



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO I
“SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA”, BAGUA
GRANDE – 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autora:

Olano Dávila Lucy Magaly

<https://orcid.org/0000-0002-4538-5595>

Asesor

Mg. Wilmer Enrique Vidaurre García

<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel - Perú

2022

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido rodearme de personas maravillosas que a lo largo de la carrera me brindaron su apoyo emocional para seguir, a mi familia por su apoyo incondicional, emocional que me brindaron.

A mi esposo e hijos por su paciencia y ánimos ya que nunca es tarde para poder lograr los objetivos trasados y lograr obtener los deseos de superación y seguir día a día como la finalidad de crecer profesionalmente.

La autora.

AGRADECIMIENTO

En primero lugar agradecer a Dios, por haberme dado la familia que tengo y por habernos cuidado durante estos años difíciles que nos está tocando vivir.

Gracias a mi esposo e hijos quienes fueron parte fundamental en este proceso y mediante ello por su apoyo y sacrificio para poder lograr los objetivos que como persona uno espera lograr alcanzar.

Gracias a la USS, por haberme abierto las puertas de su institución para poder recibir una buena formación académica, a los maestros que dedican su tiempo y empeño en formar personas de bien para la sociedad con sus enseñanzas y conocimientos.

Al maestro quien guio y asesoro durante el proceso de este proyecto para poder lograr culminar con éxito el mismo.

RESUMEN

La investigación denominado *control interno del Hospital de apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande – 2021*, tuvo como principal propósito Analizar el control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental – transversal, la muestra compuesta por 18 empleados administrativos, como técnica es la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluye que: El control interno que se desarrolla en la entidad, el 83% de los colaboradores revelaron que es regular y el 17% señalan que es óptimo.

PALABRAS CLAVE

Control, interno, hospital

ABSTRACT

The research called internal control of the Support Hospital I "Santiago Apóstol Utcubamba", Bagua Grande - 2021, had as its main purpose to analyze the internal control executed in the Support Hospital I "Santiago Apóstol Utcubamba", Bagua grande - 2021, the study is quantitative approach, descriptive type, non-experimental design - transversal, the sample composed of 18 administrative employees, as a technique is the survey and the questionnaire as an instrument, concludes that: The internal control that is developed in the entity, 83% of the collaborators revealed that it is regular and 17% indicate that it is optimal.

KEYWORDS

Control, intern, hospital

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
PALABRAS CLAVE.....	iv
ABSTRACT.....	v
KEYWORDS.....	v
ÍNDICE.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.3.1. Control Interno.....	15
1.3.1.1. <i>Dimensión: Ambiente de control</i>	17
1.3.1.2. <i>Dimensión 2: Evaluación de riesgos</i>	17
1.3.1.3. <i>Dimensión 3: Actividades de control</i>	18
1.3.1.4. <i>Dimensión 4: Información y comunicación</i>	18
1.3.1.5. <i>Dimensión 4: Información y comunicación</i>	19
1.1. Formulación del problema.....	19
1.2. Justificación e importancia del estudio.....	20
1.3. Hipótesis.....	20
1.4. Objetivos.....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivo específico.....	21
1.5. Limitaciones.....	21
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	22
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	22
2.1.1. Tipo de investigación.....	22
2.1.2. Diseño de la investigación.....	22
2.2. Población y muestra.....	22

2.2.1.	Población.....	22
2.2.2.	Muestra.....	22
2.3.	Variables, operacionalización.....	23
2.3.1.	Variables.....	23
2.3.2.	Definición conceptual y operacional.....	23
2.3.3.	Operacionalización de variables.....	23
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.....	24
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos	24
2.5.	Procedimientos para la recolección de datos	24
III.	RESULTADOS	26
3.1.	Tablas y gráficos.....	26
IV.	DISCUSIÓN	32
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
5.1.	Conclusiones.....	34
5.2.	Recomendaciones	34
VI.	REFERENCIAS.....	36
	ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	24
Tabla 2: Ambiente de control.....	27
Tabla 3: Evaluación de riesgos.....	28
Tabla 4: Actividades de control.....	29
Tabla 5: Comunicación e información.....	30
Tabla 6: Seguimiento y supervisión.....	31
Tabla 7: Control interno.....	32

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Diseño de descriptivo	23
Ilustración 2: Ambiente de control.....	27
Ilustración 3: Evaluación de riesgos.....	28
Ilustración 4: Actividades de control.....	29
Ilustración 5: Comunicación e información.....	30
Ilustración 6: Seguimiento y supervisión.....	31
Ilustración 7: Control interno.....	32

I. INTRODUCCIÓN

El control interno es reconocido como instrumento de gestión para que todo tipo de instituciones que obtengan una razonable seguridad en el logro de los objetivos corporativos y tengan la capacidad para informar sobre su gestión a los interesados en ella (Mendoza, et al, 2018). Por su parte Vásquez (2021), considera que el control son procesos desarrollados por la administración, la gerencia y otros colaboradores de una entidad, creados con el objetivo de proveer garantías razonables para el logro de las metas, en las categorías siguientes: eficiencia y eficacia en las operaciones, cumplimiento de reglamentos, políticas y leyes, así como la contabilidad de la información financiera.

Asimismo, Meléndez (2016) considera que el control interno son instrumentos de gestión, los planes estructurales, todos los métodos y procedimientos adoptados o implementados dentro de una organización de manera coordinada en un proceso continuo de dirección, gestión y colaboradores de una entidad, para custodiar patrimonio y activos, mejorar su eficiencia operativa y promover el mayor grado de rentabilidad.

Los controles internos se establecen para asegurar que la organización esté bien orientada en cuanto a sus objetivos de utilidad y persigue alcanzar las metas propuestas, así como para evitar las contingencias y los riesgos que típicamente se presentan en el desarrollo de sus actividades. Estas acciones permiten que al control interno controlar las condiciones financieras, económicas y laborales para mejorar evitar los fraudes, cambiar rápidamente, adaptarse a los requerimientos y necesidades de los usuarios y evolucionar en el tiempo. La revisión constante conduce a resultados de validez, reduce el riesgo de pérdida de bienes y también ayuda a garantizar la veracidad de los estados financieros, el cumplimiento de las normas y reglamentos (Mantilla, 2016).

1.1. Realidad problemática

En todas las instituciones es muy importante que cuenten con herramientas de gestión que les ayuden a cumplir con sus obligaciones de manera efectiva y oportuna, por lo que deben tener sistemas apropiados de control interno, diseñados para proteger los recursos de la institución y prevenir pérdidas por las razones de fraudes que puedan afectar a la consecución de objetivos (Deloitte, 2019).

El control interno en el sector público de España se encuentra en crisis debido a malas gestiones incompetencia y corrupción, donde existen diferentes formas de entender el concepto de control interno (Fol, 2019), En tanto, en Ecuador, las organizaciones comerciales ocuparon el segundo lugar en la industria con más empleo, representando el 26,67% del total encuestado. No obstante, en el país la mayor parte de las organizaciones comerciales contralan y administran de forma empírica, ya sean por el desconocimiento, provocando usuarios insatisfechos, disminuyendo las ventas y teniendo problemas financieros (Garcia & Sanchez, 2019).

Para Moposita (2021) en Quito indica que el problema que se plantea este estudio es determinar qué factores y controles hacen necesaria la implementación de un sistema de control interno. En un mundo globalizado donde la tecnología avanza constantemente, necesitan encontrar instrumentos y herramientas que puedan reducir de manera significativa los riesgos internos a los que se enfrentan para evitar fraudes, mejorar el rendimiento y conseguir la eficiencia y la eficacia dentro de la institución. El control interno es muy importante para establecer una buena estructura organizacional contable y administrativa que garantice la confiabilidad de la empresa y el cumplimiento de las leyes y las políticas.

Por su parte Paredes (2020) al evaluar el control interno se debe poseer los conocimientos más relevantes para la evaluación de los controles e identificar los riesgos para diseñar estrategias y mitigarlos. La evaluación son procesos porque son medios para conseguir un fin, en toda institución atraviesa e involucra a todos los empleados sin excepción, está integrada a todas las actividades de la empresa, y el personal son las que ejercen el control, siendo estos los encargados de ejecutar el control, por lo que proporciona una seguridad relativa prudente para el logro de un objetivo general o específico. El control interno es una instrumento o herramienta que contribuye a ayudar a la institución a mejorar sus actividades para que se realicen de forma más eficaz y eficiente, por lo que forma parte de la solución de las dificultades que presenta la institución.

En este contexto, el control interno se ha convertido en un conjunto de procedimientos que, cuando se implementan dentro de cualquier institución, brindan un nivel razonable de seguridad en términos de eficiencia de los procesos, confiabilidad de la información

financiera y cumplimiento de las normas. Lograr mejor los objetivos institucionales (Shu & Chih, 2020).

En Perú, sin embargo, cuenta con un organismo que lidera la regulación del control interno de las instituciones públicas como una herramienta de gestión fundamental para prevenir riesgos en el proceso de contratación y proteger los recursos del país. Además, la ejecución presupuestaria en adquisiciones, donde se observaron problemas de sobreestimación de adquisiciones, corrupción grave en los proveedores, ineficiencias en los controles internos y reportes de montos de adquisiciones elevados en comparación con el mercado (Arcentales, 2021).

Por su parte Caman, et al (2020) indica que las razones de la falta de control interno se puede decir que son cambios constantes de los movimientos de los encargados de la administración de la institución, el gerente de turno, como miembro de la familia, muchas veces asume el cargo sin la preparación académica suficiente, el personal no está de acuerdo con la misión y la visión de la organización y los colaboradores están en el control interno inadecuada preparación en materia de control, uso de familiares en el trabajo sin la necesaria experiencia, falta de un manual de organización y funcionamiento (MOF) que detalle el trabajo, falta de reglamentos sobre organización y funcionamiento (ROF), falta de control interno de los empleados y temas de manejo de inventarios capacitación continua..

Sin embargo, Arcentales (2021) considera que la región San Martín se han incluido herramientas de control interno para las instituciones en línea, al haber encontrado historiales de corrupción en los contratos con el gobierno. Además, para equipos y materiales sobrevaluados, aún existen deficiencias en el proceso de adquisición, desperdiciando recursos en general. Asimismo, a pesar de una oficina de patrimonio, no hay suficiente planificación para contener y deteriorar la demanda, dejando activos que pueden ser atendidos para su uso final.

Las instituciones tienen problemas en el control y supervisión de la gestión de las actividades; por aquello es necesario identificar los cuellos de botella o no conformidades que limitan el cumplimiento de las metas y objetivos en el tiempo estipulado. Por eso la evaluación de control interno permitirá conocer las falencias en los procesos para

posteriormente realizar seguimiento y monitoreo, ha venido desarrollando algunas actividades de manera empírica o que no están alineados a los objetivos corporativos generando una disminución de los ingresos porque los gastos se han incrementado, es decir, carece de una optimización de los recursos para alcanzar una alta rentabilidad para los propietarios y/o accionistas.

La problemática con la que cuenta el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”. Existen muchos factores, que dificulta el avance, con mejoras para lograr alcanzar las metas trazada como hospital, habiendo que mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores, falta de capacitación al personal para mejorar las incidencias que ocurren a diario, por tal motivo no se solucionan en el momento preciso habiendo pérdidas económicas por la falta de control en el filtro de pacientes atendidos, no hay buena organización de áreas y ambientes a utilizar.

El control interno dentro de la entidad es el plan organizacional, donde se incluyen métodos y procedimientos, y es una herramienta segura para alcanzar las metas, lo más importante de un buen control interno es que la información que sea correcta y las operaciones sean más eficientes. Al aplicar la evaluación del control interno se encontró que el personal del área administrativa no contaba con un manual de procedimientos que este orientado para realizar mejor su trabajo, y la falta de comunicación oportuna entre los distintos departamentos de la entidad, limitaba el acceso a la información oportuna en la administración.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Narváez (2021) en su estudio que tuvo como principal objetivo Analizar el sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la EMPRESA “IEI GAVATRADE CIA. LTDA”, el estudio es de enfoque cuantitativo, método cuantitativo, tipo exploratorio – correlacional, la muestra compuesta por 11 colaboradores, la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, llegó a concluir: la implantación del sistema de control interno ayudará a mejorar el rendimiento y capacidades organizacionales a nivel general.

Moposita (2021) en su estudio qui tuvo como principal objetivo proponer un sistema de control interno para la mejora del desempeño del personal en el área contable y financiera de la Agencia de viajes Mundo Valle, el estudio es de tipo exploratorio – descriptivo, método

inductivo – deductivo – analítico – sintético, técnica la entrevista y observación, el instrumento el cuestionario, llego a concluir que: no tiene claro conocimiento de las actividades que involucran en el desarrollo de cada área. No mantiene una efectiva gestión basada en procesos.

Paredes (2020) en su estudio tuvo como principal objetivo verificar la gestión de las operaciones contables, tesorería y financieras en el periodo seleccionado, llego a concluir que: Existe errores en la digitación en el sistema contable y que ha alterado ciertos indicadores, sin embargo, son resueltos inmódicamente. El nivel confianza fue del 71% para las actividades contables – financieras, pero para las actividades de tesorería fue del 65% y presupuesto del 68%. Si bien el nivel riesgo es bajo en las actividades se debe aplicar las recomendaciones descritas anteriormente

A nivel nacional

Arcentales (2021) en su estudio tuvo como principal objetivo determinar la asociación entre el control interno y la gestión de inventarios en la UGEL San Martín, 2021, el estudio es de tipo básica, enfoque cuantitativo, corte transversal, diseño descriptivo – correlacional, no experimental, la encuesta aplicada como la técnica y el cuestionario como instrumento, como resultado obtuvo que, el 47% es regular el control interno, el 33% eficiente y el 20% es deficiente, llego a concluir que: la correlación es alta y positiva, el control interno influye De manera directa en el planeamiento y manejo de inventarios, organización del inventario y, la gestión y recuento de existencias.

Salinas y Fernández (2021) en su investigación tuvo como propósito fundamental describir cómo contribuye el control interno en la gestión de inventarios, el estudio es de enfoque mixto, tipo descriptivo, la técnica la encuesta, concluye que: propicia una gestión adecuada de sus inventarios y consecuentemente de su nivel de stock, evitando así pérdidas y el uso ineficiente de estos recursos que constituyen un componente importante de los activos de la organización.

Delgado (2021) en su investigación tuvo como propósito principal evaluar los controles internos existentes en los procesos operativos y determinar si la gestión operativa es eficiente en la empresa Hotelera Libertad año 2019, el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, técnica entrevista, técnica entrevista y

observación, concluye que: las debilidades de su control interno recaen en la evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión de monitoreo y en la evaluación del control interno, por lo que fue necesario elaborar medidas correctivas y un manual con políticas para mejorar el control en bienestar de la empresa.

Cahuapaza (2021) en su investigación tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre el control interno y gestión de inventarios en la Prelatura de Ayaviri Puno-2020, el estudio es de nivel correlacional, diseño no experimental – transversal, la técnica se utilizó la encuesta, el instrumento el cuestionario. Concluye que: Existe una relación significativa y positiva entre el control interno y la gestión de inventarios en la Prelatura de Ayaviri-Puno 2020.

Jiménez, C. I. (2020) en su investigación tuvo como propósito fundamental identificar las dificultades que se presentan para la implementación del control interno, en la Municipalidad del cantón Milagro, 2020, el estudio de enfoque cuantitativa, tipo aplicada, el diseño no experimental, técnica utilizada es la entrevista y la guía de preguntas como instrumento, concluye que: Las dificultades que presenta la Municipalidad del Cantón Milagro son desde la falta de capacitación del personal en temas de control interno, provocando limitaciones en las acciones de control

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Control Interno

El control es la debida diligencia que involucra a una persona o grupo de personas cuyo propósito es controlar y verificar la correcta ejecución de programaciones con el fin de minimizar contingencias o imprevistos por falta de personas involucradas o mala ejecución por parte de la institución. (Mantilla, 2016). Para Claros y León (2012) en cuanto al control interno, establece que debe brindar una postura de seguridad prudente a la alta dirección de la organización y de igual forma brindar seguridad relacionada con el logro de las metas y objetivos corporativos para todos los involucrados en el funcionamiento de la organización. Por su parte De La Vega (2017) considera que se encuentra alineados con procesos que faciliten y ordenen la gestión a través de información veraz, teniendo en cuenta normas y políticas, para alcanzar de manera efectiva los objetivos de la institución.

Sin embargo, Fonseca (2013) considera son herramientas utilizadas en la gestión para proteger los activos de la institución y evitar las pérdidas y daños. Se puede decir que el control interno se convierte en una herramienta principal de gestión para proteger los activos de la empresa contra robos, pérdidas y usos indebidos. Para Armenta (2012) considera que el control interno tiene implicaciones importantes para la administración de una empresa y su estructura contable administrativa. Lo que asegura la confiabilidad, prevención de fraude, eficiencia y eficacia operativa de su información financiera.

Por su parte Estrada (2010) considera que el Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implemente. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

Sin embargo, Alvarado (2020) señaló que la importancia del control interno se basa en proteger los activos de las deficiencias en los diferentes procesos, velar por el efectivo cumplimiento de las leyes establecidas por la institución, determinar la exactitud y confiabilidad de los informes contables y la operatividad, evaluar las diferentes acciones del nivel de beneficios de la entidad. Para que una entidad sea competitiva en el futuro, el control interno como mecanismo es fundamental en el día a día de la entidad. para Salgado (2001) indica que el control interno es muy importante, porque esto refuerza los valores y principios de todos los miembros de la organización y se compromete con ellos de manera armónica en la consecución de sus fines proporcionados por las instituciones.

Una comprensión básica del control interno tiene diferentes características y estas son fundamentales para el control, ya que nos permite lograr el éxito de nuestra entidad. Debe reunir ciertas condiciones para lograr la eficiencia de sus actividades, entre las cuales tenemos: El sistema de control debe ser factible para el orden de la empresa con el fin de

evaluar el trabajo creado para la misma. Oportunidad; Será beneficioso cuando detecte anomalías y el informe de manera oportuna para evitar que las ganancias de la empresa disminuyan. Accesibilidad. Las decisiones dentro de la organización deben ser fáciles para que los colaboradores puedan ejecutarlas con eficacia y sin problemas. Ubicación estratégica. Con un enfoque estratégico, una institución debe analizar y elegir qué área tiene mayor incidencia dentro de la empresa para ubicarla en puntos clave, ya que sería muy costoso reubicar todas las áreas (Alicia et. al, 2014).

1.3.1.1. Dimensión: Ambiente de control

Según Estupiñán (2016), considera que el ambiente de control son escenarios de condiciones que estimulan y posean impactos dentro del trabajo de los empleados asociado a las actividades de control. Así mismo Mantilla (2016) define como el conjunto de circunstancias en el contexto de institucional que determinan las actividades de la empresa en el marco del control interno y son concluyentes en los comportamientos y operaciones. Por su parte Fonseca (2008) comentó que las organizaciones deben crear un entorno en el que les ayude con la motivación y ocasione influir en las actividades de recursos humanos. Así mismo se entiende como los entornos organizacionales favorables para efectuar los ejercicios de los valores, conductas, prácticas y reglas adecuadas para el correcto funcionamiento de los controles internos y una escrupulosa gestión.

1.3.1.2. Dimensión 2: Evaluación de riesgos

Según Ramírez y Sánchez (2018) señalan que son procesos de identificación y evaluación de los riesgos que pueden ponerse en peligro los trabajos de una organización. El descuido de estos dispositivos significa como resultados que la entidad no se encuentra en procesos de mejora continua, lo que se traduce en una pobre cantidad de controles internos. Para Fonseca (2008) señala que las instituciones deben gestionar y conocer los riesgos que se están enfrentado, investigando y analizando los riesgos involucrados y la ineficiencia de los controles existentes y evalúan la fragilidad de los sistemas. Sin embargo, los riesgos que inquietan y presentan las instituciones que afectan de maneras diferentes, las cuales se pueden citar; el nivel de competencias en términos financieros e incluso en términos de imagen corporativa. De esta forma, se entiende que los riesgos impiden alcanzar las metas (González, 2015).

1.3.1.3. Dimensión 3: Actividades de control

Según Ramírez y Sánchez (2018), indica que las actividades de control son tareas definidas por normas y lineamientos que aseguran y sigan las recomendaciones de la Oficina Reguladora, con el fin de reducir el riesgo de afectar el logro de los objetivos. Para Gonzalez, (2015) señala que para que exista Para un control óptimo de las actividades que se desarrollan dentro de la institución, se deben establecer políticas y procedimientos que ayuden a garantizar las reglas de la entidad, sean ejecutadas de forma segura y, por lo tanto, se eviten la presencia de los riesgos.

Así mismo, Montes, et al (2014) señalan que son procedimientos de control se implementan en todas las jerarquías corporativas y en todos los procesos de administración, comenzando con la planificación de riesgos; una vez identificados los riesgos, activamos controles para evitarlos y reducirlos, los cuales pueden vincularse a tres grupos, dependiendo del propósito de cada empresa.

Fonseca (2008) precisó que las actividades de una organización están plasmadas en las políticas, procedimientos y sistemas implementados por los recursos humanos que conforman la organización. Las actividades de control son aquellas actividades encaminadas a la identificación y análisis de los riesgos potenciales o reales de violaciones de la misión y objetivos, y la protección de los recursos de la organización o de terceros. Esto puede ser aprobado, autorizado, validado, prueba, revisión de medidas de desempeño, protección de recursos, clasificación de mortalidad, monitoreo y capacitación adecuados. Para ser efectivos, los controles deben ser apropiados, razonables, comprensibles y accesibles, y operar consistentemente contra objetivos preestablecidos; un costo apropiado no exceda al beneficio de la implementación.

1.3.1.4. Dimensión 4: Información y comunicación

Según Ramírez y Sánchez (2018) consideran que la información y comunicación de la manera siguiente. Esta información es importante para que las empresas realicen sus actividades de control interno para lograr sus objetivos. La comunicación son procesos continuos e interactivos de proporcionar, colaborar y obtener información relevante. La comunicación interna es el medio por el cual se difunde la información dentro de una empresa, destilada en todos los niveles de la empresa. Esto permite que los colaboradores

reciban un mensaje claro de la gerencia de que los controles no deben tomarse a la ligera. Aunque todas las personas de la empresa son conscientes de las funciones que tienen que efectuar, se les informa de manera periódica y en el momento apropiado para realizar mejor su trabajo, y se les orienta hacia el resultado del proyecto (Perdomo, 2009).

Mantilla (2016) El proceso de información facilita la identificación, el examen, el juicio y la comunicación de información relacionada con eventos externos e internos, muchos de los cuales sirven como herramientas de seguimiento de los flujos esperados de las situaciones. Pero es muy importante reflejar la información de acuerdo con las necesidades de la empresa ya que su entorno cambiará.

1.3.1.5. Dimensión 4: Información y comunicación

Villegas y Villegas (2020) señalan que la supervisión es una herramienta diseñada para localizar conductas voluntarias e involuntarias embebidas en el control, las cuales pueden conducir a modificaciones y cambios muy importantes. En este enfoque, se considerarán dos condiciones de monitoreo: Operaciones continuas: Son operaciones de búsqueda organizadas que pueden ajustarse de acuerdo con las diversas actividades y estructuras que realiza la empresa, como el área que le corresponde administrar.

Para Pérez (2007) Considera que La supervisión ayuda y asegura que los controles internos estén alineados con los objetivos de la organización, brinda elementos que le permiten a la gerencia saber que el sistema es adaptable a circunstancias específicas, contribuyen a detectar fraudes y actos de corrupción que perjudican el desempeño de la organización, permite evaluar la calidad al proporcionar datos suficientemente específicos para comprender las ubicaciones vulneradas del sistema, mejorando así el rendimiento con el tiempo. Para Mantilla (2016) son procedimientos de evaluación de control de todo el sistema que se dan en un tiempo determinado, entonces hay lugares que necesitan ser fortalecidos, o esos mismos lugares, por las debilidades y dificultades que tienen, y que necesitan ser reemplazados.

1.1. Formulación del problema

¿De qué, manera es el control interno del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021?

1.2. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica porque el estudio brinda aportaciones teóricas encaminadas a solucionar los problemas actuales de la institución, así mismo busca interrelacionar las actividades organizacionales que ejecutan los gerentes orientados a aprovechar las oportunidades del entorno que contribuyan a mejorar los procedimientos para que se eviten fraudes en la entidad. por otro lado, brindara aportes teóricos a la colectividad científica con teorías sobre el control interno, conteniendo dimensiones que fueron optados como antecedentes para diversos estudios.

Con respecto a la justificación práctica, el estudio contribuye como un instrumento para dar solución a los problemas de control interno de la entidad y el adecuado tratamiento de las obligaciones para el cumplimiento de las actividades y que debe responder para la diversificación y crecimiento.

Con respecto a la justificación metodológica: porque en el estudio se utilizó información autentica e instrumentos que ayudaron a la obtención de los resultados muy favorables y optimizar el control interno en la entidad. Además, contribuye a la recopilación de los datos relacionados con la variable, para ello, se elaboró los instrumentos para obtener la información hasta la presentación de los resultados, por ende, estos resultaos será de mucha importancia para entidad.

Con respecto a la justificación social porque al efectuar un proceso eficiente de control interno, creará que se optimicen recursos, donde la entidad obtenga mejoras en los servicios de salud que ofrecen, perfeccionando la transparencia de las entidades públicas y su institucionalidad. De la misma manera, los colaboradores poseerán herramientas mejores para inspeccionar los procesos de control interno.

Importancia. El estudio es importante porque se precisa en la correcta aplicación de las directivas, normas, manuales, reglamentos de la institución, lo cual admite señalar, la situación de la entidad donde se incide la razonabilidad de los datos frente a la gestión pública en la entes públicos y privados.

1.3. Hipótesis

H0: El control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, en más del 50% es eficiente

H1: El control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, en más del 50% es regular.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar el control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

1.4.2. Objetivo específico

Identificar el ambiente de control en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

Identificar la evaluación de riesgos en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

Identificar las actividades de control en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

Identificar la comunicación e información en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

Identificar el seguimiento y supervisión en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

1.5. Limitaciones

La investigación puede verse afectada el desarrollo por la disponibilidad de tiempo los colaboradores por los horarios que vienen laborando para que respondan el cuestionario. Confidencialidad de la información a solicitar. Limitado financiamiento. Así mismo el estado de emergencia sanitaria que me obstaculizará la aplicación del cuestionario, para esto se tendrá en cuenta las normas de bioseguridad con la finalidad evitar el COVID 19, lo que llevará mayor tiempo y recurso para la recolección de datos.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El estudio es de enfoque cuantitativa y tipo descriptiva. Bernal (2010), considera que los métodos cuantitativos son medidas de las características de los fenómenos sociales, lo que significa derivar un conjunto de suposiciones de un marco conceptual relacionado con el problema bajo análisis que expresa la relación entre las variables bajo estudio, y descriptiva: “busca precisar las características, propiedades de fenómenos que se sometan a un análisis” (Hernández, et al, 2014).

2.1.2. Diseño de la investigación

El presente estudio no experimental y transversal. Hernández, et al (2010) considera que los estudios no experimentales se realizan sin manipulación deliberada de la variable, en el que se observa un fenómeno en su medio natural para su posterior análisis y transversal porque recoge datos en un único momento en el tiempo. Para constatar la hipótesis se hizo uso del diseño no experimental.



Figura 01: Diseño de descriptivo

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población se define como el número total de personas o grupos que exhiben las características que desean verificar (López, 2019). La población para el desarrollo del estudio estuvo conformada por dieciocho colaboradores del área administrativa.

2.2.2. Muestra

Una muestra es información que pertenece a un conjunto de datos, que consta de ciertas observaciones y características que son suficientemente representativas de todo el conjunto de datos. (López, 2018). Para el desarrollo de nuestro estudio por ser una población pequeña, estuvo compuesta por 18 colaboradores de área administrativa.

2.3. Variables, operacionalización

2.3.1. Variables

Control interno

2.3.2. Definición conceptual y operacional

Definición conceptual

El control interno son conjuntos de procesos que orientan y ayudan a ordenar la gestión, donde se tendrá en cuenta las políticas internas de protección de activos como la documentación contable, y el logro efectivo de los objetivos corporativos (De la Vega, 2017)

Definición operacional. Son procesos de la gestión administrativa que posee para percibir en la institución, procedimiento, supervisión y personal. Además, estará compuesta por cinco dimensiones y cinco indicadores cada una.

2.3.3. Operacionalización de variables

Tabla 01

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
Control interno	Ambiente de control	Administración estratégica	1	Encuesta Cuestionario
		Estructura organizacional	2	
		Valores y filosofía	3	
		Capacitación	4	
		Responsabilidad	5	
	Evaluación de riesgos	Conocimiento	6	
		Identificación	7	
		Valoración	8	
		Respuestas	9	
		Evaluación	10	
	Actividades de control	Políticas y procedimientos	11	
		Aprobación y autorización	12	
		Indicadores	13	
		Evaluación de desempeño	14	
		Revisión del proceso	15	

	Canal de comunicación	16
Comunicación e información	Funciones y características	17
	Externa e interna	18
	Comunicación interna	19
	Comunicación externa	20
Seguimiento y supervisión	Supervisión	21
	Prevención	22
	Monitoreo	23
	Seguimiento	24
	Compromisos	25

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta. Para Tamayo (2017) considera que son aquellas que permiten dar soluciones a dificultades en términos característicos en relación con el control interno, después de obtención metódica de datos e información de acuerdo con el diseño anticipadamente establecidos que aseguren la rigidez de los datos obtenidos.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para el desarrollo del estudio fue cuestionario, que estuvo delineado por cinco dimensiones, cinco indicadores por cada una y veinticinco preguntas. Los criterios de evaluación serán: Deficiente: 25 a 58 puntos, regular: 59 a 92 puntos, óptimo: 93 a 125 puntos. Para Hurtado (2000) el cuestionario son instrumentos que agrupan una serie de ítems relativos a una situación, temática o evento temática particular, sobre la cual la investigadora desea conseguir información. (Ver anexo 02)

2.5. Procedimientos para la recolección de datos

El proceso comienza con la identificación del problema, la construcción de una matriz coherente, el apoyo a la teoría, la construcción y su aplicación del cuestionario, la clasificación y vaciado de información obtenida de campo, y el procesamiento de misma. Para ello se utilizó el SPSS versión 25. Posteriormente se utilizó la estadística descriptiva para el análisis y presentación de datos. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras, luego se realizó el análisis de la discusión de los resultados, se concluyó y se presentó

las recomendaciones. Finalmente, un análisis descriptivo de un del control que se realizó internamente. Así mismo los datos serán tratados contra información obtenida de: cuestionarios y análisis textual, incluyendo doctrina contable, revistas profesionales, papers nacionales e internacionales, etc.

Aspectos éticos

Se respeta notificando a los individuos de la muestra con base en el consentimiento informado, así como el permiso de la organización, que cooperan voluntariamente en la investigación. Se aplicará la responsabilidad para ayudar a resolver un problema real en una organización. Asimismo, la autoría de las investigaciones utilizadas mediante citación será respetada por la metodología APA.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Identificar el ambiente de control en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

Tabla 2

Ambiente de control

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	61
Regular	6	33
Óptimo	1	6
Total	18	100

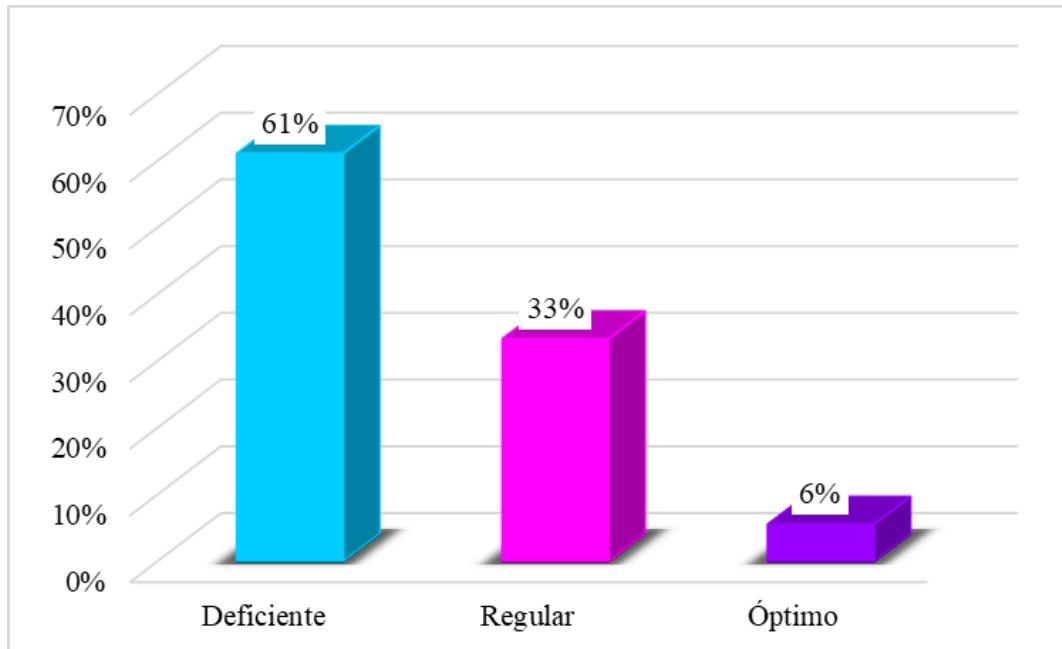


Figura 2: Ambiente de control

Como se observa en tabla y figura 2, el 61% de los colaboradores revelaron que el ambiente de control es deficiente, seguido por el 33% señalan que es regular y el 6% revelan que es óptimo. El ambiente de control es el entorno organizacional favorable que se debe tener en cuenta las prácticas de conductas, valores y reglas convenientes para el correcto funcionamiento del control interno.

Identificar la evaluación de riesgos en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

Tabla 3

Evaluación de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0
Regular	16	89
Óptimo	2	11
Total	18	100

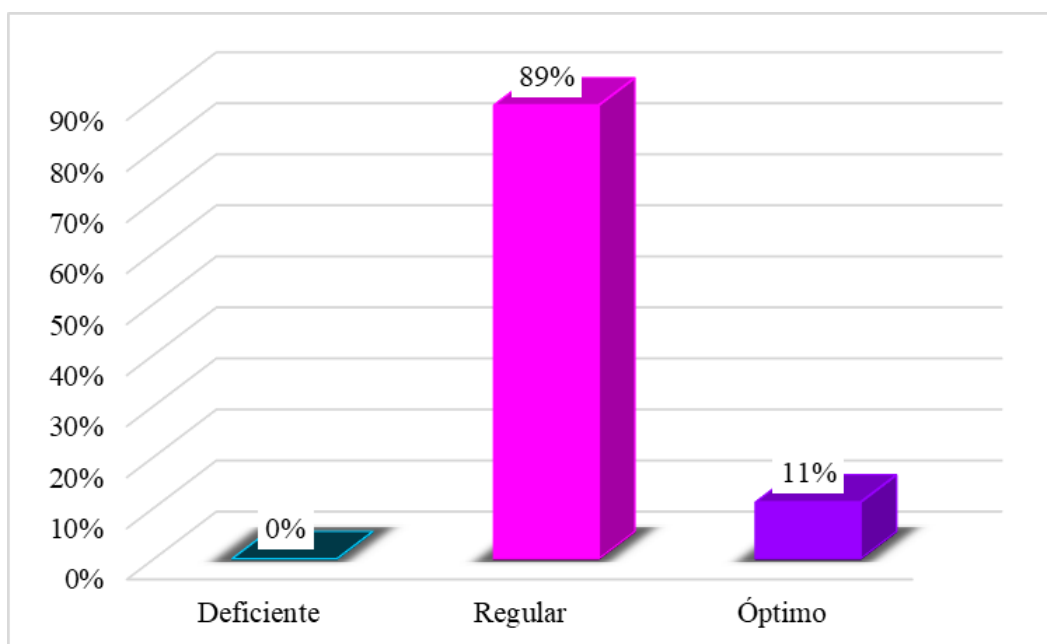


Figura 3: Evaluación de riesgos

Como se observa en tabla y figura 3, el 89% de los colaboradores revelaron que la evaluación de riesgos es regular, seguido por el 11% señalan que es óptimo y el 0% revelan que es deficiente. La evaluación de riesgos donde se identifican, examina y gestionan los eventos o factores que puedan afectar de manera negativa para el logro de los objetivos, metas, operaciones y actividades en la institución

Identificar las actividades de control en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

Tabla 4

Actividades de control

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0
Regular	6	33
Óptimo	12	67
Total	18	100

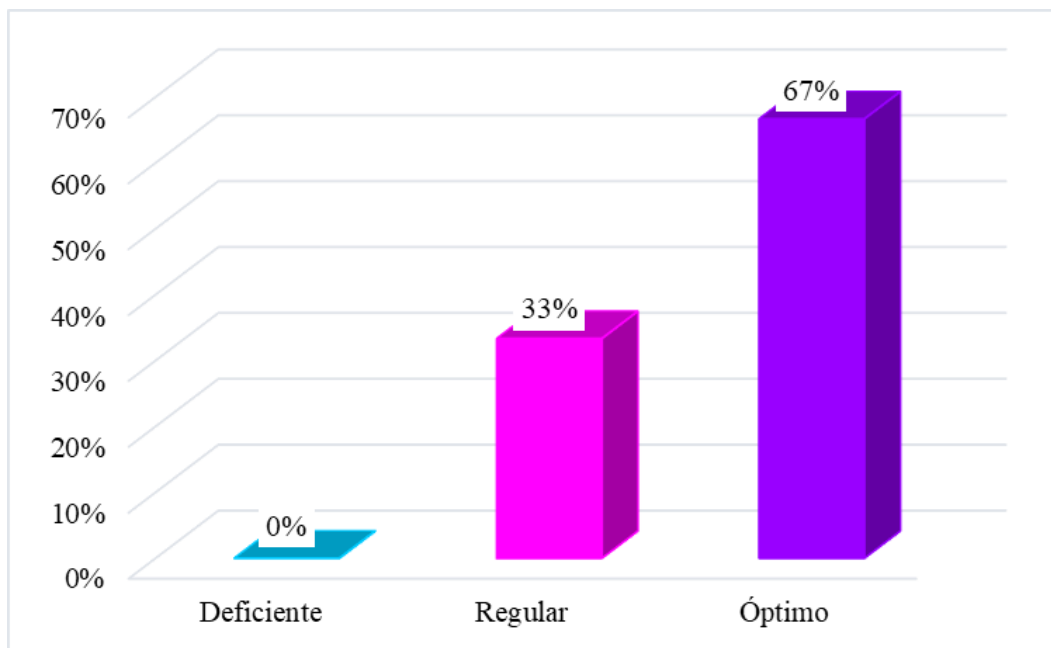


Figura 4: Actividades de control

Como se observa en tabla y figura 4, el 63% de los colaboradores revelaron que las actividades de control son óptimas, seguido por el 33% señalan que es regular y el 0% revelan que es deficiente. Las actividades de controles se tienen en cuenta los procedimientos y las políticas de control establecidos por el director, la gerencia y los niveles gerenciales relacionados, respecto de las funciones delegadas a los empleados, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Identificar la comunicación e información en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

Tabla 5

Comunicación e información

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	17
Regular	12	67
Óptimo	3	17
Total	18	100

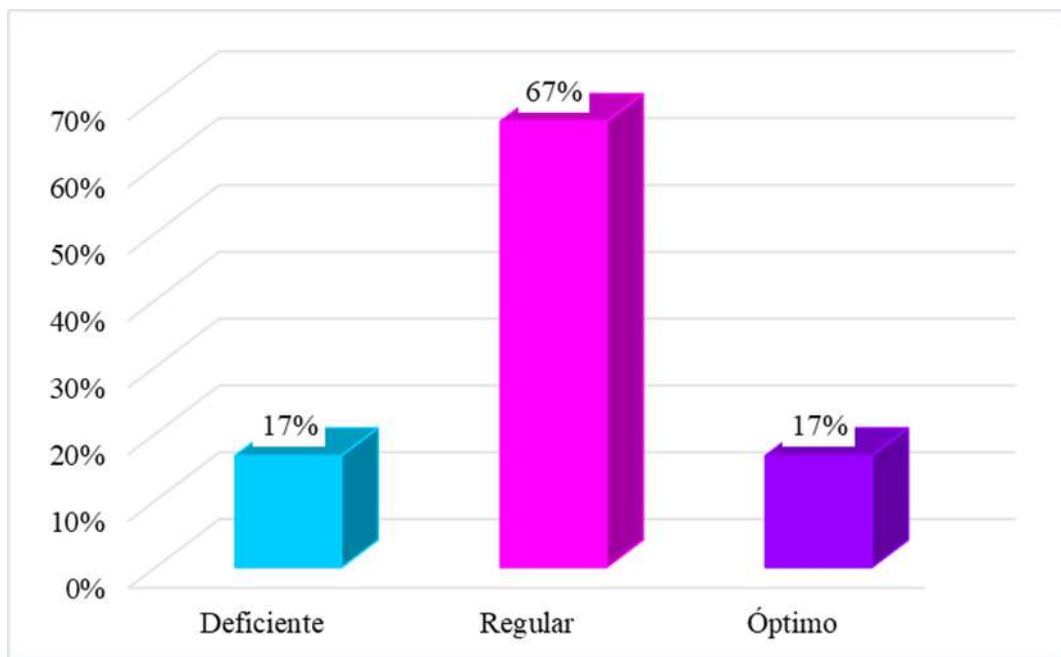


Figura 5: *Comunicación e información*

Como se observa en tabla y figura 5, el 67% de los colaboradores revelaron que la comunicación e información es regular, seguido por el 17% señalan que es óptimo y el 17% revelan que es deficiente. Los sistemas de comunicación e información, son los registros, procesamientos, integraciones y difusiones de información, así como bases de soluciones y datos informáticas modernas y accesibles que brinden efectivamente confiabilidad, eficiencia y transparencia en los procesos de gestión institucional y control interno.

Identificar el seguimiento y supervisión en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande.

Tabla 6

Seguimiento y supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0
Regular	14	78
Óptimo	4	22
Total	18	100

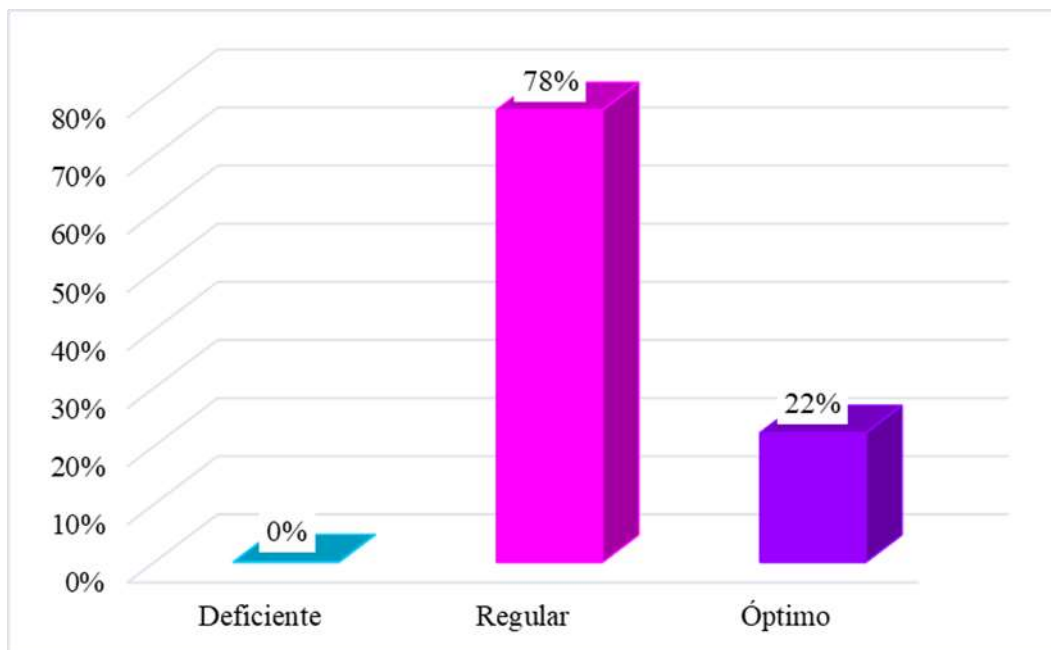


Figura 6: Seguimiento y supervisión

Como se observa en tabla y figura 6, el 78% de los colaboradores revelaron que el seguimiento y supervisión es regular, seguido por el 22% señalan que es óptimo y el 0% revelan que es deficiente. Las actividades de prevención y seguimiento están referidas a las acciones que deben tomarse en el desempeño de las funciones designadas para enfocar y asegurar, respectivamente, su adecuación y calidad a los resultados objetivos del control interno.

Analizar el control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.

H0: El control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, en más del 50% es eficiente

H1: El control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, en más del 50% es regular.

Tabla 7

Control interno

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0
Regular	15	83
Óptimo	3	17
Total	18	100

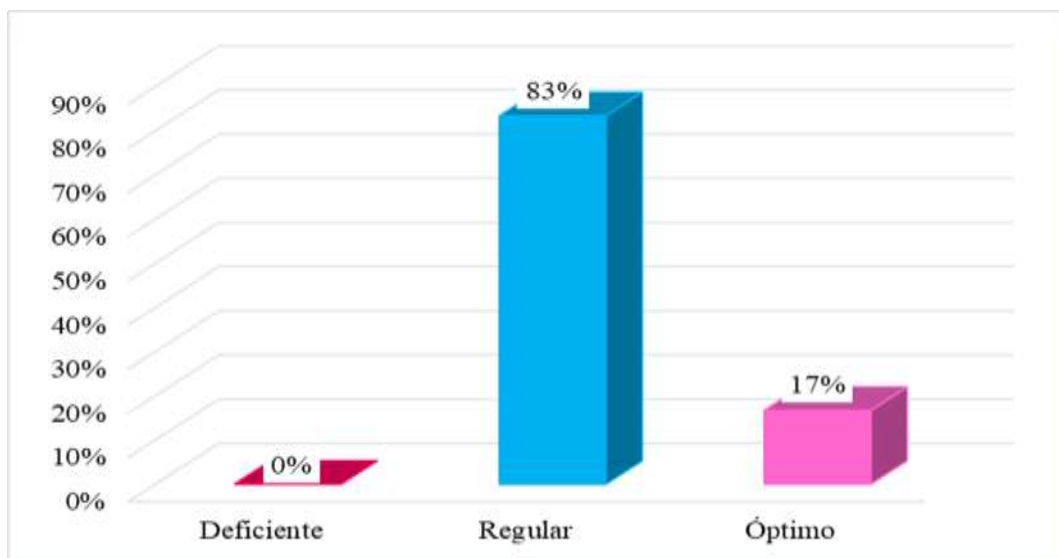


Figura 7: Control interno

Como se observa en tabla y figura 7, el 83% de los colaboradores revelaron que el control interno desarrollo en la entidad es regular, seguido por el 17% señalan que es óptimo y el 0% revelan que es deficiente. Por lo que de acepta la H1, es decir, el control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, en más del 50% es regular.

3.2. Discusión

Con respecto al diagnóstico del control interno en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, se encontró que el 83% de los colaboradores revelaron que el control interno que desarrollo en la entidad es regular y el 17% señalan que es óptimo, Por lo que de acepta la H1, es decir, el control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, en más del 50% es regular. El 61% de los colaboradores revelaron que el ambiente de control es deficiente, el 33% señalan que es regular y el 6% revelan que es óptimo. El 89% de los colaboradores revelaron que la evaluación de riesgos es regular, el 11% señalan que es óptimo y el 0% revelan que es deficiente. El 63% de los colaboradores revelaron que las actividades de control son óptimas y el 33% señalan que es regular. El 67% de los colaboradores revelaron que la comunicación e información es regular, seguido por el 17% señalan que es óptimo y el 17% revelan que es deficiente. El 78% de los colaboradores revelaron que el seguimiento y supervisión es regular y el 22% señalan que es óptimo. La mayor parte de los colaboradores de la entidad señalan que el control interno es regular.

Cahuapaza (2021) en su estudio encontró que el control interno, el 66.7% presenta un nivel regular, el 16.7% tienen un nivel bueno y el 16.7% tienen un nivel deficiente; con respecto al ambiente de control, el 66.7% tiene un nivel regular, el 2% tiene un buen nivel y el 13.3% es de nivel deficiente; la evaluación de riesgo el 56.7% califican como nivel regular, el 36.7% califican como nivel deficiente y el 6.7% tiene un nivel bueno; evaluación de actividades el 66.7% mantienen un nivel regular, el 20% mantienen un nivel deficiente y el 13.3% presentan un nivel bueno; la información y monitoreo el 60% tienen un nivel regular, el 26.7% tienen un nivel bueno y el 13.3% tienen un nivel deficiente; las actividades de seguimiento el 53.33% tienen un nivel regular, el 33.33% es deficiente y el 13.33 es bueno. Por ende, la mayoría de los encuestados señalan que el control interno es regular. Por su parte Arcentales (2021) en su estudio encontró que el control interno el 43% mencionan que es regular, el 33% indican que es eficiente y el 20% es deficiente.

Jiménez, C. I. (2020) en su estudio encontró que, la dificultad planteada por el municipio es que las acciones de control son limitadas por falta de capacitación del personal en temas de control interno, además, las acciones de control las realiza la propia oficina, sin la intervención de un ente de control que delegue la responsabilidad de esto, y la evaluación de

riesgos es un proceso que no tiene implementación ni procedimiento, las comunicaciones son rutinarias y no toman en cuenta que el almacén está ubicado fuera del municipio, lo que genera demoras en la atención y falta de coordinación de acciones, y finalmente lo realiza el propia oficina de control, tienen planes que elaboran, pero solo se enfocan en tareas específicas, mientras que no completan acciones antes de proponer acciones de mejora continua. La gestión de un adecuado ambiente para la implementación de controles internos, sin embargo, en la actualidad algunos colaboradores que allí laboran no presentan la experiencia necesaria para aplicar acciones de control. Por otro lado, los canales de comunicación tradicionales, es decir, el correo de la agencia y la comunicación escrita formal, no cuentan con las herramientas de comunicación interna para simplificar las acciones de la oficina y hacer que la oficina esté al tanto de los cambios urgentes y necesarios a diario. La supervisión esta actividad es muy trascendental para el logro de la actividad y el logro de las metas, pero sólo para la supervisión de materiales y bienes del estado, no para las actividades de los colaboradores, es decir, su productividad y el desempeño de sus funciones. formalmente establecido

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El control interno que se desarrolla en la entidad, el 83% de los colaboradores revelaron que es regular y el 17% señalan que es óptimo. Por lo que, el control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, en más del 50% es regular.

El ambiente de control que se lleva en la entidad, el 61% de los colaboradores revelaron que es deficiente, el 33% señalan que es regular y el 6% revelan que es óptimo.

La evaluación de riesgos que se lleva en la entidad, el 89% de los colaboradores revelaron que es regular y el 11% señalan que es óptimo.

Las actividades de control que se desarrolla en la entidad, el 63% de los colaboradores revelaron que son óptimas y el 33% señalan que es regular.

La comunicación e información que se practica en la entidad, el 67% de los colaboradores revelaron que es regular, el 17% señalan que es óptimo y el 17% revelan que es deficiente.

El seguimiento y supervisión que se lleva en la entidad, el 78% de los colaboradores revelaron que es regular y el 22% señalan que es óptimo.

4.2. Recomendaciones

Al director y funcionarios del Hospital deben implementar programas de capacitación dirigido a los colaboradores sobre mejora continua y control interno, con el propósito que los colaboradores ocupen un importante rol en los controles de las diversas actividades de la entidad. Así mismo, deben implementar funciones, que les ayude como instrumento de gestión y manual de operaciones.

El director del Hospital debe planificar el entorno organizacional porque las acciones en el ambiente de control los colaboradores consideran que es desfavorable, siendo muy importante para que se apliquen valores, conductas y normas adecuadas para el funcionamiento correcto de la entidad.

Los funcionarios administrativos deben incluir en sus funciones la evaluación de los riesgos, con la finalidad que resguarden y cautelen los bienes de la entidad.

Los funcionarios administrativos deben implementar sistemas de comunicación e información rápida con la finalidad de atender requerimientos de forma eficiente y oportuna, así como de comunicar las insuficiencias en el tiempo real.

El director del Hospital debe planificar y programar acciones más rigurosas con relación a la supervisión y monitoreo en las áreas ya que los colaboradores consideran que la supervisión es regular, siendo esta condición un riesgo para la ejecución de acciones.

V. REFERENCIAS

- Alicia, E., Florencia, M., Sánchez, M. M., y Aníbal, J. (2014). *Coso I y Coso II una propuesta integrada* [Trabajo de Investigación]. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza. Disponible de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Alvarado, A. (2020). *Control interno en el almacén para mejorar la gestión de inventarios en la empresa ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L. – Chachapoyas* [Tesis], Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Arcentales, A. (2021). *Relación del control interno y gestión de inventarios en la UGEL San Martín, San Martín, 2021* [Tesis d Título Profesional de Contador Público] Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú.
- Armenta (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Revista El Buzón de Pacioli, 17 (1), 76.
- Camán, A., Tirado, W. E., y Manrique, K. J. (2020). *Control interno y gestión de inventarios en la empresa comercial bodega Sueng Periodo 2018-2019* [Tesis de Contador Público]. Universidad Nacional del Callao. Callao – Perú.
- Claros, C. y León, A. (2012). *El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación*. Lima, Perú.
- De la Vega, C. (2017). *El control interno y la gestión de inventarios de la empresa constructora YACZ contratistas generales S.R.L del distrito de Amarilis – 2016*. [Tesis de pregrado], Universidad de Huánuco, Perú, 2017.
- Deloitte (2019). Deloitte.com. Disponible de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-internoempresas.html>
- Estrada, M. (2010). *Sistemas de control interno*. Lima, Perú: Editorial Publicidad & Matiz.
- Estupiñan, R. (2016). *Control interno y fraudes*. Análisis de informe COSO I, II y III. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fonseca (2008). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones: Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno*. Disponible de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Fonseca, L. (2013). *Sistema para el control interno de organizaciones: guía práctica para evaluar el control interno*. Lima, Perú.
- Gonzales, J. (2015). *Sistemas de Control interno*. En J. González, *Sistemas de Control interno*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). Distrito Federal de México, México: McGraw-Hill interamericana
- Hernández, S. Fernández, C y Baptista, P. (2014). “*Metodología de la Investigación*”. (6ta. Ed.) México, editorial McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (3ª ed.). Madrid, España: Ediciones Quirón
- Isaza, S. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: guía para su implementación en empresas públicas y privadas*. Bogotá, Colombia.
- Jiménez, C. & Fernández, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de Inventarios de la comercializadora J & F*. (Tesis de Grado, Pontificia Universidad Javeriana). Cali – Colombia
- López, J. (2018). *Muestra estadística*. Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- López, J. (2019). *Población estadística*. Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Mantilla B., S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno*. En S. A. Mantilla. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, A. (2016). *Control Interno, Modelo COSO*. Bogota-Colombia: Editorial Kimpres Ltda.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno* (Universidad).
- Montes, C., Montilla, O., y Mejía, E. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional*. Bogota: Alfaomega Grupo Editor Colombiana S.A.
- Moposita, N. C. (2021). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el desempeño del personal en el área financiera y contable de la Agencia de Viajes Mundo Valle* [Tesis de Título Profesional] Universidad Central del Ecuador. Quito Ecuador.
- Narváez, P. D. (2021). *El sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa “IEI GAVATRADE Cía. Ltda.” dedicada a la capacitación en planes de negocio, gestión de calidad y comercio exterior en el año 2020, ubicada en el D.M.*

- de Quito* [Tesis de Título Profesional] Universidad Central del Ecuador. Quito Ecuador.
- Paredes, M. E. (2020). *Evaluación del control interno del área financiera de la empresa "Place and Home S.C.C." de la ciudad de Quito* [Tesis de Título Profesional] Universidad Central del Ecuador. Quito Ecuador.
- Perdomo, A. (2009). *Fundamentos de Control Interno*. México: CENGAGE LEARNING.
- Pérez, P. M. (2007). *Los cinco componentes del Control Interno*. Disponible, de www.degerencia.com:
http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Ramírez, B. A., y Sánchez, C. J. (2018). *Implementación de un Sistema de Control Interno y su Efecto en los Inventarios de la Empresa HDI S.A.C del Periodo 2018* [Tesis], Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios Carrera de Contabilidad, LIMA.
- Salgado, L. (2001), *Importancia del control interno*. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10182/2/SalgadoRamirezLeonardoAndres2001.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2017). *El Proceso de la Investigación Científica* (5ta ed.). México: Editorial Limusa, S.A.
- Vásquez, C. (2021). *Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú*. 17(1), 65-75.
<https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.01.06>

VI. ANEXOS

Anexo 1: Resolución de aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0296-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 06 de junio de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0201-2022/FACEM-DC-USS, de fecha 03 de junio de 2022, presentado por el Director de la EP de Contabilidad y proveído del Decano de FACEM, de fecha 04/06/2022, donde solicita en vías de regularización, la aprobación de Trabajo de Investigación, de los egresados de la EP de Contabilidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, en vías de regularización, el Trabajo de Investigación, de los egresados de la EP de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(A) (ES)	TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	MALDONADO ESTELA MARLY	GESTIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA DISMAR CINCO S.R.L., BAGUA GRANDE - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	MALDONADO ESTELA ALAN	RENTABILIDAD DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	OLANO DÁVILA LUCY MAGALY	CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA", BAGUA GRANDE - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo


 **Mg. LISET SUGELY SILVA GONZALES**
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 480832
CAMPUS USS
Km. 1, carretera a Piura
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 2: Autorización de la empresa para el desarrollo de investigación



PERÚ Ministerio de Salud



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
Gerencia Regional de Desarrollo Social
Dirección Regional de Salud Amazonas

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Ciudad, Bagua Grande, 20 de junio de 2022

Quien suscribe:

Dr. José Edilberto Muñoz Mantero
Director – HAISAU

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APOSTOL UTCUBAMBA.**

Por el presente, el que suscribe, el Dr. José Edilberto Muñoz Mantero, director del **HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APOSTOL UTCUBAMBA.** AUTORIZO a la alumna: **Diano Dávila Lucy Magaly,** identificado con DNI N° 43279278, estudiante de la Escuela Profesional de contabilidad, y autor del trabajo de investigación denominado: **CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APOSTOL UTCUBAMBA,** al uso de dicha información, cálculos entre otros para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de proyecto de investigación, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



[Handwritten signature]
Dr. José Edilberto Muñoz Mantero
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD AMAZONAS

Anexo 3: Encuesta



Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, cuya aplicación será de uso único para el avance de la investigación, denominada “CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA”, BAGUA GRANDE – 2021”. Por este motivo, se solicita su colaboración:		Nº		Leyenda		
		1	Nunca			
		2	Casio nunca			
		3	A veces			
		4	Casi siempre			
		5	Siempre			
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	Ambiente de control					
1	¿La entidad ha difundido y es de conocimiento general la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad?					
2	¿En la entidad existe una distribución clara de las funciones en las áreas de trabajo?					
3	¿La institución cuenta con valores éticos y morales debidamente aprobados y se difunden mediante reuniones o taller?					
4	¿La entidad brinda capacitaciones a sus colaboradores con la finalidad de optimizar el control interno?					
5	¿La dirección está asegurando que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan dichas actividades de la institución?					
	Evaluación de riesgos					
6	¿Conoce los riesgos al que se encuentra expuestos los colaboradores en la entidad?					
7	¿La entidad ha identificado eventos negativos o de riesgos que puede afectar el desarrollo de las actividades?					
8	¿La valoración de los riesgos se han tenido en consideración los aspectos externos e internos de la entidad?					
9	¿La entidad ha establecido acciones necesarias para afrontar los riesgos identificados?					
10	¿La institución ha determinado lineamientos para verificar el seguimiento periódico al control desarrollado de acuerdo con los riesgos?					
	Actividades de control					
11	¿Existen políticas y manuales de procedimientos para los procesos, actividades y tareas?					
12	¿Los procedimientos de aprobación y autorización de las actividades, tareas y procesos han sido comunicados a los responsables?					
13	¿La institución cuenta con indicadores para el desempeño de las tareas, actividades y procesos?					

14	¿La evaluación del desempeño se realiza en base a los planes organizacionales, normativas y disposiciones vigentes?					
15	¿La entidad ha implementan mejoras, cuando se han detectado deficiencias y efectúan correcciones necesarias?					
	Comunicación e información					
16	¿La entidad mantienen con medios donde se mantienen comunicados con todas áreas?					
17	¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada antes de la toma de decisiones?					
18	¿La información externa e interna que maneja la institución es oportuna, útil, confiable para el desarrollo de sus actividades?					
19	¿La institución ha elaborado y difundido documentos que se orienten a la comunicación interna?					
20	¿La institución cuenta con procedimientos y mecanismos convenientes para informar al exterior sobre su gestión institucional?					
	Seguimiento y supervisión					
21	¿Se efectúan acciones de supervisión para conocer de manera oportuna si se están efectuando las actividades según lo establecidos?					
22	¿Los problemas y deficiencias detectados se registran y comunican con prontitud a los responsables con finalidad que se opten acciones para su corrección?					
23	¿La institución efectúa de manera periódica la autoevaluación y propone acciones de mejora para que se ejecuten posteriormente?					
24	¿La planificación se involucra la participación de todos los empleados?					
25	¿Los recursos que le ofrece la entidad son eficientes para el buen desarrollo de su desempeño?					

Anexo 4. Validación del instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		
PROFESIÓN		
ESPECIALIDAD		
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		
CARGO		
CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA”, BAGUA GRANDE – 2021		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Olano Dávila Lucy Magaly	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Analizar el control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el ambiente de control en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021. • Identificar la evaluación de riesgos en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021. • Identificar las actividades de control en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021. • Identificar la comunicación e información en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021. • Identificar el seguimiento y supervisión en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
Variable 1: Control interno	Ambiente de control	
	1. ¿La entidad ha difundido y es de conocimiento general la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
	2. ¿En la entidad existe una distribución clara de las funciones en las áreas de trabajo?	TA () TD ()

	SUGERENCIAS: _____
3. ¿La institución cuenta con valores éticos y morales debidamente aprobados y se difunden mediante reuniones o taller?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
4. ¿La entidad brinda capacitaciones a sus colaboradores con la finalidad de optimizar el control interno?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
5. ¿La dirección está asegurando que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan dichas actividades de la institución?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
Evaluación de riesgos	
6. ¿Conoce los riesgos al que se encuentra expuestos los colaboradores en la entidad?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
7. ¿La entidad ha identificado eventos negativos o de riesgos que puede afectar el desarrollo de las actividades?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
8. ¿La valoración de los riesgos se han tenido en consideración los aspectos externos e internos de la entidad?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
9. ¿La entidad ha establecido acciones necesarias para afrontar los riesgos identificados?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
10. ¿La institución ha determinado lineamientos para verificar el seguimiento periódico al control desarrollado de acuerdo con los riesgos?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
Actividades de control	
11. ¿Existen políticas y manuales de procedimientos para los procesos, actividades y tareas?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
12. ¿Los procedimientos de aprobación y autorización de las actividades, tareas y procesos han sido comunicados a los responsables?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
13. ¿La institución cuenta con indicadores para el desempeño de las tareas, actividades y procesos?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
14. ¿La evaluación del desempeño se realiza en base a los planes organizacionales, normativas y disposiciones vigentes?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
15. ¿La entidad ha implementan mejoras, cuando se han detectado deficiencias y efectúan correcciones necesarias?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
Comunicación e información	
16. ¿La entidad mantienen con medios donde se mantienen comunicados con todas áreas?	TA () TD ()

	SUGERENCIAS: _____
17. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada antes de la toma de decisiones?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
18. ¿La información externa e interna que maneja la institución es oportuna, útil, confiable para el desarrollo de sus actividades?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
19. ¿La institución ha elaborado y difundido documentos que se orienten a la comunicación interna?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
20. ¿La institución cuenta con procedimientos y mecanismos convenientes para informar al exterior sobre su gestión institucional?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
Seguimiento y supervisión	
21. ¿Se efectúan acciones de supervisión para conocer de manera oportuna si se están efectuando las actividades según lo establecidos?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
22. ¿Los problemas y deficiencias detectados se registran y comunican con prontitud a los responsables con finalidad que se opten acciones para su corrección?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
23. ¿La institución efectúa de manera periódica la autoevaluación y propone acciones de mejora para que se ejecuten posteriormente?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
24. ¿La planificación se involucra la participación de todos los empleados?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
25. ¿Los recursos que le ofrece la entidad son eficientes para el buen desarrollo de su desempeño?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ - EXPERTO

Anexo 5: Matriz de consistencia

TITULO: Control interno del Hospital de Apoyo I “Santiago apóstol Utcubamba”, Bagua Grande – 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de investigación	Población	Técnicas
¿De qué, manera es el control interno del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021?	General	H0: El control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, en más del 50% es eficiente H1: El control interno ejecutado en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande – 2021, en más del 50% es regular.	Control interno	Enfoque cuantitativo	Está conformada por 18 colaboradores administrativos	Encuesta
	Específicos			Alcance Descriptivo		
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el ambiente de control en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande. • Identificar la evaluación de riesgos en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande. • Identificar las actividades de control en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande. • Identificar la comunicación e información en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua grande. • Identificar el seguimiento y supervisión en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande. 			Diseño de investigación	Muestra	Instrumentos
			No experimental – transversal	Está conformada por 18 colaboradores administrativos	Cuestionario	
			M-----O1			

Anexo 6: Panel Fotográfico

Ilustración 01 y 02: Aplicación de los cuestionarios



Anexo 7. Formato T-1



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 12 de junio de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
OLANO DÁVILA LUCY MAGALY, con DNI 43279278

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA", BAGUA GRANDE – 2021, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
OLANO DÁVILA LUCY MAGALY	43279278	

Anexo 8. Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0296-2022-FACEM-USS, del estudiante, **OLANO DÁVILA LUCY MAGALY** Titulada **CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA", BAGUA GRANDE – 2021.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN.**

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 01 de julio de 2022



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42068348

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo 9. Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
E1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
E2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4
E3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
E4	2	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3
E5	1	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	2	4
E6	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	1	4	3	3	2	1	4
E7	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	1	4	3	3	2	2	4
E8	1	3	4	1	1	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	1	4	3	5	3	4	4
E9	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	2	4
E10	1	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	2	4	3	4	3	3	3
E11	1	2	2	3	2	4	4	4	2	4	5	5	4	4	3	3	3	4	1	4	3	4	3	3	2
E12	1	2	3	1	1	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	4	1	2	3	4	5	1	2
E13	1	2	2	1	1	2	4	3	3	1	3	4	5	3	4	3	3	2	2	3	3	4	5	1	2
E14	1	3	2	1	2	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	4	4	5	1	2
E15	1	3	2	1	2	3	4	3	4	2	2	4	5	4	4	2	2	3	1	2	3	4	5	2	2
E16	1	3	3	2	1	2	4	3	3	2	3	5	5	5	4	1	3	3	2	4	3	5	3	2	3
E17	2	2	4	1	1	3	4	4	2	2	2	5	5	4	3	2	1	3	1	2	3	3	5	2	3
E18	1	3	4	1	1	3	5	4	4	3	5	4	5	3	3	2	2	4	4	4	3	4	5	2	1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	25