ha sido aceptado por los trabajadores.

3.1.1.3 Eficacia del sistema de control interno

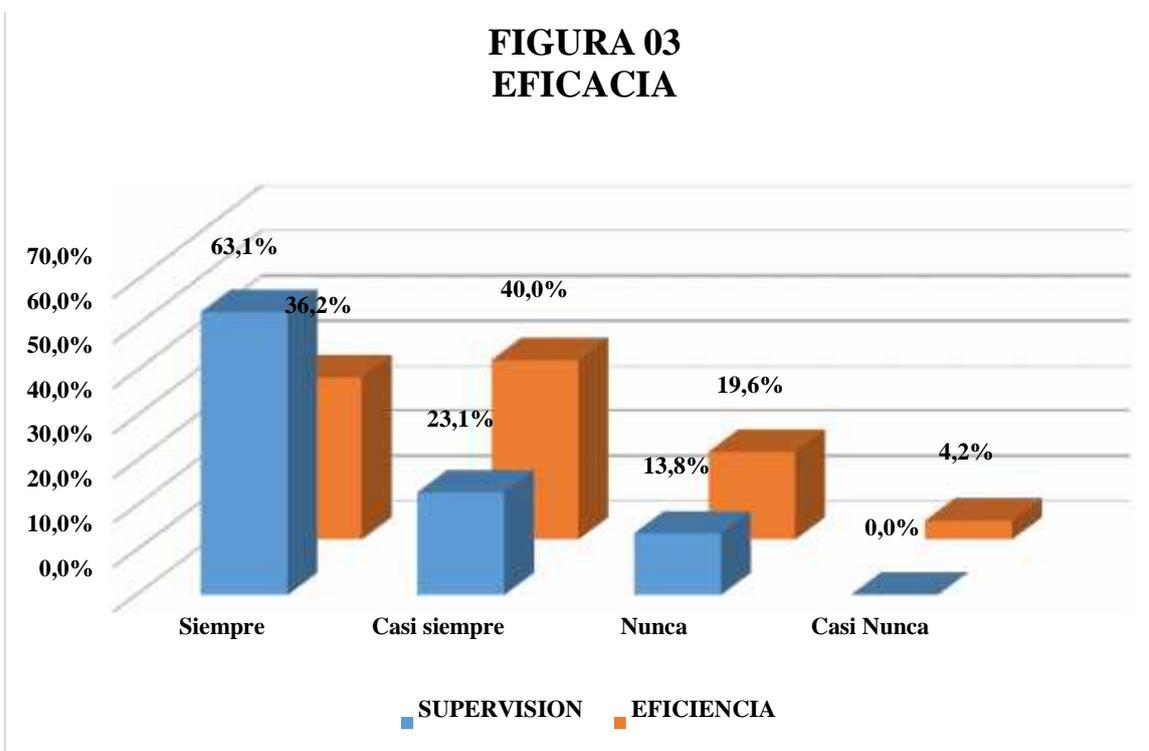
Tabla 05

Eficacia del Sistema de Control Interno

EFICACIA																			
SUPERVISION				EFICIENCIA															
¿Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente?				¿Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios?				¿Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal?				¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?				¿Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable?			
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca
41	15	9		26	23	11	5	19	25	17	4	26	29	8	2	23	27	15	0

EFICACIA	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca
SUPERVISION	63.1%	23.1%	13.8%	0.0%
EFICIENCIA	36.2%	40.0%	19.6%	4.2%

FIGURA 03
EFICACIA



Fuente: Elaboración Propia

En La Dimensión Proceso para medir la eficacia del Sistema de Control Interno en hospital José Hernán Soto Cadenillas, se ha desarrollado los indicadores: Supervisión y eficiencia, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Supervisión: Supervisión permanente del control interno.

1. En las Actividades de Supervisión, se mide la supervisión permanente del control interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 86.2% son repuestas favorables donde el siempre representa el 63.1% y el casi siempre el 23.1%.

2. En las Actividades de Supervisión, se mide la supervisión permanente del control interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 13.8% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 13.8% y él siempre es el 0%.

Eficiencia: Se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios, Protección y conservación de los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal, Políticas, las políticas y procedimientos establecidos que disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos y Procedimientos y la información que se brinda es oportuna, válida y confiable.

1. En la Eficiencia, se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios, Protección y conservación de los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal, Políticas, las políticas y procedimientos establecidos que disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos y Procedimientos y la información que se brinda es oportuna, válida y confiable, en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 76.2% son repuestas favorables donde el siempre representa el 36.2% y el casi siempre el 40%.

2. En la Eficiencia, se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios, Protección y conservación de los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal, Políticas, las políticas y procedimientos establecidos que disminuyen los

riesgos que pueden afectar el logro de objetivos y Procedimientos y la información que se brinda es oportuna, válida y confiable, en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 23.8% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 19.6% y él siempre es el 4.2%

Conclusiones:

En la dimensión proceso de eficacia del Control Interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas, es muy favorable la opinión de los trabajadores en un 81.2% de promedio, donde los indicadores supervisiones de control es muy positivas en el 86.2%, y la eficiencia del sistema de control es muy aceptable y favorable en un 76.2% que nos permite afirmar que el sistema de control interno es eficaz y comprendido por los trabajadores.

3.1.2 De la Variable Desempeño Laboral

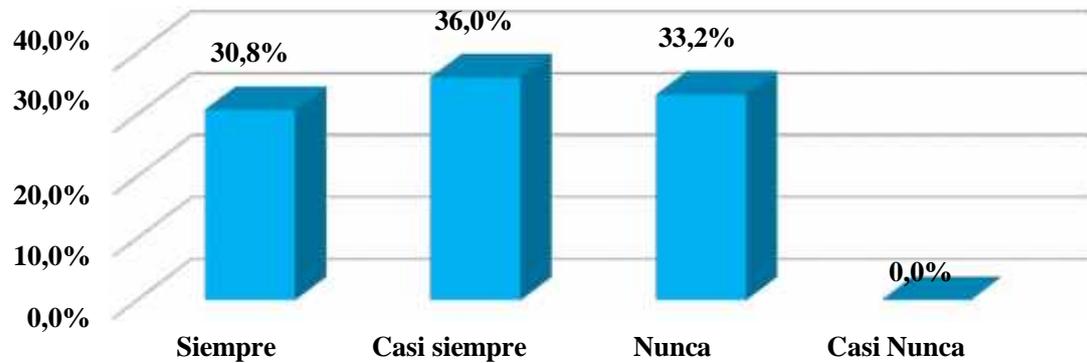
3.1.2.1 Proceso de evaluación Laboral

Tabla 06
SATISFACCIÓN LABORAL

PROCESO DE EVALUACIÓN LABORAL																			
SATISFACCION LABORAL																			
¿Qué tan satisfecho esta Ud. Con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en el Hospital JHSC?				¿El Hospital JHSC en el año 2017 realizó la evaluación de desempeño de sus trabajadores?				¿En el año 2017 ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño laboral?				¿Conoce Ud. Que, en el año 2017, ¿los ascensos en el Hospital JHSC se realizaron por mérito a su desempeño laboral?				¿El Hospital JHSC les da oportunidad de Desarrollar sus capacidades?			
Sie	Ca	Nu	Ca	Sie	Ca	Nu	Ca	Sie	Ca	Nu	Ca	Sie	Ca	Nu	Ca	Sie	Ca	Nu	Ca
mp	si	nc	si	mp	si	nc	si	mp	si	nc	si	mp	si	nc	si	mp	si	nc	si
re	mp	a	nc	re	mp	a	nc	re	mp	a	nc	re	mp	a	nc	re	mp	a	nc
re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re	re
27	32	6	0	65	0	0	0	0	23	42	0	0	23	42	0	8	39	18	0
41.5%	49.2%	9.2%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.4%	64.6%	0.0%	0.0%	35.4%	64.6%	0.0%	12.3%	60.0%	27.7%	0.0%
90.8%	9.20%			100.0%	0%			35.4%	64.6%			35.4%	64.6%			72.3%	27.7%		

PROCESO DE EVALUACIÓN LABORAL	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca
SATISFACCION LABORAL	30.8%	36.0%	33.2%	0.0%

FIGURA 04
SATISFACCION LABORAL



Fuente: Elaboración Propia

En la Dimensión Proceso de Evaluación Laboral en hospital José Hernán Soto Cadenillas, se ha desarrollado el indicador Satisfacción Laboral, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Satisfacción Laboral: Responsabilidad en el puesto, Evaluación del Desempeño, Estímulos verbales o escritos, meritocracia y Desarrollo de capacidades.

1. En la Satisfacción Laboral se mide la responsabilidad en el puesto, Evaluación del Desempeño, Estímulos verbales o escritos, meritocracia y Desarrollo de capacidades de los Trabajadores en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 66.8% son repuestas favorables donde el siempre representa el 30.8% y el casi siempre el 36%.

2. En la Satisfacción Laboral se mide la responsabilidad en el puesto, Evaluación del Desempeño, Estímulos verbales o escritos, meritocracia y Desarrollo de capacidades de los Trabajadores en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 33.2% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 36.2% y él siempre es el 0%.

Conclusiones:

La Dimensión proceso de evaluación laboral en el hospital José Hernán Soto Cadenillas, se estableció el indicador Satisfacción laboral en donde se midió la responsabilidad en el puesto, evaluación del desempeño, Estímulos verbales o escritos, meritocracia y Desarrollo de capacidades, las repuestas han sido favorables en un promedio de 66.8%, y desfavorable en un 30.8, sobre la satisfacción laboral por la responsabilidad en el puesto es muy significativo en un 90.8%, en la evaluación de los desempeños la satisfacción es del 100%, sobre los estímulos verbales o escritos las repuestas fueron desfavorables en un 64.6%, sobre la meritocracia al desempeño laboral es desfavorable en un 64.6% y por las oportunidades de desarrollo de capacidades es favorable en un 72.3%, podemos afirmar que la satisfacción laboral es muy significativa en los trabajadores en cuanto a sus responsabilidades, desempeño y desarrollo de capacidades pero es negativa en el hospital en función a los estímulos y la meritocracia, que deben de potenciarse por la dirección.

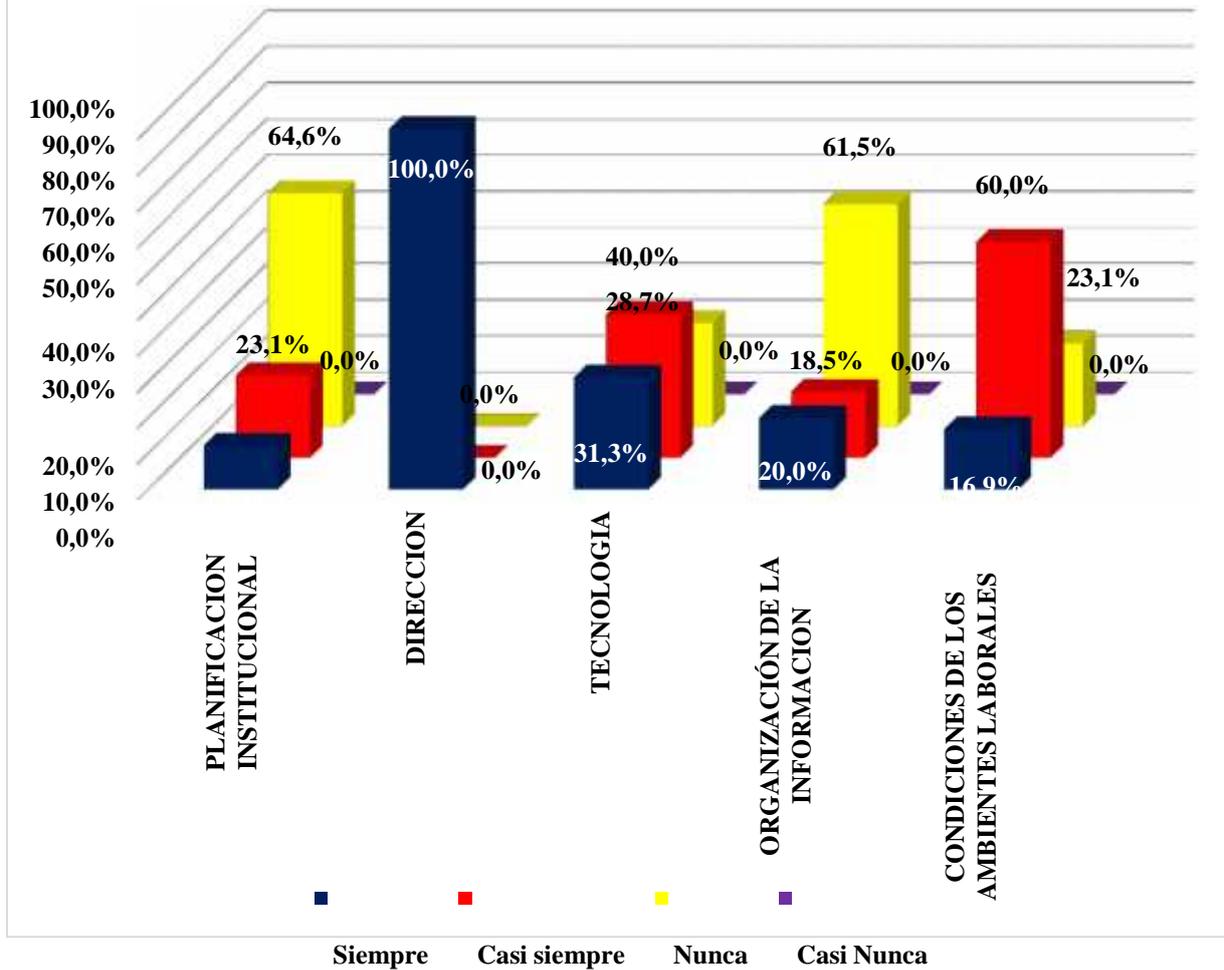
3.1.2.2 Proceso de la organización laboral

Tabla 07

PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca
PLANIFICACION INSTITUCIONAL	12.3%	23.1%	64.6%	0.0%
DIRECCION	100.0%	0.0%	0.0%	
TECNOLOGIA	31.3%	40.0%	28.7%	0.0%
ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACION	20.0%	18.5%	61.5%	0.0%
CONDICIONES DE LOS AMBIENTES LABORALES	16.9%	60.0%	23.1%	0.0%

**FIGURA 05
PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL**



Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión Proceso de Organización Laboral en hospital José Hernán Soto Cadenillas, se ha desarrollado los indicadores: Planificación, Dirección, Tecnología, Organización de la información y condiciones de los ambientes laborales, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Planificación Institucional: Conocimiento del Plan Estratégico Institucional - PEI

1. En la Planificación Institucional se mide el conocimiento del plan estratégico institucional – PEI del hospital José Hernán Soto Cadenillas el 35.4% son repuestas favorables donde el siempre representa el 12.3% y el casi siempre el 23.1%.

2. En la Planificación Institucional se mide el conocimiento del plan estratégico institucional – PEI del hospital José Hernán Soto Cadenillas el 64.6% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 64.6% y él siempre es el 0%.

Dirección: Reuniones del personal con el jefe de área

1. En la Dirección se mide las reuniones del personal con el jefe de área del hospital José Hernán Soto Cadenillas el 100% son repuestas favorables donde el siempre representa el 100% y el casi siempre el 0%.

2. En la Dirección se mide las reuniones del personal con el jefe de área del hospital José Hernán Soto Cadenillas no ha habido respuestas desfavorables

Tecnología: Servicio de Internet, Equipos Modernos, Manejo de Sistemas de redes

1. En el uso de Tecnología se ha medido el servicio de internet, equipos modernos y manejo del sistema de redes implementado en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 71.3% son repuestas favorables donde el siempre representa el 31.3% y el casi siempre el 40%.

2. En el uso de Tecnología se ha medido el servicio de internet, equipos modernos y manejo del sistema de redes implementado en el hospital José Hernán Soto Cadenillas el 28.7% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 28.7% y él siempre es el 0%.

Organización de la Información: Información sistematizada, organizada y ordenada

1. En la organización de la información se mide la Información sistematizada, organizada y ordenada del hospital José Hernán Soto Cadenillas el 38.5% son repuestas favorables donde el siempre representa el 20% y el casi siempre el 18.5%.

2. En la organización de la información se mide la Información sistematizada, organizada y ordenada del hospital José Hernán Soto Cadenillas el 61.5% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 61.5% y él siempre es el 0%.

Condiciones de los ambientes laborables: Mantenimiento de infraestructura y mobiliario moderno y ergonómico.

1. En las condiciones de los ambientes laborables se mide Mantenimiento de infraestructura y mobiliario moderno y ergonómico del hospital José Hernán Soto Cadenillas el 76.9% son repuestas favorables donde el siempre representa el 16.9% y el casi siempre el 60%.

2. En las condiciones de los ambientes laborables se mide Mantenimiento de infraestructura y mobiliario moderno y ergonómico del hospital José Hernán Soto Cadenillas el 23.1% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 23.1% y él siempre es el 0%.

Conclusiones:

En la dimensión proceso de organización laboral del hospital José Hernán Soto Cadenillas, es aceptable por los trabajadores en un 64.4% de promedio, donde los indicadores: Planificación Estratégica es negativa en el 64.6%, las reuniones de área y trabajo en equipo son excelentes en un 100%, el uso de tecnología es muy positiva en el 71.3%. La organización de la información es negativa en el 61.5% y las condiciones laborales es positiva en un 76.9%, por lo que podemos afirmar que el proceso de organización laboral es aceptable en el trabajo en equipo, el uso de tecnología y las condiciones laborales y es negativa en la planificación estratégica para potenciar los resultados del hospital interna y externamente.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS:

Alfa de Cronbach - validez y consistencias de los datos recopilados – ver anexo

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K:	El número de ítems	28
S_i^2 :	Sumatoria de Varianzas de los	15.3668
Ítems		70.5288
S_T^2 :	Varianza sumatoria de los Ítems	0.8111
:	Coeficiente de Alfa de Cronbach	

De acuerdo al coeficiente obtenido la confiabilidad y validez de las encuestas es 0.81 con una significación de excelente para el desarrollo de nuestra investigación.

IV. DISCUSIÓN

4.1.1. De la Variable de Control Interno

Según Sarmiento, C. (2013), “Entre los factores, interno o externos, que pudiesen incidir en un ambiente de control, se encuentra los siguientes: Integridad y valores morales del personal, compromiso para contratar y mantener personal de calidad, capacidad en la identificación de riesgos operacionales, adiestramiento especializado sobre la aplicación de controles internos y los roles desempeñados por la Junta y el Comité de Auditoría”.

“La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control”.

4.1.1.1 Implementación del proceso de Control.

En la dimensión Proceso de implementación del Control Interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas, las repuestas han sido muy favorables en un 77.7% de promedio, donde los indicadores ambiente de control es muy favorable en el 82.3%, la afirmación de un código de ética de sus funcionarios es favorable en un 72.3% y la autogestión que mide la eficiencia y eficacia de la función administrativa es muy favorable en el 78.5%, podemos afirmar que si existe una buena implementación del sistema de control interno en el hospital aceptado por los trabajadores.

4.1.1.2 Proceso de aplicación del sistema de control interno

En la dimensión proceso de aplicación del Control Interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas, la aceptación de los trabajadores es muy favorable en un 76.3% de promedio, donde los indicadores actividades de control son muy positivas en el 72.6%, y la información y comunicación del sistema es muy aceptable y favorable en un 80% que nos permite afirmar que el proceso de implementación del sistema de control interno ha sido aceptado por los trabajadores.

4.1.1.3 Eficacia del sistema de control interno

En la dimensión proceso de eficacia del Control Interno en el hospital José Hernán Soto Cadenillas, es muy favorable la opinión de los trabajadores en un 81.2% de promedio, donde los indicadores supervisiones de control es muy positivas en el 86.2%, y la eficiencia del sistema de control es muy aceptable y favorable en un 76.2% que nos permite afirmar que el sistema de control interno es eficaz y comprendido por los trabajadores.

4.1.2. De la Variable Desempeño Laboral

“Actualmente, la evaluación de desempeño es la forma más utilizada para estimar o medir el actuar del individuo en sus labores y su potencial de desarrollo. Las empresas dan gran importancia en medir el desempeño de sus colaboradores para poder realizar diversos planes de acción. Son variados los conceptos que se brindan sobre la temática, por lo cual es importante analizar algunos de ellos para comprender su alcance”.
Montoya (2016:14)

4.1.2.1 Proceso de evaluación Laboral.

La Dimensión proceso de evaluación laboral en el hospital José Hernán Soto Cadenillas, se estableció el indicador Satisfacción laboral en donde se midió la responsabilidad en el puesto, evaluación del desempeño, Estímulos verbales o escritos, meritocracia y Desarrollo de capacidades, las repuestas han sido favorables en un promedio de 66.8%, y desfavorable en un 30.8, sobre la satisfacción laboral por la responsabilidad en el puesto es muy significativo en un 90.8%, en la evaluación de los desempeños la satisfacción es del 100%, sobre los estímulos verbales o escritos las repuestas fueron desfavorables en un 64.6%, sobre la meritocracia al desempeño laboral es desfavorable en un 64.6% y por las oportunidades de desarrollo de capacidades es favorable en un 72.3%, podemos afirmar que la satisfacción laboral es muy significativa en los trabajadores en cuanto a sus responsabilidades, desempeño y desarrollo de capacidades pero es negativa en el hospital en

función a los estímulos y la meritocracia, que deben de potenciarse por la dirección.

4.1.2.2 Proceso de la organización laboral

En la dimensión proceso de organización laboral del hospital José Hernán Soto Cadenillas, es aceptable por los trabajadores en un 64.4% de promedio, donde los indicadores: Planificación Estratégica es negativa en el 64.6%, las reuniones de área y trabajo en equipo son excelentes en un 100%, el uso de tecnología es muy positiva en el 71.3%. la organización de la información es negativa en el 61.5% y las condiciones laborales es positiva en un 76.9%, por lo que podemos afirmar que el proceso de organización laboral es aceptable en el trabajo en equipo, el uso de tecnología y las condiciones laborales y es negativa en la planificación estratégica para potenciar los resultados del hospital interna y externamente.

V. CONCLUSIONES

1. El sistema de control interno es aceptado por todos los trabajadores en un 78.4% y la satisfacción laboral en 82.2% por lo tanto existe una relación muy significativa en promedio del 80.3% entre ambas variables por lo que se confirma nuestra hipótesis. De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, la validez y consistencias de los datos recopilados de las encuestas es 0.81 significación de excelente que le da validez a la investigación

2. La Satisfacción Laboral de los Trabajadores se da por el sistema de control interno que ha sido muy aceptado por todos los trabajadores.

3. El Sistema de Control Interno, tiene sus fortalezas: En el ambiente de control, el Código de ética de sus funcionarios, la autogestión, la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, la aceptación de las actividades de control, la información y comunicación del sistema, la supervisión y la eficiencia del control interno establecido que ha sido aceptado por el 78.3% de los trabajadores del hospital José Hernán Soto Cadenillas.

4. La Satisfacción laboral, tiene sus fortalezas: En las Responsabilidades en el puesto, la evaluación de desempeño, el Desarrollo de capacidades, las reuniones de área y trabajo en equipo, el uso de tecnología y las condiciones laborales que ha sido aceptada por el 73.04% de los trabajadores del hospital José Hernán Soto Cadenillas.

VI. RECOMENDACIONES

1. El hospital José Hernán Soto Cadenillas, deberá continuar con la implementación de su labor de control interno, monitorear los procesos de las diferentes áreas de la institución, que llevará a la implementación estratégica del funcionamiento administrativo con transparencia y responsabilidad.
2. Se recomienda al hospital José Hernán Soto Cadenillas, realizar estímulos verbales y escritos, ya que es un pedido a nivel del 64.6 % de los trabajadores.
3. Se recomienda al hospital José Hernán Soto Cadenillas estimular la meritocracia que es negativa en un 64.6%
4. Se recomienda al hospital José Hernán Soto Cadenillas, la organización de la información es negativa en el 61.5%
5. Se recomienda al hospital José Hernán Soto Cadenillas, hacer participar a los trabajadores en la Planificación Estratégica de su institución ya que es negativa en el 64.6%

VII. REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Ballesteros, L., & Bohórquez, K. (2015). La Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13230>
- Campos, L. (2014). Estrategia para el fortalecimiento del Sistema de control interno en el Hospital William Allen Taylor de la Caja Costarricense del Seguro Social. Obtenido de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/campos_arce_lorena_pr_2014.pdf
- Cortez, R., & Garcia, A. (Julio de 2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de <http://hdl.handle.net/11354/509>
- Díaz, G., & Machuca, S. (Noviembre de 2017). Dimensiones del síndrome de burnout y su presencia en el desempeño laboral del personal médico de la red de salud Cajamarca, 2017. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/644>
- Díaz, I., & Gaviria, K. (Julio de 2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/1264>
- Gamarra, E. (2013). Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana, año 2013. Obtenido de <http://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:oai:repositorio.upse.edu.ec:46000:46000-1139/Description>
- Herrera, M., & Rengel, M. (Junio de 2011). Implantación de control interno en el hospital San Agustín, ubicado en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1386>
- Infante, M., & Gonzales, C. (Junio de 2012). Estudio de la organización del trabajo en puesto de trabajo seleccionado. el caso de una agencia de viajes, Revista de investigación en turismo y desarrollo local, Vol. 5, N° 12. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/12/iggm.html>
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A., & Vivanco, M. (Octubre de 2006). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. Obtenido de <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/4>

- Mantilla, S. (2005). Control Interno: Informe coso. ECOE Ediciones. Bogotá. Meigs, W. Larsen, J. (1994). Principios de Auditoría. Segunda Edición. México. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Meigs, W., & Larsen, G. (1994). Importancia de los controles internos. Obtenido de <http://www.pymesgestionpanama.com/control-y-gestion/68-importancia-de-los-controles-internos.html>
- Montejo, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. UPIICSA XVII, VII,50-51. Obtenido de https://www.academia.edu/7265132/Evaluaci%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o_Laboral?ends_sutd_reg_path=true
- Montoya, D. (2016). "Relación Entre El Clima Organizacional Y La Evaluación Del Desempeño Del Personal En Una Empresa De Servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015". Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/MONTOYA_MEZA_DANIEL_RELACI%C3%93N.pdf
- Montoya, D. (2016). "Relación Entre El Clima Organizacional Y La Evaluación Del Desempeño Del Personal En Una Empresa De Servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015". Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/MONTOYA_MEZA_DANIEL_RELACI%C3%93N.pdf
- Moreno, A. (2004). CONTROL INTERNO. Obtenido de <http://www.tuguacontable.org/app/article.aspx?id=457>
- Moreto, L. (2016). El Control Interno su Influencia en la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba 2015. Obtenido de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_3b9e7fe0adec9fc47b7098d9e72875ca/Details
- Observatorio Laboral Revista Venezolana. (Diciembre de 2011). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Observatorio Laboral Revista Venezolana. (Diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Reyes, A. (2013). Administración de Empresa. Teoría y Práctica. Segunda Parte. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera_vj.pdf?sequence=1

- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno, Fundamentos teóricos - Universidad de Carabobo, Venezuela. revista redalyc.org . Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
- Rivera, J. (2016). "Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016". Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/852>
- Romero, R., & Moreira, M. (2015). Evaluación del cumplimiento de la norma técnica de control interno 407 y su incidencia en los procesos de talento humano del Hospital General Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/216>
- Saavedra, M. (2013). Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas en el sector municipal. Estudio de caso ilustre municipalidad de Santiago. Santiago, Chile.
- Salas, P. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana - Cuba. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>
- Salas, P. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud, Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/>
- Salazar, L. (Agosto de 2014). El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543>
- Salinas, E. (2010). "Influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la división soporte regional x del Banco de la Nación, periodo 2008-2009 . Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/574/TG0458.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samaniego, C. (2013). INCIDENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESAS EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Tejedor, F., & Garcia, A. (2010). Evaluación del desempeño docente. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3300545.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. Cuestionario sobre el Sistema Control Interno

La encuesta en referencia tiene la finalidad de recoger información valiosa sobre la investigación: “El Control interno y el desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018”.

Les solicitamos que en las preguntas que continuaciones señalamos Ud. tenga a bien elegir la alternativa que considere la más correcta, marcando para efecto un aspa (x) a la opción que considere la apropiada, le manifestamos que la encuesta es anónima, por lo que le agradecemos su valiosa participación.

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)

Ítems preguntas. - ENCUESTA N°1 DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL JOSÉ HERNÁN SOTO CADENILLAS, CHOTA, 2018					
DESCRIPCIÓN		1	2	3	4
1	¿Considera que existe capacidad institucional para definir las normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación eficiente y eficaz de sus actuaciones?	18	34	13	
2	¿Considera que los funcionarios tienen capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones?	27	28	9	1
3	¿Considera que los funcionarios expresan responsabilidad, capacidad y ética para ejercer control sobre sus actuaciones y la función a su cargo?	18	29	16	2
4	¿Considera que existe capacidad institucional para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa?	24	27	12	2
5	¿Considera que existen normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno?	37	22	2	4
6	¿Considera que los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno?	28	23	11	3

7	¿Considera que los funcionarios y servidores se encuentran preparados para enfrentar eventos adversos que afecten el cumplimiento de objetivos?	28	18	17	2
8	¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos disminuyen los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos?	16	24	22	3
9	¿Considera que dichas políticas son apropiadas y funcionan consistentemente de acuerdo a un plan?	17	23	18	7
10	¿Considera que la administración utiliza mecanismos e información relevante para apoyar el funcionamiento del Control Interno?	17	35	9	4
11	¿Considera que debe ejercerse sobre el control interno una supervisión permanente?	41	15	9	
12	¿Considera que se promueve la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios?	26	23	11	5
13	¿Considera que se busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal?	19	25	17	4
14	¿Considera que los funcionarios cumplen con la aplicación de las leyes, reglamentos y normas gubernamentales?	26	29	8	2
15	¿Considera que la información que se brinda es oportuna, válida y confiable?	23	27	15	

Anexo N° 02:

Instrumento de Recolección de Información B. Cuestionario sobre Desempeño

Laboral

TRABAJADOR.....

Estimado Señor (a):

Les solicitamos que en las preguntas que continuaciones señalamos Ud. tenga a bien elegir la alternativa que considere la más correcta, marcando para efecto un aspa (x) a la opción que considere la apropiada, le manifestamos que la encuesta es anónima, por lo que le agradecemos su valiosa participación

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4). Le agradecemos infinitamente por su importante apoyo.

ITEM	Ítems preguntas. - ENCUESTA N°2 DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL JOSÉ HERNÁN SOTO CADENILLAS, CHOTA, 2017	ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
1	¿Qué tan satisfecho esta Ud. Con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en el Hospital JHSC?	27	32	6	
2	¿El Hospital JHSC en el año 2017 realizó la evaluación de desempeño de sus trabajadores?	65			
3	¿En el año 2017 ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño laboral?		23	42	
4	¿Conoce Ud. Que, en el año 2017, ¿los ascensos en el Hospital JHSC se realizaron por mérito a su desempeño laboral?		23	42	
5	¿El Hospital JHSC les da oportunidad de Desarrollar sus capacidades?	8	39	18	
6	Tiene Ud. Conocimiento, sobre el Plan Estratégico Institucional - PEI del Hospital JHSC	8	15	42	
7	¿En el año 2017 en el Hospital JHSC, se realizaron reuniones del personal con el jefe de Área?	65			
8	¿El internet en su institución fue rápido y constante, facilitó su trabajo en el año 2017?	12	37	16	
9	¿Su institución adquirió equipos de última generación en el año 2017?	40	19	6	

10	¿Se encuentra Ud. Capacitado en el uso del sistema en red?	9	22	34	
11	¿La información que Ud. manejó o trabajó el año 2017 en el Hospital JHSC se encontró sistematizada, organizada y ordenada, siéndole de fácil acceso?	13	12	40	
12	¿La infraestructura de su institución conto con un mantenimiento permanente en el año 2017?	11	39	15	
13	¿La oficina o ambiente donde laboró en el año 2017, conto con mobiliario moderno y ergonómico?	19	27	19	

**JUICIO DE EXPERTOS
VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA PRIMERA VARIABLE**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2		X			
3		X			
4	X				
5	X				
6		X			
7	X				
8	X				
9	X				
10		X			
11		X			
12	X				
13		X			
14		X			
15	X				

Nombre y Apellido: Shini Elizabeth Zambrano Bustamante
 Grado Académico: Magister Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Zambiano Bustamante, Shiri Elizabeth, identificado con DNI N° 27422976, de profesión Lic. Enfermería con el grado de Magister., ejerciendo actualmente como Directora Gestora de la Calidad en la Dirección Sub Regional De Salud Eñota

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al **personal** que labora en el Hospital **José Hernán Soto Cadenillas de Chota** Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA SEGUNDA VARIABLE

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5		X			
6		X			
7	X				
8	X				
9		X			
10		X			
11	X				
12	X				
13	X				

Nombre y Apellido: Shini Elizabeth Zambrano Bustamante

Grado Académico: Magister Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **1^o de mayo**, **2018** El **Dr. Juan L. S. Y. J. J.**, identificado con DNI N° **214229-U**, de profesión **L.C. en Ingeniería**, con el grado de **Magister en Ingeniería**, ejerciendo actualmente como **Director General de la Empresa** en **la Empresa S/S R.L. de Inversión y Comercio Exterior "ihob"**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al **personal** que labora en el Hospital **José Hernán Soto Cadenillas de Chota**. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Firma: _____



Firma

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA PRIMERA VARIABLE

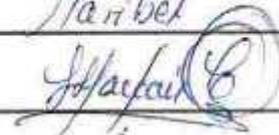
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

	ESCALA			
	MUY ADECUADA	ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X			
2	i			
3		i)		
4	i\			
5				
6	X			
7	i:			
8		X		
9		Y.		
10	i			
11	r			
12	/,			
13	7-			
14	X			
15	X			

Nombre y Apellido: Alarcón Coronel dor Maribel

Grado Académico: Magister Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marcón Coronel Luz Maribel, identificado con DNI
N° 41081238, de profesión Ingeniero Informático con el grado de
Magister, ejerciendo actualmente como Ingeniera,
en Dirección Subregional de Salud Chota

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al **personal** que labora en el Hospital **José Hernán Soto Cadenillas de Chota** Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA SEGUNDA VARIABLE

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cuantitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones, indique el cambio e correspondencias.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4		X			
5	X				
6	?				
7	f				
8	X				
9		X			
10	X				
11	X				
12					
13	X				

Nombre y Apellido: Marcos Coronel Cruz Marbel

Grado Académico: Magister Firma: [Firma]

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, *ilcwo'n* *?* *ll.d J_{t,z} /7Q,"f' be/*, identificado con DNI N° *fiitfj z 3 :?*, de profesión *t_"j&>j wo 7lib;,,0l/te.v* con el grado de *.JI Is 4'Y*, ejerciendo actualmente como *;ti,,tj M7 i ei-o* en *{)i rt'aic,r,)obrPQlol)a/ qbp 53421(..)d Ck;l"!:*.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al **personal** que labora en el Hospital **José Hernán Soto Cadenillas de Chota**. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Ampntuo de contemoo			:X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión)C	
Pertinencia				X

r.nirt2yL\ junin r!Q! ?01R


 Firma

**JUICIO DE EXPERTOS
VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA PRIMERA VARIABLE**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3		X			
4	X				
5	X				
6		X			
7	X				
8	X				
9	X				
10		X			
11	X				
12	X				
13	X				
14		X			
15	X				

Nombre y Apellido: Rosa Jakelyne Carranza Díaz
 Grado Académico: Magister Firma: [Firma]

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rosa Jakelyne Samanza Díaz, identificado con DNI
Nº 16758642, de profesión Obstetra con el grado de
Magister, ejerciendo actualmente como Colaborador,
en el Dirección de Gestión de la Salud.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al **personal** que labora en el Hospital **José Hernán Soto Cadenillas de Chota** Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

.....,,,,



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rosa Lakhyme Larraza Díaz, identificado con DNI
N° 16758642, de profesión Obstetra con el grado de
Magister, ejerciendo actualmente como Colaborador,
en la Dirección de Gestión de la Salud.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al **personal** que labora en el Hospital **José Hernán Soto Cadenillas de Chota** Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Chiclayo, junio del 2018.


Firma

ANEXO 03

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Alfa de Cronbach -

Preguntas																											Varianza Total		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12	13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42
3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	40
4	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	1	2	3	3	3	61
5	2	1	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	61
6	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	3	2	1	44
7	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	3	2	1	42	
8	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	60
9	1	2	3	1	4	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	58
10	1	1	3	1	4	1	1	3	4	3	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	61
11	1	1	3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	56
12	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	45
13	2	2	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	46
14	1	2	2	1	1	1	1	3	4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	43
15	1	2	2	3	4	1	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	65
16	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	64
17	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	2	2	1	1	3	3	3	1	2	48
18	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	3	1	3	1	3	46
19	1	2	4	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	2	1	2	2	2	1	50
20	3	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	60
21	1	2	2	1	2	1	1	3	4	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	46
22	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	60
23	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	44

24	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	54
25	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	45
26	3	1	1	2	1	1	1	4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	42
27	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	1	3	3	2	2	62
28	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	3	3	2	3	56
29	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	3	49
30	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	46
31	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	1	4	4	3	2	1	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	69
32	2	1	3	3	1	4	3	3	4	3	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	66
33	1	1	2	2	2	1	1	3	3	4	2	4	3	2	3	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	63
34	1	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	49
35	1	1	2	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	49
36	2	3	2	3	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	53
37	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	49
38	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	50
39	1	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	4	2	2	3	2	1	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	3	61
40	2	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	58
41	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	63
42	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	60
43	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	2	64
44	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	1	2	3	3	3	60
45	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	42
46	2	2	1	1	1	1	1	3	4	4	3	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	58
47	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	54
48	3	1	1	2	1	4	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	1	56
49	3	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	1	2	3	3	2	64
50	2	1	4	2	1	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	67
51	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	1	48
52	2	2	2	1	1	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	64

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante José Carlos Arribasplata Díaz, titulada: **El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 25 de julio de 2018



Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
DNI: 26691953

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : FDS-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo JOSE CARLOS ARRIBASPLATA DIAZ identificado con DNI N° 45952602 egresado de la Escuela Profesional de MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) . No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado EL CONTROL INTRNO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLA, CHOTA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

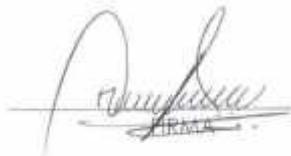
.....

.....

.....

.....

.....



DNI: 45952602

FECHA: 25 de AGOSTO del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del ISGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	----------------------	--------	--------------------------------