

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS



TESIS

“EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD APARICIO
POMARES – HUÁNUCO 2019”

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

TESISTA

Bach. BENANCIO MARCELO, Lisbeth Tania

ASESOR

GONZALES ACUÑA, Martin Moisés

HUÁNUCO - PERU – 2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 AM horas del día 05.... del mes de Dic.... del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

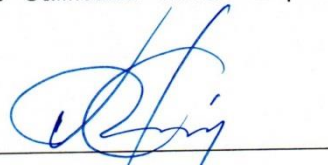
| | |
|--|---------------------|
| Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera | (Presidente) |
| Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales | (Secretario) |
| C.P.C. Nilton Alejandro Jara y Claudio | (Vocal) |

Nombrados mediante la Resolución N°2070-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES-HUÁNUCO 2019”**, presentada por el (la) Bachiller **BENANCIO MARCELO, Lisbeth Tania**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de Bueno..... (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

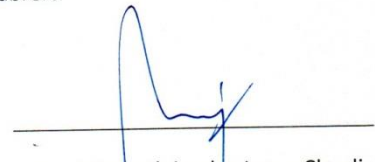
Siendo las 11:40.... horas del día 05.... del mes de Diciembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera
PRESIDENTE



Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales
SECRETARIO



C.P.C. Nilton Alejandro Jara y Claudio
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, son los mejores padres.

De igual forma, agradezco a mi Asesor de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo.

AGRADECIMIENTO

La vida se encuentra plagada de retos, y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para mi entendimiento del campo en el que me he visto inmerso, sino para lo que concierne a la vida y mi futuro.

Le agradezco a Universidad de Huánuco y a mis maestros por sus esfuerzos para que

finalmente pudiera graduarme como una feliz profesional.

INDICE

| | |
|----------------------|------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| RESUMEN | VI |
| ABSTRACT..... | VII |
| INTRODUCCION | VIII |

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

| | |
|--|----|
| 1.1.DESCRIPCION DEL PROBLEMA..... | 9 |
| 1.2.FORMULACION DEL PROBLEMA | 11 |
| 1.2.1. Problema general..... | 11 |
| 1.2.2. Problema especifico..... | 11 |
| 1.3. OBJETIVO GENERAL..... | 11 |
| 1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 12 |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 12 |
| 1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 13 |
| 1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN | 13 |

CAPITULO II

MARCO TEORICO

| | |
|--|----|
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION..... | 14 |
| 2.1.1. A nivel internacional | 14 |
| 2.1.2. A nivel nacional | 17 |
| 2.1.3. A nivel regional..... | 19 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS | 23 |
| 2.2.1. Control interno..... | 23 |
| 2.2.2. Eficiencia del personal | 38 |
| 2.3. Definiciones conceptuales..... | 47 |

| | |
|--|----|
| 2.4. HIPÓTESIS | 51 |
| 2.5. VARIABLES | 51 |
| 2.5.1. Variable Independiente..... | 51 |
| 2.5.2. Variable dependiente..... | 52 |
| 2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES) | 52 |

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESIGACION

| | |
|---|----|
| 3.1. Tipo de investigación (referencia) | 53 |
| 3.1.1. Enfoque..... | 53 |
| 3.1.2. Alcance o nivel..... | 53 |
| 3.1.3 Diseño | 54 |
| 3.2. Población y Muestra | 54 |
| 3.2.1. Población | 54 |
| 3.2.2. Muestra (n) | 55 |
| 3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos..... | 56 |
| 3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información..... | 56 |

CAPITULO IV

RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 4.1 PROCESAMIENTOS DE DATOS | 58 |
| 4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis..... | 82 |

CAPITULO V

| | |
|----------------------------------|----|
| DISCUSIONES DE RESULTADOS..... | 87 |
| CONCLUSIONES | 89 |
| RECOMENDACIÓN | 91 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 92 |
| ANEXO | 95 |

RESUMEN

La presente tesis de grado que presento es un trabajo de tesis intitulado “EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES – HUANUCO 2019”. Fue motivado este trabajo por lo observado en la atención diaria en la institución lo que se visualiza la falta de control y por ende la calidad del servicio es deficiente.

La institución donde se desarrolló el presente trabajo es el Centro de Salud Aparicio Pomares ubicado en el Asentamiento Humano del mismo nombre.

El procedimiento empleado en la investigación a partido de la identificación de la población, luego se ha procedido a determinar la muestra donde se ha aplicado los instrumentos de investigación. Dicho instrumento ha sido a encuesta con 24 preguntas cerradas a 53 elementos de la muestra.

El tipo de investigación es aplicada, el enfoque es cuantitativo, el alcance es descriptivo correlacional y la población está constituida por 176 usuarios. Los resultados obtenidos en relación a la hipótesis general resultan una correlación positiva media; en relación a la hipótesis específica 1 resulta una correlación positiva considerable; en relación a la hipótesis específica 2 resulta una correlación positiva débil y en relación a la hipótesis específica 3 resulta una correlación positiva débil. En conclusión, podemos afirmar que existe relación directa del control interno y la eficiencia del personal en el Centro de Salud Aparicio Pomares.

Palabras claves: control interno, eficiencia, comunicación, productividad, ambiente de control.

ABSTRACT

The present thesis I present is a thesis work entitled "INTERNAL CONTROL AND EFFICIENCY OF STAFF OF THE HEALTH CENTER APARICIO POMARES - HUANUCO 2019". This work was motivated by what was observed in the daily attention in the institution, which shows the lack of control and therefore the quality of the service is poor.

The institution where the present work was developed is the Aparicio Pomares Health Center located in the Human Settlement of the same name. The procedure used in the investigation to match the identification of the population, then the sample where the research instruments have been applied has been determined. This instrument has been a survey with 24 questions closed to 53 elements of the sample. The type of research is applied, the approach is quantitative, the scope is descriptive correlational and the population is made up of 176 users. The results obtained in relation to the general hypothesis result in a positive average correlation; in relation to the specific hypothesis 1 a considerable positive correlation results; in relation to the specific hypothesis 2 a weak positive correlation results and in relation to the specific hypothesis 3 a weak positive correlation results. In conclusion we can affirm that there is a direct relationship of internal control and staff efficiency in the Aparicio Pomares Health Center.

Keywords: internal control, efficiency, communication, productivity, control environment.

INTRODUCCION

El presente trabajo intitulado “El control interno y la eficiencia del personal del centro de salud Aparicio Pomares – Huánuco 2019” demuestra la influencia directa que tiene el control interno en la eficiencia del personal del centro de salud, lo cual facilitara el acceso a los resultados de trabajo como también llevar una gestión adecuada de la institución.

En el capítulo I, se basa en el problema de la investigación: trata del problema y su diagnóstico, así como la estrategia metodológica del estudio.

En el capítulo II, Marco teórico abarca de los antecedentes de la investigación y las bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables, y operacionalizacion de variables

En el capítulo III, se habla de la metodología de la investigación y su desarrollo, población y muestra técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo IV, se desarrolla los resultados de la investigación lo cual contiene procesamiento de datos, cuadros estadísticos con su análisis e interpretación y contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrolla las discusiones de resultados con los antecedentes de la investigación y finalmente se hacen las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y los anexos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Datadec (2017) El Control Interno, basado en el informe COSO, tiene como uno de sus componentes la comunicación y la información. La falta de comunicación en la empresa genera desinformación, y el hecho de trabajar desinformado provoca desconocimiento de dónde se producen los fallos o quiénes los generan, haciendo así que estallen los conflictos.

Si los mensajes no llegan a los receptores a tiempo o no se envían los suficientes mensajes, surgen los problemas y los malentendidos.

Cuando existe una mala comunicación, como consecuencia, se genera un bajo rendimiento laboral. El rendimiento se mide en productividad.

La falta de comunicación entre los empleados de los distintos departamentos es una realidad en todas las empresas, pero hay que conseguir evitarla. El hecho de que los trabajadores no conozcan las labores de los demás departamentos provoca conflictos interdepartamentales ya que no entienden la urgencia de ciertas tareas de facturación, ni las consecuencias de no recibir los documentos necesarios para la facturación a tiempo.

Guzman (2019) En México los trabajadores permanecen mucho tiempo en el trabajo pero la productividad laboral es muy baja, es decir, se trabaja mucho pero se produce poco.

La triste realidad laboral de los mexicanos es que trabaja mucho tiempo, pero no es eficiente, un factor que puede explicar esta situación es que México tiene la jornada laboral más larga del mundo; un trabajador mexicano labora 8.16 horas y produce 178 dólares, mientras que un trabajador alemán labora 5.14 horas y

genera 378 dólares. La productividad que registra un país como Alemania con una jornada laboral reducida, demuestra que cuando un empleado es eficiente en tu trabajo y a la vez cuenta con tiempo que puede destinar a actividades personales, la productividad es más alta.

Sausa, (2017) En el Perú, las denuncias de las personas por el mal servicio que reciben en salud son pan de cada día. En las emergencias de los hospitales ya no sorprende encontrar personas internadas en sillas de ruedas, gente hacinada esperando atención en las salas de espera, pasillos cerrados como si fueran salas de atención y hasta baños y laboratorios convertidos en salas de recuperación.

Según los datos de Su salud, actualmente el Seguro Integral de Salud (SIS) es la entidad que tiene el mayor número de afiliados. Son 16'191,856 personas que pueden atenderse en los 8,062 establecimientos del Ministerio de Salud y de los gobiernos regionales. Le sigue en la lista Essalud con 9'524,087 afiliados. Empero, increíblemente esta entidad solo cuenta con 380 establecimientos en todo el país.

“Essalud solo tiene el 1% de los establecimientos de salud del país, pero atiende casi a la tercera parte de la población y justamente por ello es una de las instituciones más quejadas”, indicó Curioso.

En el Centro de Salud de Aparicio Pomares de Huánuco se evidencia también la falta de productividad ya que no existe un medio para medir el rendimiento de los trabajadores. Las acciones del personal está lejos de los objetivos institucionales, no realizan reportes formales sobre objetivos; no existe ningún tipo de informes que muestre como se están realizando las funciones y operaciones del centro de salud Aparicio Pomares de Huánuco.

En muchos casos los usuarios quieren presentar algún reclamo y no encuentran donde hacerlo, la autoridad no tiene presencia, el ausentismo de los jefes o responsables es notorio. Todo esto

evidencia la ineficiencia de un sistema de control interno que es altamente débil.

Como consecuencia la institución no alcanza las metas señaladas por la autoridad regional, los padres de familia dejan de llevar a su niños a sus controles por el mal trato del personal de servicio, las relaciones laborales está deterioradas y se han formado grupos que están enfrentados y divididos lo cual afecta al rendimiento laboral y productividad institucional.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera el **Control Interno** se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019?

1.2.2. Problema específico

¿De qué manera el **Ambiente de control** se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019?

¿De qué manera la **Información y Comunicación** se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019?

¿De qué manera la **Actividad de Monitoreo** se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el **Control Interno** se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar de qué manera el **Ambiente de Control** se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019.

Determinar de qué manera la **Información y Comunicación** se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019.

Determinar de qué manera la **Actividad de Monitoreo** se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

a) Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de evaluar la relación entre el control interno y la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco y nos permitirá reunir amplia información y aportar recomendaciones que serán utilizadas por la alta dirección del Centro de Salud.

Así mismo el trabajo de investigación aportará nuevos conocimientos para futuras investigaciones y para mejorar la eficiencia del personal en el puesto donde se encuentren laborando.

b) Justificación practica

La investigación se realizó con el propósito de conocer la consistencia del sistema de control en el área de recursos humanos, y garantizar un manejo administrativo transparente y organizado bajo un sistema eficaz y eficiente, capaz de

proporcionar una información veraz y utilizable en la toma de decisiones en la institución.

c) Justificación metodológica

El presente trabajo se justifica en cuanto a metodología porque se va emplear el método científico y las técnicas que esta nos permita.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

Las limitaciones que hemos previsto para la realización del presente trabajo se han superado para poder llegar a la conclusión del mismo.

- La falta de disponibilidad del personal encargado de dar información se ha superado coordinando con el encargado la hora y fecha para que nos reciba y atienda nuestra solicitud, sólo que hemos utilizado mayor tiempo de lo planificado.
- La falta de acervo documentario en el Centro de Salud, esta limitación se ha superado solicitando por escrito la información necesaria, la misma que nos hicieron llegar en el plazo estimado. (Ver anexo 5)

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

El presente trabajo es viable porque cuenta con recursos: Materiales, humanos y financieros que nos va permitir concluir con lo planificado y lograr nuestro objetivo señalado.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. A nivel internacional

Pilataxi (2015) “Control interno y la gestión del talento humano en la Unidad Educativa Bilingüe “Cebi” de la ciudad de Ambato”

Conclusiones:

- En las investigaciones efectuadas se ha analizado cómo influye el control interno y la gestión del talento humano en la organización administrativa, para proponer alternativas de mejora en el cumplimiento de los requerimientos necesarios, en la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI”, de la ciudad de Ambato.
- De los resultados obtenidos en la encuesta no se logra evaluar los procesos administrativos aplicados en el control interno, como la formación profesional, pruebas psicotécnicas y de conocimiento y entrevistas, para determinar la situación actual sobre la gestión del talento humano y optimizar el desempeño del personal en la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato.
- La situación actual del control interno sobre la gestión del talento humano es ineficiente, el equipo auditor conformado por docentes en la institución “CEBI”, no conocen los parámetros de la evaluación del desempeño profesional.
- A pesar de que existe un sistema de gestión de calidad de Normas ISO 9001:2008 y un equipo auditor conformado por docentes, no existe un plan de capacitación ajustado a las necesidades de la institución para fortalecer la gestión del control interno y la gestión del talento humano de la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI de la ciudad de Ambato. 105

- En la institución “CEBI”, no existe una unidad o proceso de auditoría de control interno y gestión del talento humano, a fin de mantener controles concurrentes en el desarrollo de actividades de cada área laboral.
- Proponer el diseño de un modelo de auditoría de control interno y gestión del talento humano para mejorar la inadecuada administración en la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato.

Mendoza (2018) “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público”

Conclusiones:

El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta a) su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; b) la utilización de los fondos públicos; c) la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y d) la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia.

Al mismo tiempo, esta evaluación del control interno nos permite obtener un conocimiento de las empresas e informar a la administración o a los responsables del gobierno corporativo, respecto a fallas o debilidades en el sistema de control interno, las cuales han sido identificadas en el transcurso de nuestra auditoría; esto brindará un valor agregado al cliente al contratar nuestros servicios como auditores.

Mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen los Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de

procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.

Cabe indicar que el Control Interno debe ser diseñado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como parte del ciclo de gestión ya que al diseñarlo desde adentro, éste se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad. Además su concepción desde adentro tiene importantes implicaciones desde la perspectiva del costo ya que añadir procedimientos de control que están separados de los procedimientos existentes, aumenta los costos y se convierte en una carga que no genera valor, enfocándose en las operaciones existentes y en su contribución al Control Interno efectivo e integrando los diferentes controles en las actividades operativas básicas, la entidad puede evitar procedimientos y costos innecesarios.

Las entidades públicas requieren del cumplimiento de normativas (que dependiendo de las funciones asignadas o de los sistemas administrativos pueden ser abundantes y especializadas). En éstas, se reglamenta la gestión de la entidad y la forma de operar, los ejemplos incluyen la ley de presupuesto, los tratados internacionales, la ley general de contratación pública, las leyes sobre la administración y gestión pública, la ley de contabilidad, la ley de derechos civiles y protección del medio ambiente, las regulaciones sobre el manejo de los impuestos y las acciones que eviten el fraude y la corrupción.

Para acotar un poco más sobre El Control Interno al ser una herramienta de gestión debe ser implementada por las propias entidades del Estado, por ello, corresponde al titular y a los funcionarios la implementación y el funcionamiento del control interno en sus procesos, actividades, recursos y operaciones, orientando su ejecución al cumplimiento de sus objetivos.

2.1.2 A nivel nacional

Layme (2015) “Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus Efectos en la Gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014”

Conclusiones:

- La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al nivel de evaluación de las normas de control interno y a los niveles de cumplimiento de los componentes de control interno el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística; es decir que: El nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS-MPMN, en donde el nivel de implementación de las normas son 9.5%, el desarrollo de la percepción de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15.10% y las debilidades identificadas son de 30.6%, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son efectivas.
- La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al estado de implementación de normas internas de control, resulta de 60 normas de los cuales, todos los componentes de control interno implementados están el orden del 22 (37.0%) y las normas no implementados están alrededor del 38 (63.0%), el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística, los cual demuestra y concluye que: El nivel de implementación de las normas de control interno que regulan la gestión de la SPBS, son insuficientes.
- La Subgerencia de Personal y Bienestar Social , respecto a la percepción de sus funcionarios y servidores sobre el desarrollo normas de control interno y procedimientos alcanzado una media general de 2.64 lo que califica de grado “INSATISFACTORIO”, y el resultado del análisis inferencial no logra establecer significancia

estadística, es decir que: El nivel de desarrollo de los componentes de control interno en la percepción de funcionarios y servidores de la SPBS – MPMN, se muestran insatisfactorios, en el marco del Sistema de Control Interno. 65 4. La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, del análisis de debilidades y fortalezas sobre los procedimientos de control interno de la Oficina, del total de 92 indicadores, las debilidades identificadas son 71 (77.20%), las fortalezas que 21 (22.80%), y el resultado del análisis inferencial no logra establecer significancia estadística; por lo tanto, El análisis de debilidades y fortalezas de control interno, muestra mayores debilidades que afectan la gestión de las actividades de la SPBS – MPMN.

Barbaran (2013) “Implementación del control interno en las gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú” Lima

Conclusiones:

- La implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. La Implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control. Sirve de base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices de la alta dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por todo el CGBVP. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias. Asimismo se realiza el seguimiento de los resultados y se asume el compromiso de mejoramiento institucional. b. El ambiente de Control Interno ayuda en el Establecimiento de metas y objetivos institucionales; mediante la generación de la pauta del funcionamiento del CGBVP y la

influencia en la concienciación de todo el personal respecto al control. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos, la capacidad del personal de la entidad, la filosofía de la dirección y el estilo de gestión orientada a la optimización de la entidad.

- Los tipos de control interno optimizan los procedimientos a nivel de la institución. El Control Interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior. El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de la entidad como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos. El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional.
- La ejecución. de las acciones de control interno logran la eficiencia y eficacia institucional. La Acción de control es la herramienta esencial del Sistema, por la cual el personal técnico de sus órganos conformantes, mediante la aplicación de las normas, procedimientos y principios que regulan el control gubernamental efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la entidad en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones institucionales.

2.1.3. A nivel regional

Evangelista (2017) “Proceso del control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la Ugel Huamalies, periodo 2017”

Conclusiones:

1. De los resultados obtenidos de la investigación realizada, se concluye que el proceso del control interno, según los resultados apreciados de la tabla y el gráfico N° 10 en general el 48% del personal administrativo considera que es regular la aplicación del control interno para mejorar una gestión administrativa en la UGEL Huamalies, el 30% considera que es bueno, el 13% considera excelente y el 9% del encuestado considera deficiente de la pregunta formulada. De lo que infiere que la mayoría de los trabajadores administrativos consideran como regular la aplicación del proceso del control interno para una adecuada gestión administrativa, por lo que regula las inconsistencias e irregularidades en la gestión administrativa y mejora la calidad de gestión así mismo influye significativamente en la gestión administrativa y según los resultados obtenidos de la gestión administrativa se puede apreciar en tabla y el gráfico N° 18, se observa que el 44% del personal administrativo califican como regular la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora de UGEL Huamalies, el 30% considera como bueno, el 13% considera como excelente y el 13% considera como deficiente. De lo que se deduce que la gestión administrativa conlleva a mejorar de manera regular durante el proceso, a una buena administración mejor será la gestión administrativa. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis general planteada.

2. De los resultados de la investigación realizado, se concluye que el ambiente de control, según los resultados de la tabla y el gráfico N°01, el 52 % del personal practican siempre la integridad de los valores éticos y tienen la capacidad para mejorar la gestión, el 48 % consideran a veces y el 0 % consideran que nunca practicaron, también en la tabla y gráfico N° 02, el 87 % del personal administrativo considera que si mantiene el clima favorable teniendo en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad y el 13% consideran que no, así mismo en la tabla y gráfico N° 03, el 61% del personal administrativo consideran una condición buena y hay un 79 compromiso de competencias entre áreas para mejorar

la calidad de gestión, el 35% consideran de manera regular y el 4% consideran deficiente. De lo que se infiere que los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores, se encuentran en pleno ejecución de sus actividades y practican de manera adecuada los valores éticos como la responsabilidad y puntualidad para mejorar la gestión administrativa en la UGEL Huamalíes. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis específica 1 planteada.

3. De los resultados de la investigación realizado, se concluye que la información y comunicación, según los resultados de la tabla y gráfico N° 04, el 65% del personal administrativo considera que si utiliza un mecanismo de sistema de información eficiente para mejorar la gestión administrativa y el 35% considera que no, también en la tabla y gráfico N° 05, el 74% del personal administrativo considera que si utiliza los canales de comunicación para consolidar y mejorar la información y el 26% considera que no, así mismo en la tabla y gráfico N° 06, el 78% del personal administrativo considera que si realizan un seguimiento y evaluación de las normas técnicas para el cumplimiento de la normatividad con la finalidad de mejorar la puntualidad y responsabilidad y el 22% considera que no, del mismo modo en la tabla y gráfico N° 07, el 91% del personal jerárquico considera que si comunica a al personal sobre las normas establecidas para su cumplimiento de la normatividad con la finalidad de mejorar la puntualidad y responsabilidad y el 9% considera que no. De lo que se deduce de los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados mencionaron que utilizan mecanismos de información a fin de prever riesgos en la entidad, para ello es necesario una buena administración de recursos humanos y un adecuado uso del control interno para mejorar las irregularidades. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis específica 2 planteada 80 4. De los resultados de la investigación realizado, se concluye que la supervisión, según los resultados de la tabla y el gráfico N° 08, el 100% del personal administrativo

considera que, si realiza el uso adecuado del sistema en beneficio de la entidad y el 0% considera que no, también en la tabla y gráfico N° 09, el 83% del personal administrativo considera que si realiza el seguimiento de las actividades y evaluaciones periódicas para mejorar la calidad de gestión y el 17% considera que no. Por lo que se infiere que el resultado obtenido en la mayoría de los trabajadores administrativos está estrictamente involucrado en la imagen y prestigio de la institución por ello los trabajadores realizan las actividades y las evaluaciones bajo responsabilidad. Además tienen conocimiento de las normas establecidas por el estado sobre las sanciones. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis específica 3 planteada.

Ventura (2018) El Control Interno y la Rendición de viáticos en la Municipalidad Distrital de Queropalca – Provincia de Lauricocha – Huánuco 2018.

Conclusiones:

- En la presente investigación se tiene como conclusión general que, la aplicación de control interno influye en la rendición de viáticos, obteniendo una coeficiente de correlación de la Tabla N° 16 el 0.752 siendo esta una relación alta considerable, aceptándose la hipótesis general planteada, en tal sentido podemos concluir que la aplicación de control interno si influye en la rendición de viáticos permitiendo que si contamos con la aplicación de control interno ayudará a una buena administración del recurso del estado.
- Así podemos llegar a la conclusión que el control interno si se relaciona con cumplimiento de la norma de viáticos encontrándose un coeficiente de correlación de la Tabla N° 17 el 0.769 siendo esta una correlación alta por que las políticas de control interno y las normas de rendición de viáticos son piezas fundamentales para poder ayudar el cumplimiento de la norma de la municipalidad distrital de Queropalca

- Se determinó la relación de control interno y la información la presente investigación concluye que si existe la relación en coeficiente de correlación encontrada de la Tabla N° 18 el 0.769, siendo está considerado como correlación positiva alta por qué el control interno y la información permite administrar los bienes de la entidad.
- Y por el último, la presente investigación llega a la conclusión que si existe relación entre el control interno y la presentación de documentos sustentatorios evidenciándose un coeficiente de correlación de la Tabla N° 19 el 0.853 definiéndose este resultado como correlación positiva porque el control interno es una pieza fundamental para el cumplimiento en presentación de documentos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Control interno

Hoy en día hay muchas definiciones sobre control interno, veremos los más importantes:

Villegas (2016) “Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con la finalidad de que las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con la normativa vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. Lo cual es importante porque, previene la pérdida de recursos, ayuda a la institución a lograr sus metas de desempeño y a asegurar que la institución cumpla con leyes y regulaciones, evitando consecuencias que perjudiquen a la organización.

Melendez (2016) Define que el control interno es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos

los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la protección de sus activos, patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, generando el mayor grado de rentabilidad. Dentro del contexto de la modernización y globalización económica, establece las pautas básicas homogéneas que orienten el accionar de las empresas e instituciones públicas y privadas, hacia la efectividad, eficiencia económica y transparencia de sus operaciones, en el marco de una adecuada estructura del control interno y prioridad administrativa.

Matilla (2005 p.14) señala que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover la eficiencia y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

- El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera contable y administrativa de la empresa.

Objetivos del control interno

Ruiz (2006) Los objetivos del control interno pueden ser clasificados de la siguiente manera:

- Provocar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adherencia a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad.
- Promover la eficiencia en la operación.

- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera, administrativa y operacional que se genera en la entidad.
- Protección de los activos de la entidad

Fowler (1976) El Control Interno tiene como objetivo fundamental, proporcionar una información razonable a las Instituciones y organismos a través de la generación de una cultura institucional del Autocontrol.

Objetivos de control de cumplimiento

- Establecer las acciones necesarias, que permitan garantizar el cumplimiento de la función administrativa de las Instituciones y organismos bajo preceptos y mandatos que le impone la Constitución Nacional, la ley, sus reglamentos y las regulaciones que le son propias.
- Definir, bajo procesos participativos e incluyentes con los funcionarios de la institución, normas internas de Autorregulación, permitiendo una mayor identificación entre los objetivos de la institución, de sus funcionarios y de sus grupos de interés, fomentando con ello la coordinación de actuaciones y la generación de una cultura institucional de la Autorregulación, el Autocontrol y la Autogestión.

Objetivos de control estratégico

- Crear conciencia en los funcionarios públicos sobre la importancia del Control, mediante la creación y mantenimiento de un entorno favorable que promueva sus fundamentos básicos, sus principios y garantice el autocontrol permanente al planear, hacer, verificar y actuar.
- Definir los lineamientos y parámetros de planeación adecuados al diseño y desarrollo institucional de cada entidad u organismo, conforme a sus características y propósitos.

Objetivos de control de gestión

- Diseñar los mecanismos de prevención, detección y corrección que permitan mantener las operaciones, funciones y actividades

institucionales en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y economía.

- Velar porque todas las actividades y recursos de la institución, estén dirigidos hacia el cumplimiento de su función constitucional y legal.

Objetivos de control de información y comunicación

- Velar por la recolección, sistematización, estructuración de información y elaboración de reportes para el cumplimiento de la función de la entidad o que en uso de su derecho a la información, soliciten los diferentes grupos de interés internos y externos de la institución pública.
- Determinar los procedimientos que garanticen la generación de información legalmente establecido por los diferentes órganos de control, que tienen a su cargo la vigilancia y fiscalización de los organismos e Instituciones del Estado.

Objetivos de control a la evaluación y la mejora continua

- Asegurar la existencia de mecanismos y procedimientos que permitan, en tiempo real, realizar seguimientos a la gestión de la institución pública por parte de los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad competentes, posibilitando acciones oportunas de prevención, corrección y de mejora continua.
- Establecer la existencia de la función de evaluación independiente del Control Interno, fortaleciendo la función de Auditoría Interna Institucional como mecanismo independiente y objetivo de verificación a la eficiencia de los controles administrativos, el cumplimiento a la gestión y a los objetivos de la institución pública.

Importancia del control interno

Fonseca (2004) Hoy en día, toda empresa, ya sea esta pública, privada, mixta o comercial, industrial y de servicio, se ve ante la necesidad de contar con un sistema adecuado de control interno que nos permita producir información con una plena

confiabilidad en cifras, informes y reportes de los estados financieros.

El control interno ayudara al manejo eficiente de los recursos existentes en la empresa, ya sean estos humanos, materiales financieros o técnicos, esto se realizara mediante la adopción de criterios que permitan asegurar la integridad, custodia y registro oportuno de las operaciones.

Servin (2000) Indica que el propósito del control interno, es resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, que son malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa.

Procedimiento de control interno de los recursos humanos

Huaman (2007) Los gerentes de recursos humanos, usan controles internos para asegurarse de que los empleados completen los objetivos y cumplan con las reglas de la compañía. Cuando un empleado no sigue las reglas ni cumple con los objetivos, los gerentes de recursos humanos utilizan controles disciplinarios para sancionar al empleado infractor.

- **modelo de control**

Una organización debe delinear lo que se espera de los empleados de las políticas empresariales y manuales. Los gerentes de derechos humanos también deben indicar claramente lo que le sucede a las personas que no cumplen con los objetivos o con las que rompen las reglas. En la mayoría de los casos, los distintos

tipos de controles coinciden con varias infracciones. Los gerentes deben investigar los informes de los empleados que violen las políticas. Esta investigación puede incluir entrevistas con el empleado, su supervisor y sus compañeros de trabajo. Que se debe demostrar con el debido proceso por razones legales y éticas, que afecten a los empleados.

- **Cuestiones de control**

Los gerentes y supervisores usan la política oficial de la empresa, proyectan planes y precedentes como las normas para instituir los controles. Algunas situaciones exigen controles más flexibles, mientras que otras necesitan limitaciones rígidas impuestas por los gerentes de RH. Las cuestiones previstas por este control son asistencia de los empleados, deshonestidad, desempeño laboral y problemas de comportamiento en el trabajo. Los más importantes objetivos de la organización son los controles vinculados al rendimiento en el trabajo, tales como completar el trabajo, producir trabajo de calidad y cumplir con las normas de rendimiento establecidas.

- **Reglamento de la organización**

Las reglas de una empresa son la base de los controles de gestión de los recursos humanos. Las organizaciones deben garantizar que todos los empleados tengan conocimiento de las normas que rigen sus departamentos. Los gerentes de recursos humanos deben revisar dichas reglas una o dos veces al año, actualizar las normas de relevancia y hacer que todos los empleados tomen conciencia de los cambios en las reglas.

- **Control y disciplina**

La parte de la disciplina en el control de los recursos humanos debe inhibir las infracciones y reforzar la conducta deseable. En algunos casos, la disciplina significa retención de recompensas, y en otras circunstancias, significa penalizar a los empleados mediante la reducción de salarios, suspensión o rescisión. Los gerentes de recursos humanos, mediante el control progresivo,

utilizan diferentes puntos de rendimiento como directrices, e intentan motivar a los empleados para que trabajen en el siguiente nivel. Dejar atrás un nivel de rendimiento indica la necesidad de una mayor motivación. Demasiadas caídas en los niveles señalan la necesidad de disciplina

El informe coso

Hernandez (2017) El informe coso es un documento que su contenido está dirigido a la implantación y gestión del sistema del control interno, ha sido de gran aceptación desde su primera publicación en 1992. El informe coso se ha convertido en la mejor práctica y el estándar de referencia para todo tipo de empresas públicas y privadas.

Coso es una comisión que fue formada por cinco organizaciones de contadores y auditores de los estados unidos, que se llamó Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión treadway), siendo estas organizaciones:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- El Instituto de Contadores Gerenciales (IMA).
- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI)

Evolución del Informe coso

Hernandez (2017) El impulsor de su formación fueron los acontecimientos de 1985 en Estados Unidos, que debido a las malas prácticas por parte de las empresas generaron una crisis en el sistema financiero de esa época. La Comisión Treadway realizó estudios de qué factores llevaron a las empresas a la presentación

de información financiera fraudulenta, elaborando un informe con recomendaciones y destinado a todo tipo de organizaciones, principalmente a las que son reguladas por la SEC (Securities and Exchange Commission - Comisión de Mercados y Valores de Estados Unidos).

Los aportes que ha realizado la organización COSO son:

- Ayuda en la implementación del control interno
- Sirve de ayuda en la optimización de recursos y los hace más rentables.
- Ayuda en la implementación de una adecuada gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.
- Sirve de herramienta en la integración de sistemas de gestión de riesgos que se tengan implementados la organización.
- Es de mucha utilidad para la comunicación dentro de la organización.

Hernandez (2017) Coso I

El control interno antes de 1992 no tenía el mismo significado para todos, existiendo diversas definiciones que generaba muchas interpretaciones a nivel personal.

La organización coso publicó el informe COSO I, integrando los diversos conceptos en una sola definición: “es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de facilitar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables”
- La estructura del modelo COSO I, está conformada por cinco componentes:
- Ambiente de Control

- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Seguimiento

Hernandez (2017) Coso II

Para el año 2004 la organización COSO mostró más relevancia posterior a los acontecimientos sucedidos por Enron, WorldCom y otras empresas en los Estados Unidos, a partir de los años 2001 y 2002, se publicó el (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II o COSO-ERM, vino a dar un nuevo enfoque a las prácticas del concepto de Control Interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la organización se involucre.

COSO-ERM define la Gestión de Riesgos: “Es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos, proporciona una seguridad razonable sobre el logro de objetivos.”

COSO-ERM es una herramienta para la identificación, evaluación y gestión del riesgo, le da mucha importancia a los eventos.

Es muy importante tener en cuenta que COSO-ERM no sustituye el marco de control interno, pasa a ser parte integral y permite la mejora en las prácticas de control interno. Ayuda a la organización a visualizar el riesgo de los eventos negativos o positivos, o denominados como amenazas u oportunidades, el marco nos proporciona a considerar lo siguiente:

Gestión del riesgo en la definición de la estrategia

- Eventos y riesgo
- Apetito de riesgo
- Tolerancia al riesgo
- Portafolio de riesgo

Hernandez (2017) La novedad que introduce COSO II-ERM es la ampliación de componentes de COSO I de cinco a ocho:

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de Riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

| COSO I | COSO II – COSO ERM |
|----------------------------|------------------------------|
| Ambiente de control | Ambiente de Control |
| | Establecimiento de objetivos |
| Evaluación de Riesgos | Identificación de Eventos |
| | Evaluación de Riesgos |
| | Respuesta a los Riesgos |
| Actividades de Control | Actividades de Control |
| Información y Comunicación | Información y Comunicación |
| Supervisión | Supervisión |

Hernandez (2017) Coso III

Para mayo del 2013, la organización COSO publicó la tercera versión, de Control interno (Marco de Control Interno Integrado) conocido como COSO 2013, en el presente modelo se formó por los cinco componentes, como en el COSO I.

Lo que diferencia el Coso 2013 con Coso 1992, son los 17 principios que están relacionados con componentes y que sirve para el establecimiento de un sistema de control interno efectivo que debe implementarse en toda la organización:

| | |
|----------------------------|---|
| Ambiente de control | Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión. Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad. Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia. |
|----------------------------|---|

| | |
|-----------------------------------|---|
| | Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad. |
| Evaluación de riesgo | Principio 6: Especifica objetivos relevantes Principio 7: Identifica y analiza los riesgos Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude Principio 9: identifica y analiza cambios importantes. |
| Actividad de control | Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control. Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos. Principio 13: Usa información relevante. |
| Información y comunicación | Principio 14: comunica internamente. Principio 15: comunica externamente. |
| Actividad de monitoreo | Principio 16: conduce evaluaciones continuas y/o independientes. Principio 17: evalúa y comunica deficiencias |

Ambiente de control

Gonzales (2013) Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración.

El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial. Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando

disciplina y estructura. Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con:

- Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos.
- Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas. - Asignación adecuada de responsabilidades.
- Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Por esta razón, el Entorno de control está compuesto por ecomportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como:

- La integridad y los valores éticos de los recursos humanos.
- La competencia profesional.
- La delegación de responsabilidades.
- El compromiso con la excelencia y la transparencia,
- La atmosfera de confianza mutua.
- La filosofía y estilo de dirección.
- La estructura y plan organizacional.
- Los reglamentos y manuales de procedimientos.
- Las políticas en materia de recursos humanos.
- El Comité de Control.

Información y comunicación.- Gonzales (2013) El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. Por ejemplo, toda la información presentada a la Dirección con relación a medidas monetarias facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, la evolución de deudores, las cuotas en el mercado, las tendencias en reclamaciones, etc.

La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información. Es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades.

Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

Actividades de monitoreo.- Gonzales A.A, (2016) Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

Coso IV

Olaya (2017) El documento actualizado (COSO ERM 2017) destaca la importancia de considerar el riesgo tanto en el proceso de establecimiento de estrategias como en el desempeño de la administración.

Proporciona una mayor comprensión del valor de la gestión del riesgo corporativo cuando la empresa establece y ejecuta sus estrategias. Para entregar valor, no es suficiente que la gestión de riesgos se realice exclusivamente sobre las operaciones.

- Viabiliza la alineación entre el rendimiento (desempeño) y la gestión de riesgos corporativos para mejorar el establecimiento de metas de rendimiento y comprender el impacto del riesgo en el desempeño. La gestión del desempeño ahora debe considerar entre sus variables a la gestión de riesgos, como un elemento que agrega valor.
- Cumple con las expectativas de gobernar (gobierno corporativo) y supervisión (auditorías). La gestión de riesgos debe ser adoptada en forma estructurada a nivel de gobierno corporativo para agregar mayor valor.
- Reconoce la globalización de los mercados y las operaciones y la necesidad de aplicar un enfoque común, a través de las geografías.
- Enfoca nuevas formas de riesgo para el establecimiento y logro de objetivos en el contexto de una mayor complejidad empresarial,

con mayor énfasis en la entrega de valor más allá de las definiciones originales.

- Desarrolla la información para responder a las expectativas de una mayor transparencia ante las partes interesadas. Informes más eficientes sobre la gestión de riesgos y el desempeño.
- Habilita las tecnologías en evolución y la proliferación de datos y análisis para apoyar a la toma de decisiones. Aprovechamiento de visiones y herramientas modernas.

Olaya (2017) Características y ventajas principales de Coso ERM 2017

Marco estructurado, fácil de comprender, con 5 componentes interrelacionados divididos en 20 principios. Los cinco componentes son:

Componentes del coso ERM 2017

- Gobierno y Cultura,
 - Estrategia y Establecimiento de Objetivos,
 - Desempeño,
 - Revisión y Evaluación,
 - Información, Comunicación y Reporte.
-
- Los principios son manejables en tamaño y describen prácticas que pueden aplicarse de diferentes maneras para diferentes organizaciones, independientemente de su tamaño, tipo o sector. La adhesión a estos principios puede proporcionar a la alta gerencia y directores una expectativa razonable de que la organización entiende y se esfuerza por administrar los riesgos asociados con su estrategia y sus objetivos corporativos.

El marco está centrado en el futuro y analiza varias tendencias que probablemente las entidades enfrentarán y que tendrán un efecto en la gestión del riesgo empresarial, estos son:

- Tratamiento de la proliferación de datos.
- Aprovechamiento de la inteligencia artificial y la automatización.
- Administración del costo de la gestión de riesgos
- Fortalecimiento a las organizaciones con riesgos mejor administrados.

2.2.2. Eficiencia del personal

Eficiencia

Garcia (2017) Es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo. Hace referencia sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos o cuando se alcanzan más metas con el mismo número de recursos o menos. La eficiencia es muy importante en las empresas, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste.

Perez (2008) aseguran que la eficiencia consiste en el logro de aquellas metas que se ha propuesto una empresa utilizando para ello la menor cantidad posible de recursos.

Eficiencia es virtud o facultad para lograr un efecto. También, es la acción con que se logra ese efecto. La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.

Clases de eficiencia

- **Eficiencia por costes:** se trata de la capacidad de un objetivo en obtener el menor precio o coste para la mayor cantidad posible de producción.
- **Eficiencia por ingresos:** consiste en conseguir la mayor cantidad posible de ingresos valorando el costo de los

factores y el precio total del artículo para ser comercializado con posterioridad.

- **Eficiencia en beneficios:** trata de conseguir el máximo beneficio, lo que supone el máximo de ingresos al mínimo coste.

Eficiencia en el desempeño laboral

Clemente (2015) define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

STONER (1996) define "el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

El desempeño es "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral". Esto quiere decir que el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, como la capacidad de una persona para producir, y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Función y metas definidas de la eficiencia

Vasquez (2013) manifiesta que en una organización es vital no solo tener bien claro cada una de la funciones que desarrolla el personal, es una realidad que en las organizaciones existen deficiencias en ser claros con las funciones específicas que debe de tener su personal, mucha de nuestra merma en tiempo y calidad de trabajo se basan en este punto, ya que el personal muchas veces carece de una capacitación adecuada en tiempo y forma y por lo tanto, la tendencia en sus resultados no será totalmente eficiente y esto desencadena que el personal no este motivado y pueda explotar todas su capacidades tanto a nivel de la organización y personal.

Costo beneficio de la eficiencia

Aguilera (2017) El análisis del costo-beneficio es un proceso que, de manera general, se refiere a la evaluación de un determinado proyecto, de un esquema para tomar decisiones de cualquier tipo. Ello involucra, de manera explícita o implícita, determinar el total de costos y beneficios de todas las alternativas para seleccionar la mejor o más rentable. Este análisis se deriva de la conjunción de diversas técnicas de gerencia y de finanzas con los campos de las ciencias sociales, que presentan tanto los costos como los beneficios en unidades de medición estándar usualmente monetarias para que se puedan comparar directamente.

En fin, cada análisis es diferente y requiere un pensamiento cuidadoso e innovador de costo-beneficio que serían los siguientes:

- Formular los objetivos y metas que se persiguen con el proyecto.
- Examinar los requerimientos y limitaciones.
- Determinar y/o estimar en términos monetarios los costos y beneficios relacionados con cada opción.

Dentro de las instituciones de salud, aquellas que ejecutan actividades científicas tienen un alto valor agregado, precisamente por el desempeño de su capital humano. Teniendo en cuenta

entonces la importancia de las actividades que se realizan en estos centros, se efectúa un acercamiento a la problemática del costo-beneficio en el sector de la salud y en aquellas entidades que se dedican al desarrollo de investigaciones científicas en particular.

La gestión en la salud o gerencia de servicios de salud, se relaciona con la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos, a partir de la planificación, organización, dirección y control de las organizaciones orientadas al fomento y cuidado de la salud. Por ello, las investigaciones que se realizan en el sector deben incluir resultados clínicos, económicos y humanísticos.

El desarrollo del potencial humano contribuye al mejoramiento de la vida en las sociedades modernas, teniendo en cuenta que estas se insertan en la era del conocimiento. La salud siempre ha sido un pilar fundamental en lo referente a la calidad de vida.

Productividad

García (2017) La productividad relaciona la producción alcanzada con los recursos empleados. A diferencia de la eficiencia o la eficacia, puede medirse en unidades físicas o monetarias. Por ejemplo, hablamos de tantas unidades por trabajador o por máquina.

Cuando la medimos en unidades monetarias, lo que estamos analizando, en realidad, es el valor de la productividad. Es decir, los recursos se emplean para producir, pero más tarde se alcanzan unos ingresos por las ventas. Por lo tanto, el precio cobrado por cada una de esas unidades físicas también influye en el valor de la productividad.

Tipos de productividad

Para cada recurso productivo existirá una productividad. Así, por ejemplo, hablamos de productividad laboral, de productividad del capital, etc.

La productividad laboral; se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.

La productividad del capital; es la variación en la cantidad producida de un bien al aumentar en una unidad adicional un factor de producción, permaneciendo constante la utilización de los restantes factores.

Factores que determinan la eficiencia del personal

Alvarez (2010) definen que la producción de resultados con el mínimo de esfuerzo malgastado. La suma de estos resultados individuales eficientes es lo que hace a la empresa desarrollar unos resultados por encima de lo normal. Aunque esta suma de eficiencias beneficia a la empresa en general.

- **Capacidad**

Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para realizar las tareas y alcanzar los objetivos. Todas las personas poseemos una serie de capacidades, pero para ser eficaces en el trabajo tenemos que tener las adecuadas para el puesto que desempeñamos.

- **Automotivación**

Es la disposición a poner el esfuerzo necesario para conseguir una meta. La conducta visible de la motivación es el esfuerzo. Si alguien está realmente motivado se percibe en que se esfuerza más.

- **Autogestión**

Capacidad de decidir y obrar de una persona en su trabajo, de acuerdo con sus criterios. Para favorecer la autogestión, la empresa debe cumplir tres condiciones:

- Clarificar tareas y objetivos
- Facilitar los recursos mínimos necesarios para alcanzarlos

- Dar autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos

- **Simplificación**

Se trata de hacer las tareas de la manera más sencilla posible. La simplicidad no es natural: has de buscarla para que suceda. En la práctica, las cosas se vuelven cada vez más complicadas por se tiende a “añadir” más a lo ya existente, en vez de eliminar.

- **Responsabilidad**

Es el motor de la eficacia, ya que nos mueve a asumir los compromisos y deberes del trabajo. La responsabilidad es la que nos lleva a poner todos los esfuerzos para actuar eficazmente, aunque sepamos que algunas de las variables del rendimiento no dependen enteramente de nosotros.

- **Suerte**

Por suerte entendemos la repercusión en los resultados que puedan tener aquellos hechos y situaciones que se dan en la realidad externa a la persona y sobre los que casi no tiene control. Son elementos que pueden afectar a nuestra eficacia, y nosotros podemos tener que ver muy poco en ello.

Evaluación del desempeño laboral

Matos (2013) La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. Su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización. Así se consigue determinar problemas de supervisión y gerencia, integración de personas a la organización, adecuación de la persona al cargo, posibles disonancias o falta de entrenamiento. Para, en consecuencia, poder establecer los medios y programas para eliminar o neutralizar tales problemas,

mejorando la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones.

a.) Cumplimiento de meta

El cumplimiento de metas está bastante ligado a lo que internamente nosotros creemos, esto implica estar convencido profundamente de que somos capaces de lograr ciertas cosas, algunas personas se les hace bastante difícil alcanzar altos niveles de bienestar porque simplemente están condicionados y limitados por las ideas que están en su interior, creen que el mundo está lleno de dificultades, entonces experimentan sus propias ideas.

Las personas responden al nivel de frecuencia de nuestras ideas, si estamos orientados al éxito, amor, felicidad, paz, espiritualidad y riqueza encontraremos las circunstancias que impulsen esas ideas, existe una forma de impulsar esos cambios, la tecnología para elevar la vibración mental tiene la función de estimular las áreas del cerebro relacionadas con un alto nivel de bienestar, al escuchar estos audios de forma reiterada su cerebro cambiará de forma permanente..

El logro de metas apela a fuerzas que están más allá de la consciencia, por eso usted debe aprender a engañar a su mente, las palabras tienen un poder extraordinario, si usted comienza a afirmarse que tiene un cierto estado, de tanto repetirlo, su mente subconsciente termina aceptando esa idea, esto sumado a cómo fijar metas de manera oportuna se va convirtiendo en herramientas poderosas para que los cambios se presenten, con la idea que su mente se concentre en las condiciones de un mundo espectacular, de forma ordenada su sistema de creencias cambiará y tendrá la energía para experimentar los grandes anhelos que siempre ha tenido dentro de su corazón.

b.) Compromiso laboral

Reyero (2015) El compromiso es la “vinculación laboral a nivel racional, emocional y trascendente, con una búsqueda del beneficio mutuo empleado-organización mediante una actitud proactiva por ambas partes para mantener la calidad de este vínculo a largo plazo.

Esto da lugar a tres conductas beneficiosas para el éxito de la organización y la felicidad del empleado:

- ✓ Realización de esfuerzos extra por parte del empleado (extra mile).
- ✓ Permanencia a largo plazo en la organización bajo riesgo de rotación voluntaria por una fidelización profunda con la organización.
- ✓ Apoyo a la transformación necesaria de la organización para seguir siendo competitiva, incluso aun cuando esto suponga realizar algún sacrificio personal.

Es decir, pasamos de elementos individuales (auto-motivación, auto-satisfacción) a un componente colectivo y bidireccional (empresa-empleado, ganancia) con una conexión del empleado con la organización a tres niveles:

- ✓ Racional: vinculado con las oportunidades de desarrollo, compensación, empleabilidad que ofrece la compañía
- ✓ Emocional: conexión con los valores corporativos, la credibilidad de la dirección, el jefe directo, los compañeros de trabajo.
- ✓ Trascendente: relacionado con la realización de un trabajo con sentido (autorrealización de los valores personales y sensación de utilidad personal y social)

En este enfoque el componente racional es la base del compromiso (compensación adecuada, puesto de trabajo que permite desarrollo), pero debe ponerse especial énfasis en el componente trascendente (dotar de sentido y utilidad al trabajo en cada área de la empresa) y en el emocional (“sentir la camiseta”, estar identificado con el negocio, el equipo, la forma de trabajar, los valores de la organización).

c.) Gestion dentro de su área

La gestión dentro de su área, ha sido tradicionalmente una de las varias pruebas de fuego que ha de pasar cualquier empresa. Un fracaso en la forma de trabajar con los recursos humanos es muy difícil de remontar, por muy bien que marchen otras áreas de la empresa. Es más, es muy difícil que nada funcione dentro de la empresa si sus trabajadores fallan. Los empleados, en definitiva, son los encargados de dar vida a todo lo que supone la empresa.

Los reglamentos internos de trabajo, códigos de conducta/ética o políticas disciplinarias que no tienen la utilidad que deberían, ya sea porque el personal no conoce su contenido o no comprende sus implicaciones, crea un clima laboral negativo, que de ser gestionados adecuadamente contribuirán con el éxito de una empresa.

Es usual que en empresas en las que la disciplina laboral no es clara, el personal se resista a acatar las decisiones adoptadas por la organización, no firme los documentos que se le entregan o existan constantes reclamos.

Frente a estas dificultades, la gestión de la disciplina laboral tiene como objetivo principal el cumplimiento de las obligaciones y deberes por parte del personal. Esto trae a su vez los siguientes beneficios:

- ✓ Mejora la productividad del negocio.
- ✓ Permite prevenir los conflictos laborales.
- ✓ Fortalece la toma de decisiones de los líderes frente a sus equipos de trabajo
- ✓ Beneficia al personal al contar con procesos justos y transparentes.

d.) Competencias y comportamiento laboral

Castaño (2011) Las competencias laborales Existen una profunda confusión sobre términos que, siendo parecidos, significan cosas, muy diferentes: las competencias laborales y las competencias conductuales. Cuando se habla de “Gestión por Competencias” se hace referencia a un modelo de dirección (Management) o de gestión, una manera de manejar el talento humano de una organización para lograr alinearlos a la estrategia del negocio. Cuando esta modelización se hace correctamente, conforma un sistema de ganar - ganar, ya que es beneficiosa tanto para la empresa como para sus empleados.

Existen algunas definiciones en torno de la competencia laboral, un concepto generalmente aceptado la establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

Las competencias laborales generales son necesarias en todo tipo de trabajo, ya sea en un empleo o en una iniciativa propia para la generación de ingreso. Son ejemplos de ellas la orientación al servicio, la informática, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la resolución de problemas, el conocimiento del entorno laboral y el manejo de procesos tecnológicos básicos.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Adaptable:** Es un adjetivo que tiene como significado a que se puede adaptar o de adaptarse, en acomodar y ajustar en alguna cosa o de una persona que puede acomodar mental y físicamente a diversas condiciones o circunstancias. Modificar una obra literaria, científica musical o una producción de radio y televisión.
- **Adhesión:** La adhesión significa unir las ideas propias, o la fuerza de trabajo, o la capacidad intelectual a las de otro, apoyarlo y compartir el propósito perseguido o la idea vertida. Uno puede adherir a un partido político, a una religión, a una huelga, a

una filosofía de vida, a una opinión sobre un tema cualquiera, al voto de un juez por parte de otro colega con quien integra un tribunal colegiado, etcétera. Quienes adhieren se denominan adherentes.

- **Ambiente laboral:** El clima laboral es uno de los elementos más importantes para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización. Un ambiente de trabajo positivo contribuye a una mayor productividad y compromiso de los colaboradores. Por esa razón, resulta de suma importancia que el ámbito de trabajo sea adecuado, agradable y estimulante para conseguir un equipo motivado de alta productividad.
- **Autoridad:** es la facultad o potestad que se tiene para gobernar o ejercer el mando.
- **Compromiso:** Sentir como propios los objetivos de la empresa, apoyar e instrumentar decisiones enfocadas por completo con el logro de objetivos comunes.
- **Comunicación:** Es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. es un proceso de interrelación entre dos (o más) personas donde se transmite una información desde un emisor que es capaz de codificarla en un código definido hasta un receptor el cual decodifica la información recibida, todo eso en un medio físico por el cual se logra transmitir el mensaje, con un código en convención entre emisor y receptor, y en un contexto determinado.
- **Control:** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Inspección, fiscal fiscalización. Dominio, mando. Dispositivo para regular la acción de un mecanismo.

- **costos:** el costo también llamado coste, es el gasto económico ocasionado por la producción de algún bien o la oferta de algún servicio. Este concepto incluye la compra de insumos, el pago de la mano de trabajo, los gastos en la producción y administrativos
- **Innovación:** Es la capacidad de introducir aspectos nuevos en la realización de una labor.
- **Integridad:** Deriva del adjetivo integer, que significa intacto, entero, no tocado o no alcanzado por un mal, virginidad. Con respecto a una persona, la integridad personal puede referirse a un individuo educado, honesto, que tiene control emocional, que tiene respeto por sí mismo, apropiado, que tiene respeto por los demás
- **Legitimidad política:** La legitimidad política se obtiene, dentro de un Estado, cumpliendo con la serie de normativas y procedimientos que dotan de autoridad el mando y la gestión de los funcionarios o los ocupantes de un cargo público dentro de la organización política de una nación o jurisdicción.
- **Funciones:** Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado.

"no tiene claro cuáles son sus funciones en la empresa; la función de la escuela es enseñar; los partidos políticos desempeñan unas funciones básicas para la actividad política dentro de un sistema democrático; la cámara tiene la función zoom motorizada; la función didáctica de la novela doméstica es objeto de debate entre críticos literarios"

- **Metas:** Se habla de meta o metas en la vida para hablar de los objetivos que se pretenden alcanzar en la vida. Se trata de objetivos abstractos aunque puedan ir asociados a objetivos concretos.
- **Monitoreo:** El monitor, por lo tanto, ayuda a controlar o supervisar una situación. Esto nos permite inferir que monitoreo es la acción y

efecto de monitorear, el verbo que se utiliza para nombrar a la supervisión o el control realizado a través de un monitor.

- **Motivación:** Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.
- **Proceso continuo:** La producción continua también se llama proceso continuo o proceso de flujo continuo porque los materiales, ya sea a granel o fluidos al ser procesados, están continuamente en movimiento, experimentan reacciones químicas o están sujetos a un tratamiento mecánico o térmico.
- **Psicotecnia:** Rama de la psicología que trata de medir y clasificar las aptitudes de los individuos mediante la realización de pruebas adecuadas, con el fin de la orientación y la selección.
- **Rentabilidad:** Relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes
- **Talento humano:** La definición de talento humano respecto a distintas corrientes teóricas podría en algún momento confundirse con otros conceptos relacionados como competencias, capital humano, habilidades, destrezas, etc. En esencia, se considerara como referente una definición común que pretende resumir tal diversidad. Por tanto, el talento, según la real academia española de la lengua, refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

- **Valores:** son aquellos principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia por un grupo social.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general

El Control Interno se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2019.

2.4.2. Hipótesis específico

HE1. El Ambiente de Control se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2019.

HE2. La Información y comunicación se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2019.

HE3. La Actividad de Monitoreo se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2019.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Variable Independiente

EL CONTROL INTERNO

Dimensiones:

- Ambiente de Control
- Información y comunicación
- Actividad de Monitoreo

2.5.2. Variable dependiente

EFICIENCIA DEL PERSONAL

- Dimensiones:
- Funciones definidas
 - Metas definidas
 - Rendimiento (Eficiente)

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|---------------------------------------|--------------------------------|---|---|
| V.I. EL CONTROL INTERNO | AMBIENTE DE CONTROL | Nivel de compromiso con la integridad y valores | 1.- ¿Considera ud. que los trabajadores están realmente comprometido con la institución? |
| | | | 2.- ¿Considera que los trabajadores practican los valores institucionales? |
| | | Grado de autoridad y responsabilidad | 3.- ¿Las autoridades del centro de salud ejercen su autoridad en beneficio de los usuarios? |
| | | | 4.- ¿Los trabajadores atienden con responsabilidad a los usuarios? |
| | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | Nivel de Comunicación interna | 5.- ¿La comunidad participa de los asuntos internos en búsqueda de la eficiencia en el centro de salud? |
| | | | 6.- ¿Existe comunicación fluida entre los servidores del centro en búsqueda de la eficiencia? |
| | | Nivel de Comunicación externa | 7.- ¿Las autoridades regionales supervisan el cumplimiento de metas del centro de salud? |
| | | | 8.- ¿La DIRESA ejerce control sobre las actividades del centro de salud? |
| | ACTIVIDAD DE MONITOREO | Evaluación independiente | 9.- ¿Se realiza evaluación periódica al desempeño del personal que labora en el centro a fin de lograr la eficiencia? |
| | | | 10.- El año anterior ¿Se ha auditado la gestión del centro de salud? |
| | | Numero de informes | 11.- ¿Existen informes internos sobre la evaluación del personal del centro de salud? |
| | | | 12.- ¿Se conoce el informe de auditoría efectuada a la gestión? |
| V.D. EFICIENCIA DEL PERSONAL | FUNCIONES Y METAS DEFINIDAS | Grado de conocimiento de sus funciones | 13.- ¿Considera Ud. que los trabajadores del centro de salud conocen sus funciones? |
| | | | 14.- ¿Los trabajadores, cumplen sus funciones al atender a los usuarios? |
| | | Metas alcanzadas | 15.- ¿Cuándo ha requerido, le concedieron la cita médica oportunamente? |
| | | | 16.- ¿Las especialidades y medicinas que necesita, los encuentra en el centro de salud? |
| | COSTO - BENEFICIO | Costeo de los servicios prestados | 17.- ¿Considera que la calidad de la atención justifica los costos que se cobran? |
| | | | 18.- ¿Los costos de los medicamentos? |
| | | Nivel de satisfacción de los usuarios | 19.- ¿La atención que recibió fue satisfactoria? |
| | | | 20.- ¿Alguna vez ha presentado su reclamo en el libro de reclamaciones? |
| | PRODUCTIVIDAD | Nivel de motivación | 21.- ¿Considera que el personal está debidamente motivado para el servicio? |
| | | | 22.- ¿La atención que recibió, fue más de lo que esperaba? |
| | | Objetivos alcanzados | 23.- ¿Se ha innovado la administración en el centro de salud? |
| | | | 24.- ¿Se ha mejorado la infraestructura del centro de salud? |

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

Hernandez (2014) La investigación aplicada se caracteriza por su búsqueda de la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros.

El presente trabajo de investigación es de tipo APLICADA, porque está basada en conocimientos adquiridos y busca generar solución y sistematizar la práctica basada en la investigación.

3.1.1. Enfoque

Hernandez (2014) Enfoque cuantitativo vincula la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque se va procesar información estadística.

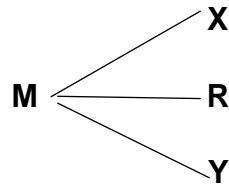
3.1.2. Alcance o nivel

El alcance de la investigación es de estudio descriptivo – correlacional porque se busca especificar las características del control interno en la eficiencia del personal, como a su vez dar a conocer la relación que exista entre el control interno y la eficiencia del personal.

Para esto primero se mide cada una de estas y después se cuantifican, analizan y establecen. A vinculaciones.

3.1.3 Diseño

El diseño de investigación es no experimental de tipo descriptivo – correlacional por que busca la máxima relación entre las variables de estudio y será lo siguiente:



Donde

M = Muestra

x = Variable independiente

y = La variable dependiente

r = relación entre variables

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Hernandez (2014) Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

La población para el presente está conformada por 176 personas ubicados en el distrito de Huánuco – Asentamiento Humano Aparicio Pomares (Ver anexo 3).

N = 176

3.2.2. Muestra (n)

Hernandez (2014) La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

El muestreo probabilístico es un método de muestreo (muestreo se refiere al estudio o el análisis de grupos pequeños de una población) que utiliza formas de métodos de selección aleatoria. El requisito más importante del muestreo probabilístico es que todos en una población tengan la misma oportunidad de ser seleccionados.

Para el presente trabajo se ha tomado una muestra probabilística porque la población es considerable y se busca que todos tengan la misma probabilidad de ser seleccionados.

Datos y resultado:

| SIMB. | DESCRIPCIÓN | FACT. |
|-------|---|-----------|
| Z | Nivel de confianza | 1.96 |
| p | Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado | 95 % |
| q | Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado | 5 % |
| N | Población | 176 |
| E | Error de estimación máximo aceptado | 5% |
| n | Muestra | 53 |

Formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = 53$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Encuesta

Es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones no deseadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

b) Cuestionario:

Es el instrumento básico para esta investigación, ya que es un documento que recoge la información requerida en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.

Para diseñar el cuestionario, utilizaremos las preguntas abiertas y cerradas con la finalidad de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, antes de iniciar el trabajo de campo, con el fin de mejorar la efectividad del cuestionario.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información del presente trabajo se ha procesado con el programa SPS.

El análisis y la interpretación se hicieron con tablas y gráficas.

a) Análisis de contenido

Consiste en interpretar los resultados obtenidos por los diferentes métodos de recolección de datos, de manera agrupada y relacionada cumpliendo los objetivos de la investigación.

b) La interpretación

La interpretación, a diferencia del análisis, tiene un componente más intelectual y una función explicativa. Su misión es buscar un

significado al resultado del análisis mediante su relación con todo aquello que conocemos sobre el problema, confirmando, modificando o realizando nuevos aportes a la teoría previa sobre ese problema.

c) Cuadro estadístico

El título debe contener todas las características de la información que se presenta en forma concreta, específica y no difusa.

d) Grafica

Una gráfica es la representación escrita, generalmente numérica, de algún tipo de información de la realidad. Todo proceso de conocimiento recoge información que se puede traducir en lenguaje matemático.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTOS DE DATOS

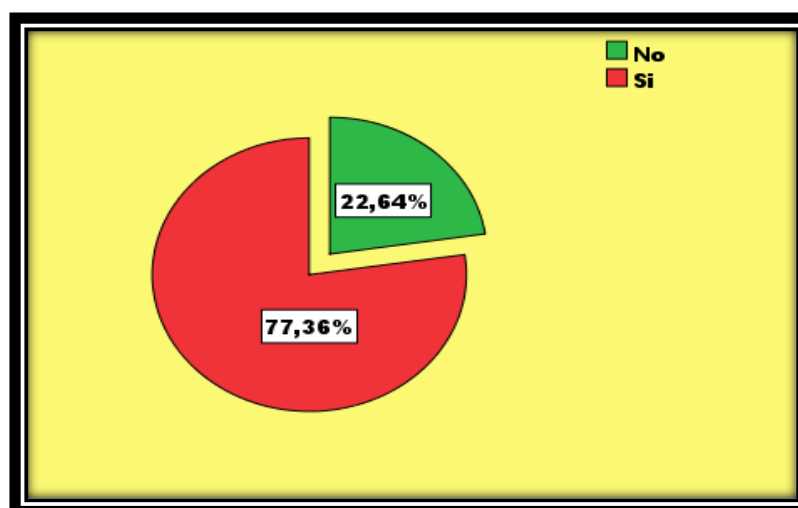
Tabla N° 01: ¿Considera ud. que los trabajadores están realmente comprometido con la institución?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 12 | 22,6 | 22,6 | 22,6 |
| Válidos Si | 41 | 77,4 | 77,4 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 01: ¿Considera ud. que los trabajadores están realmente comprometidos con la institución?



Fuente: Tabla N°01

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

Del total de encuestados, usuarios de los servicios del centro de salud, el 77.4% perciben que los trabajadores si están realmente comprometidos con la institución y el 22.64% perciben que los trabajadores no están comprometidos con la institución.

Esto se da por la percepción de los usuarios que en su mayoría manifiestan que en la atención los trabajadores son eficientes y en algunos casos manifiestan que reciben un trato inadecuado cuando recurren a la institución.

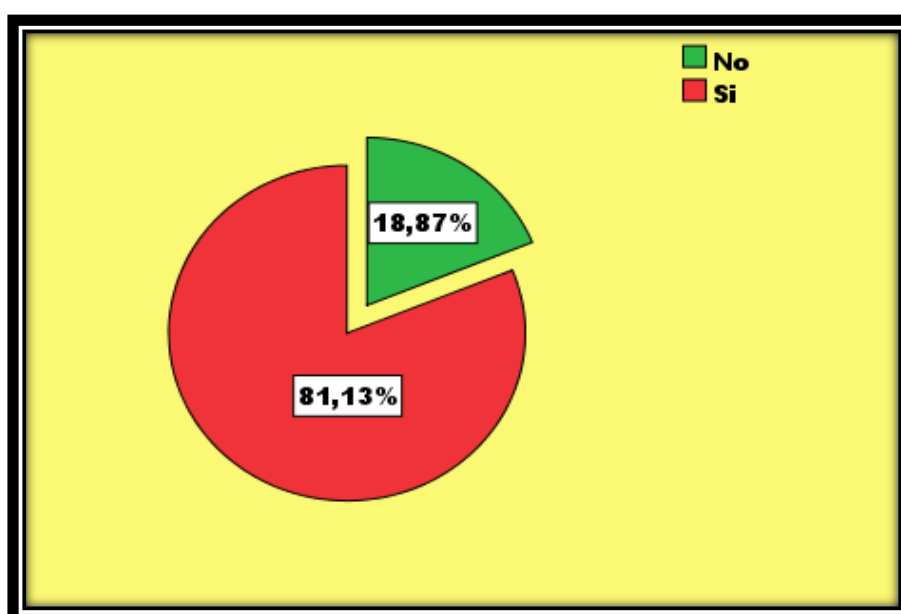
Tabla N° 02: ¿Considera que los trabajadores practican los valores institucionales?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 10 | 18,9 | 18,9 | 18,9 |
| Válidos Si | 43 | 81,1 | 81,1 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 02: ¿Considera que los trabajadores practican los valores institucionales?



Fuente: Tabla N°02

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

Del total de encuestados, usuarios de los servicios del centro de salud, el 81.13% perciben que los trabajadores si practican los valores institucionales y el 18.87% perciben que los trabajadores no practican los valores de la institución.

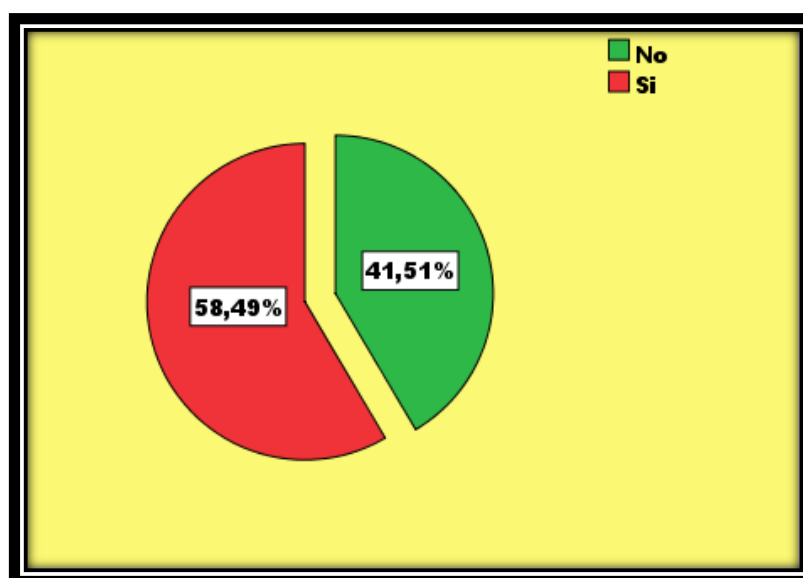
De acuerdo a los encuestados en su mayoría perciben que los trabajadores si practican los valores institucionales porque en su accionar se identifican con la institución.

Tabla N° 03: ¿Las autoridades del centro de salud ejercen su autoridad en beneficio de los usuarios?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 22 | 41,5 | 41,5 | 41,5 |
| Válidos Si | 31 | 58,5 | 58,5 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
 Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 03: ¿Las autoridades del centro de salud ejercen su autoridad en beneficio de los usuarios?



Fuente: Tabla N° 03
 Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

De las 53 personas encuestadas el 58.49% indican que las autoridades si ejercen su autoridad en el centro de salud, mientras el 41.51 % indican que no ejercen su autoridad en el centro de salud.

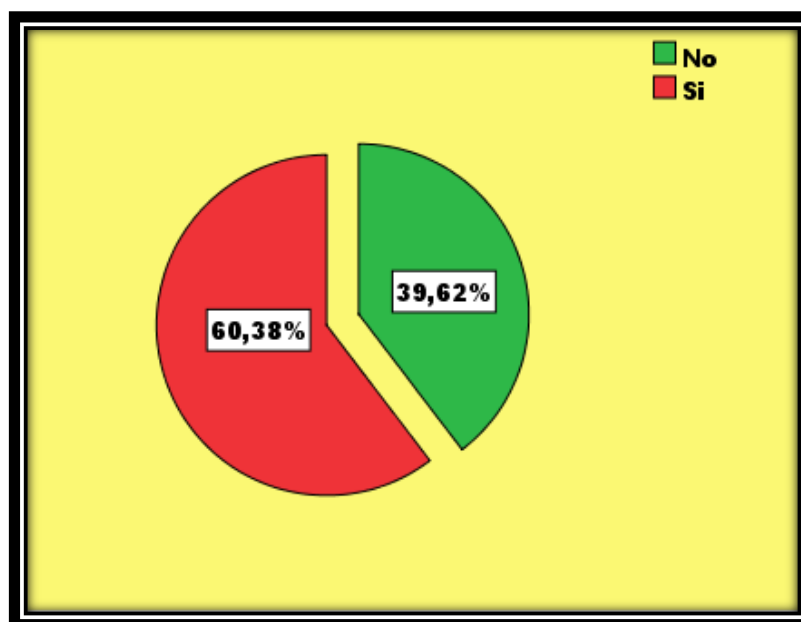
Estos resultados indican que las autoridades cumplen y hacen cumplir las normas y directivas para la satisfacción de los usuarios.

Tabla N° 04: ¿Los trabajadores atienden con responsabilidad a los usuarios?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 21 | 39,6 | 39,6 | 39,6 |
| Válidos Si | 32 | 60,4 | 60,4 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 04: ¿Los trabajadores atienden con responsabilidad a los usuarios?



Fuente: Tabla N°04
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

El 60.38% de los encuestados manifestaron que los trabajadores del centro de salud si les atienden con responsabilidad sin embargo el 39.62 % manifestó que no les atiende con responsabilidad.

Estos resultados responden a que: en muchos casos los médicos y enfermeros demuestran desprendimiento y humanidad en su atención mientras que en otros casos los usuarios reciben un trato inadecuado.

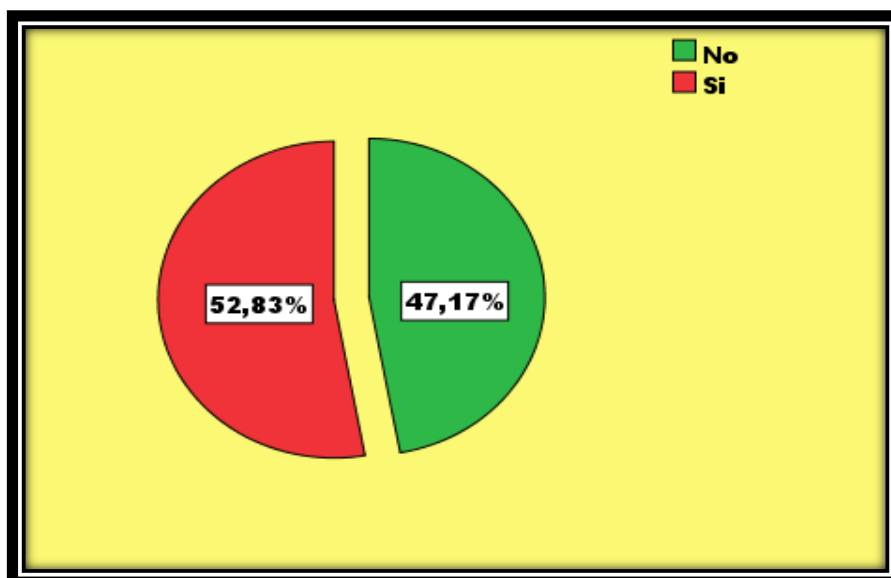
Tabla N° 05: ¿La comunidad participa de los asuntos internos en búsqueda de la eficiencia en el centro de salud?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 25 | 47,2 | 47,2 | 47,2 |
| Válidos Si | 28 | 52,8 | 52,8 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 05: ¿La comunidad participa de los asuntos internos en búsqueda de la eficiencia en el centro de salud?



Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

De los encuestados, el 52.83% dice que la comunidad si participa de los asuntos internos en búsqueda de la eficiencia en el centro de salud, y el 47.17% dice que no, que desconocen el tema.

La mayoría tienen conocimiento que los dirigentes de la población de Aparicio Pomares (Club de madres, Vaso de leche) siempre están en las reuniones convocados por el Centro de salud.

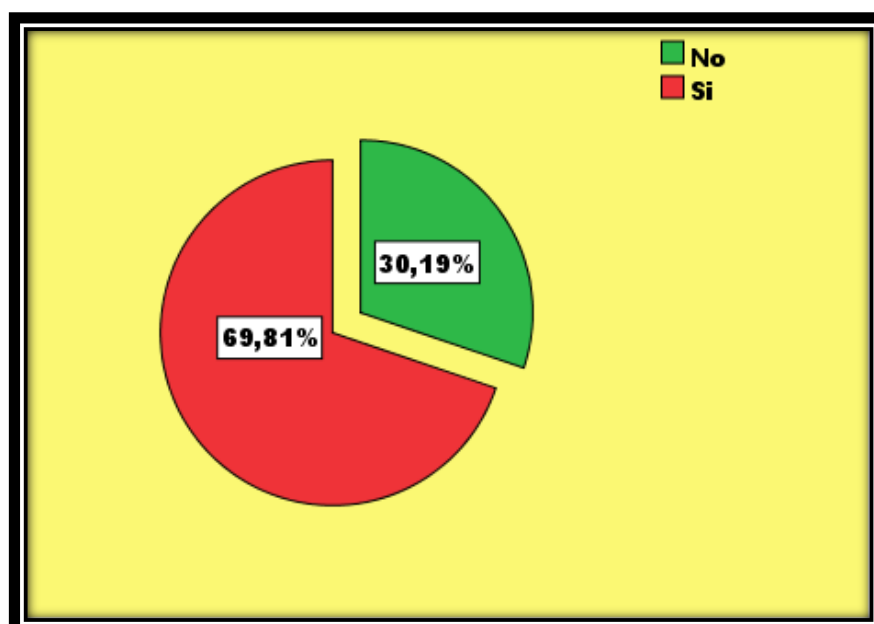
Tabla N° 06: ¿Existe comunicación fluida entre los servidores del centro en búsqueda de la eficiencia?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 16 | 30,2 | 30,2 | 30,2 |
| Válidos Si | 37 | 69,8 | 69,8 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 06: ¿Existe comunicación fluida entre los servidores del centro en búsqueda de la eficiencia?



Fuente: Tabla N°06

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 69.81% de los encuestados respondió que, si hay comunicación fluida entre los trabajadores en búsqueda de la eficiencia, mientras que el 30.19% de los usuarios manifestaron lo contrario.

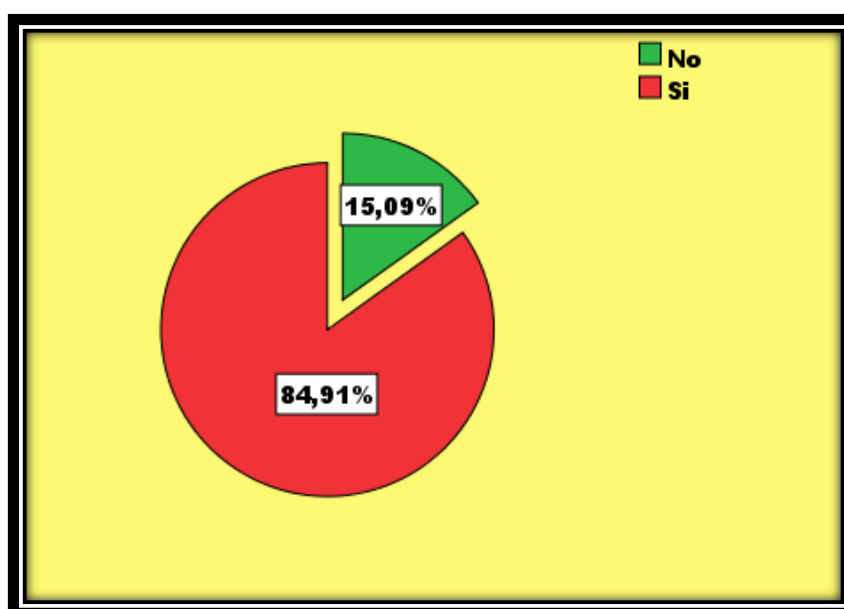
Este resultado responde a la calidad de comunicación del personal de salud (programas) y los dirigentes de diversas agrupaciones y representaciones de madres de familia. Según el resultado obtenido podemos afirmar que la mayoría de los usuarios son convocados a participan de los eventos que hay en centro de salud.

Tabla N° 07: ¿Las autoridades regionales supervisan el cumplimiento de metas del centro de salud?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 8 | 15,1 | 15,1 | 15,1 |
| Válidos Si | 45 | 84,9 | 84,9 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 07: ¿Las autoridades regionales supervisan el cumplimiento de metas del centro de salud?



Fuente: Tabla N°07
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 84.91 % de los encuesta respondió que sí, las autoridades regionales supervisan el centro de salud, mientras que el 15.09 % de los usuarios manifestaron lo contrario.

Según el resultado obtenido las autoridades si supervisan mediante la afiliación y una parte de los usuarios no saben sobre las supervisiones que hay en el centro de salud.

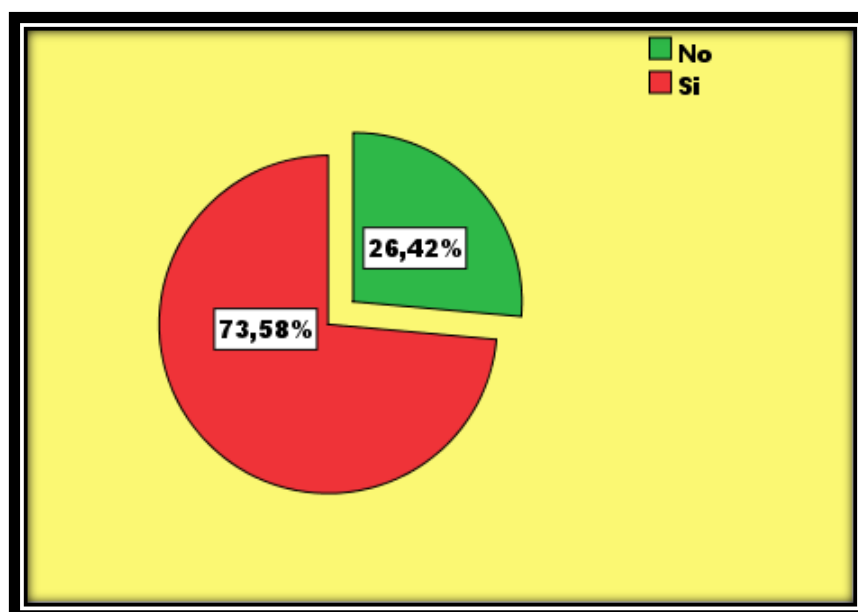
Tabla N° 08: ¿La DIRESA ejerce control sobre las actividades del centro de salud?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 14 | 26,4 | 26,4 | 26,4 |
| Válidos Si | 39 | 73,6 | 73,6 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 08: ¿La DIRESA ejerce control sobre las actividades del centro de salud?



Fuente: Tabla N° 08

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 73.58% del total de los encuestados respondió que la DIRESA ejerce el control del centro de salud y el 26.42% manifiesta que no.

Esto se debe a que los usuarios constantemente son informados del cumplimiento de metas y resultados de los planes de trabajo y participan en las rendiciones de cuenta del centro de salud.

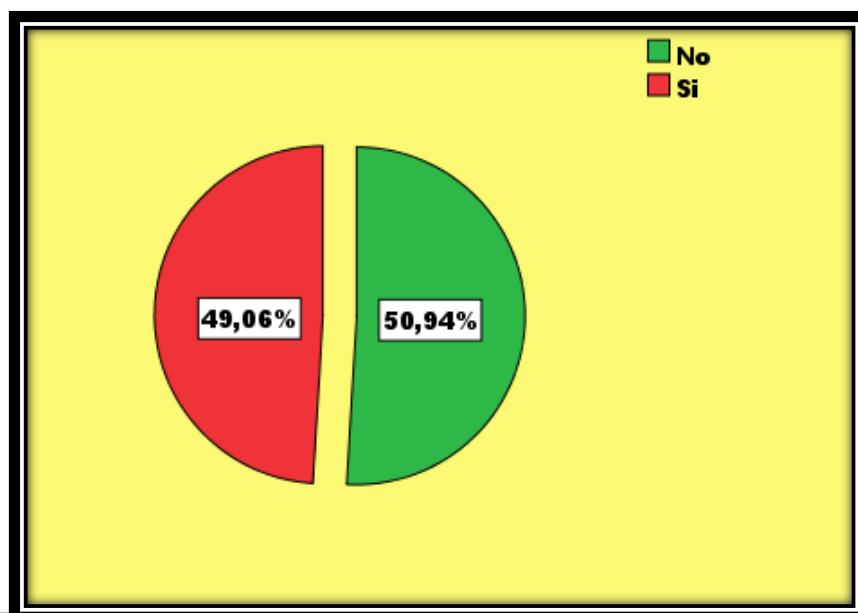
Tabla N° 09: ¿Se realiza evaluación periódica al desempeño del personal que labora en el centro a fin de lograr la eficiencia?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 27 | 50,9 | 50,9 | 50,9 |
| Válidos Si | 26 | 49,1 | 49,1 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 09: ¿Se realiza evaluación periódica al desempeño del personal que labora en el centro a fin de lograr la eficiencia?



Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 49.06% del total de encuestados respondió que si hay evaluación periódica al desempeño del personal que labora en el centro de salud a fin de lograr la eficiencia y el 50.94% respondió que no se realiza ninguna evaluación al desempeño del personal a fin de lograr la eficiencia.

Esto contribuye al retraso de preparación e innovación con respecto a su carrera profesional del personal.

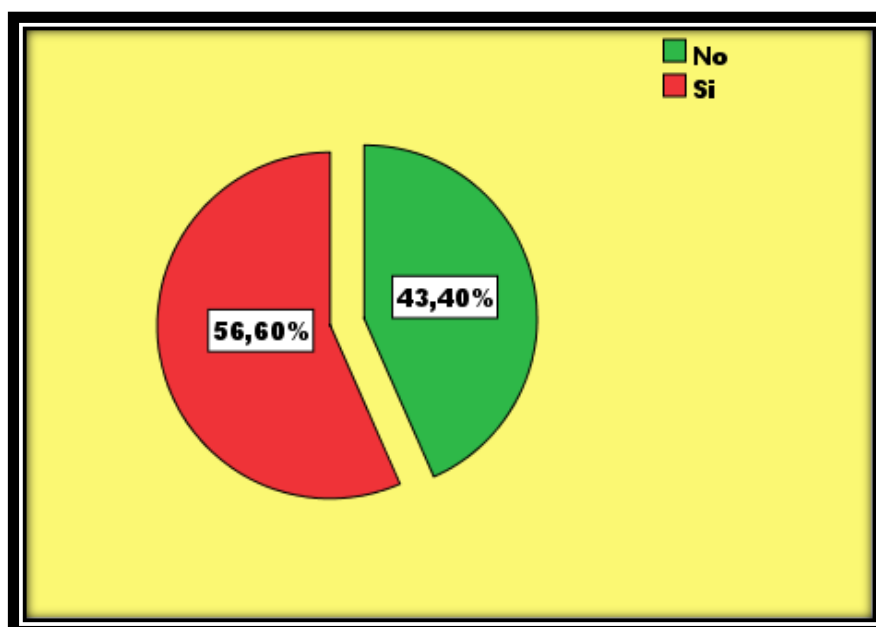
Tabla N° 10: El año anterior ¿Se ha auditado la gestión del centro de salud?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 23 | 43,4 | 43,4 | 43,4 |
| Válidos Si | 30 | 56,6 | 56,6 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 10: El año anterior ¿Se ha auditado la gestión del centro de salud?



Fuente: Tabla N°10

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

El 56.60 % de los encuestados afirman que, si el año pasado se ha auditado la gestión del centro de salud, el 43.49 % manifiesta que no. Es importante la auditoría de gestión en el centro de salud ya que ello nos permite encontrar fallos existentes en los diferentes procesos, deficiencias como también oportunidades que puedan ayudar a mejorar.

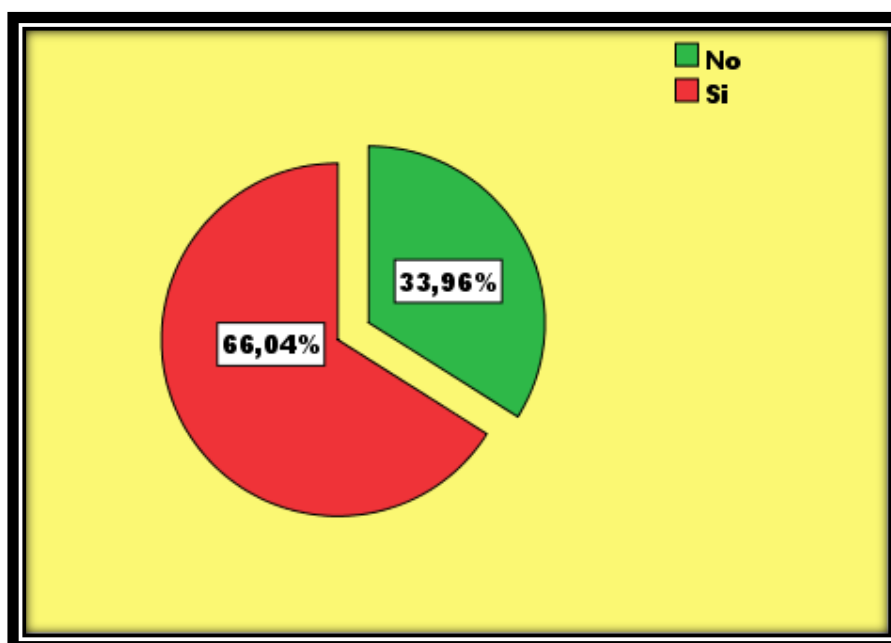
La respuesta de la mayoría se debe a que constantemente son informados los dirigentes sobre la gestión del centro de salud además se publica en el periódico mural institucional.

Tabla N° 11: ¿Existen informes internos sobre la evaluación del personal del centro de salud?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 18 | 34,0 | 34,0 | 34,0 |
| Válidos Si | 35 | 66,0 | 66,0 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 11: ¿Existen informes internos sobre la evaluación del personal del centro de salud?



Fuente: Tabla N°11
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

El 66.04 % de los entrevistados aseguran que si existen informes internos sobre la evaluación del personal del centro de salud mientras que un 33.96 % señala que no.

Este resultado es porque la mayoría de los usuarios conocen la información sobre la evaluación del personal, más aun en época de convocatorias para contratos.

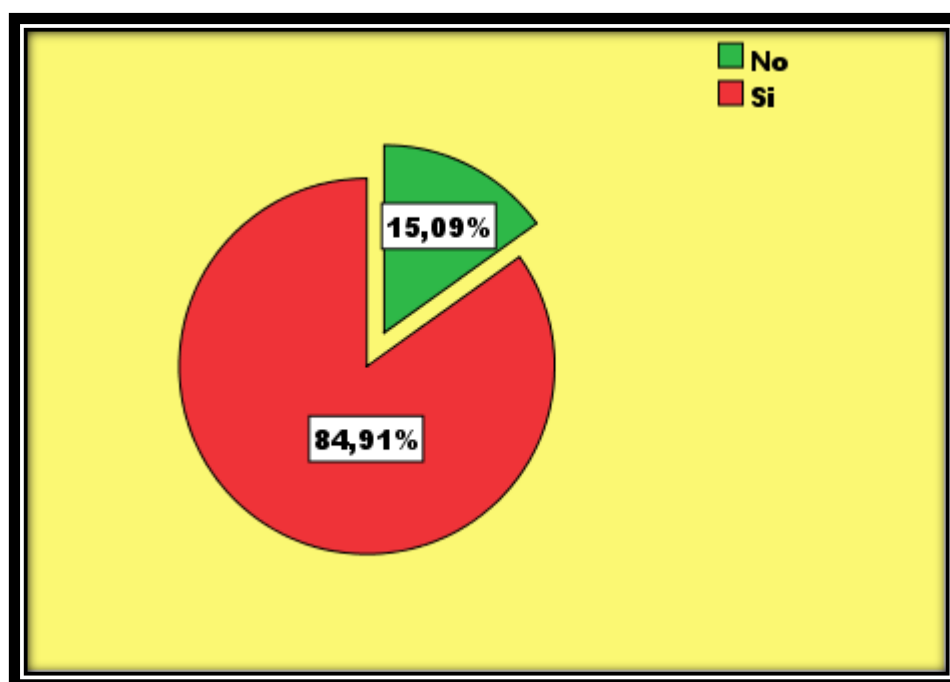
Tabla N° 12: ¿Se conoce el informe de auditoría efectuada a la gestión?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 8 | 15,1 | 15,1 |
| | Si | 45 | 84,9 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 12: ¿Se conoce el informe de auditoría efectuada a la gestión?



Fuente: Tabla N°12

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

El 84.91 % de los encuestados manifiesta que si conoce el informe de auditoría, mientras el 15.09 % de los encuestados desconoce del tema.

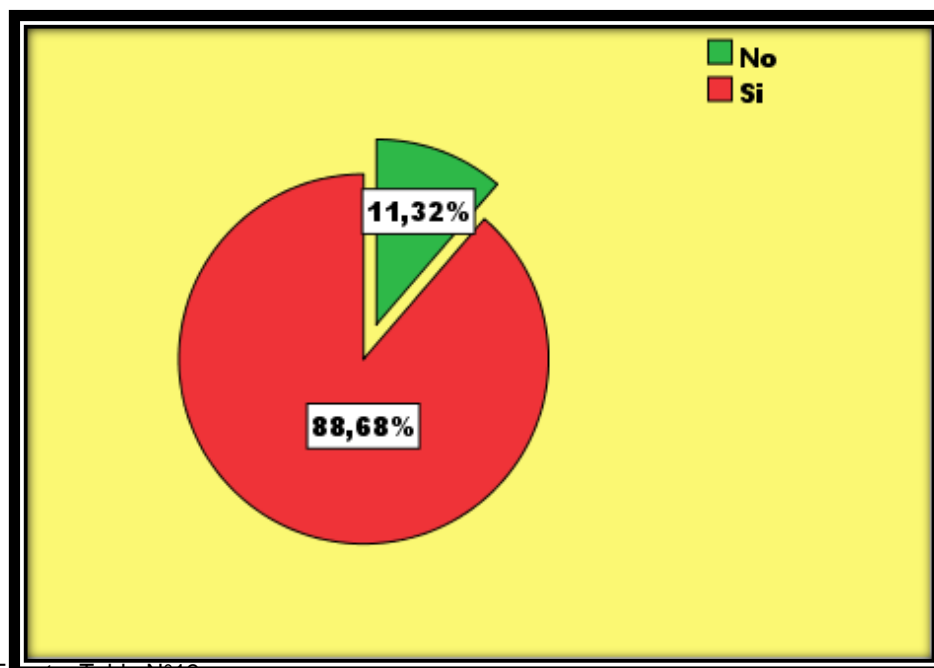
Esto se da porque las autoridades constantemente participan a los dirigentes de la población en la gestión. Por tratarse de una institución de salud de periferie se trata de comprometer a la comunidad en los quehaceres de la institución.

Tabla N° 13: ¿Considera Ud. que los trabajadores del centro de salud conocen sus funciones?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 6 | 11,3 | 11,3 | 11,3 |
| Válidos Si | 47 | 88,7 | 88,7 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 13: ¿Considera Ud. que los trabajadores del centro de salud conocen sus funciones?



Fuente: Tabla N° 13
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

Un 88.68 % de los encuestados señala que los trabajadores si conocen de sus funciones, mientras que un 11.32 % dijeron que no.

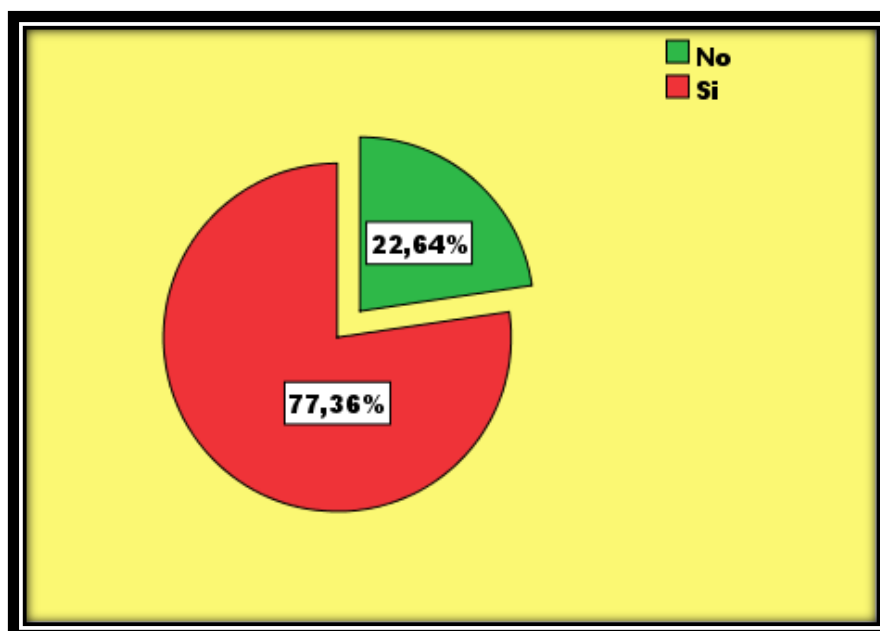
Esto se deduce porque los entrevistados manifiestan que son bien tratados y reciben toda la información oportuna cuando lo requieren.

Tabla N° 14: ¿Los trabajadores, cumplen sus funciones al atender a los usuarios?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 12 | 22,6 | 22,6 | 22,6 |
| Válidos Si | 41 | 77,4 | 77,4 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 14: ¿Los trabajadores, cumplen sus funciones al atender a los usuarios?



Fuente: Tabla N°14
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 77.36 % del total de encuestados respondió que si cumplen sus funciones al atender a los usuarios del centro de salud y el 22.64 % respondió que no.

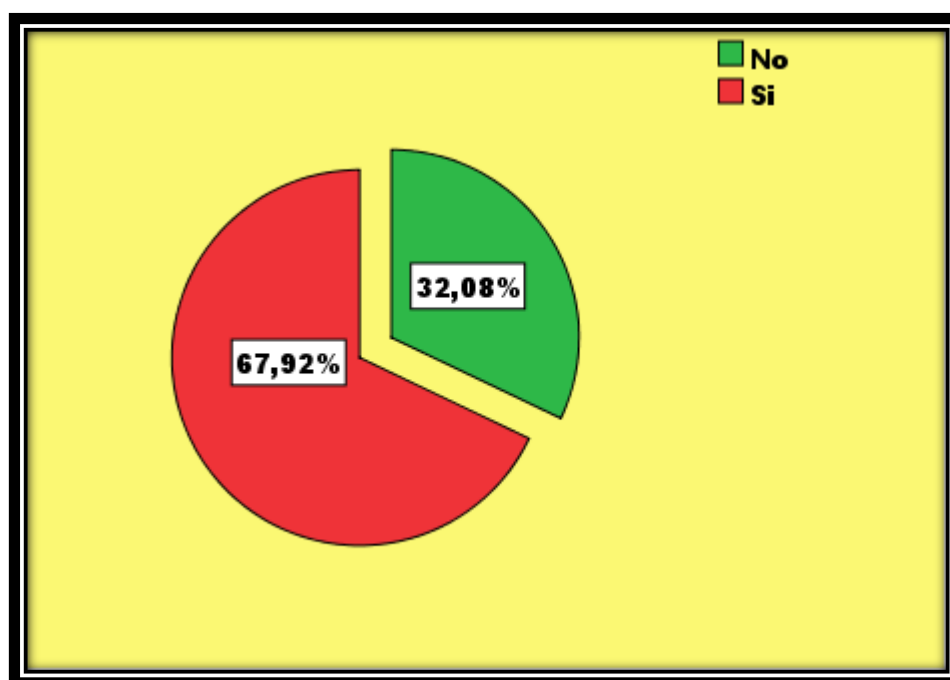
Esto se debe a la calidad de atención y que en la asistencia a su labor es puntual.

Tabla N° 15: ¿Cuándo ha requerido, le concedieron la cita médica oportunamente?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 17 | 32,1 | 32,1 | 32,1 |
| Válidos Si | 36 | 67,9 | 67,9 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 15: ¿Cuándo ha requerido, le concedieron la cita médica oportunamente?



Fuente: Tabla N°15
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

El 67.92 % de los usuarios encuestados si les cedieron una cita oportuna, pero el 32.08 % no les cedieron una cita.

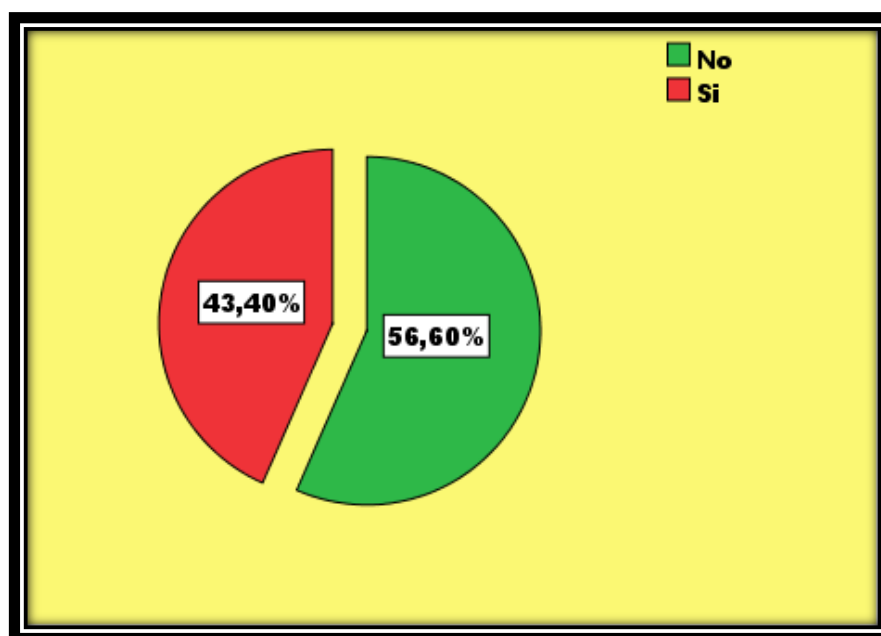
Según la encuesta nos señala que los usuarios que han ido anticipadamente le han concedido la cita mientras que en algunos casos como las de emergencias no han sido atendidos en su debido momento.

Tabla N° 16: ¿Las especialidades y medicinas que necesita, los encuentra en el centro de salud?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 30 | 56,6 | 56,6 | 56,6 |
| Válidos Si | 23 | 43,4 | 43,4 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 16: ¿Las especialidades y medicinas que necesita, los encuentra en el centro de salud?



Fuente: Tabla N° 16
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 43.40 % del total de encuestados respondió que si encuentran las especialidades y medicinas en el centro de salud y el 56.60 % respondió que no.

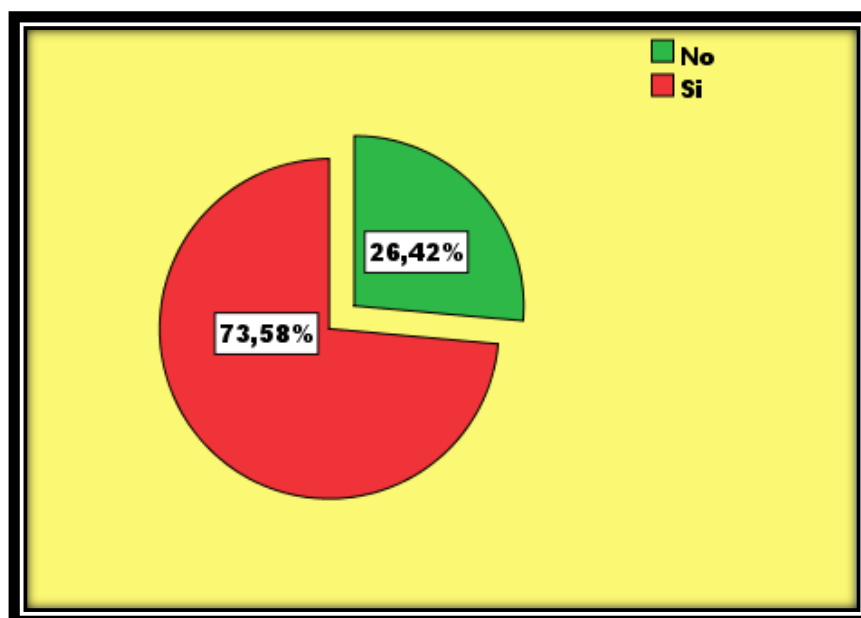
Este resultado refleja la falta de atención de las oficinas regionales que no proveen de medicamentos a los centros de salud en forma oportuna.

Tabla N° 17: ¿Considera que la calidad de la atención justifica los costos que se cobran?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 14 | 26,4 | 26,4 | 26,4 |
| Válidos Si | 39 | 73,6 | 73,6 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 17: ¿Considera que la calidad de la atención justifica los costos que se cobran?



Fuente: Tabla N°17
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 73.58 % del total de encuestados respondió que sí, la calidad de atención justifica los costos y el 26.42 % respondió que no.

Esto nos muestra que el servicio de atención y los medicamentos están al alcance de usuarios sean estos afiliados o no afiliados del SIS.

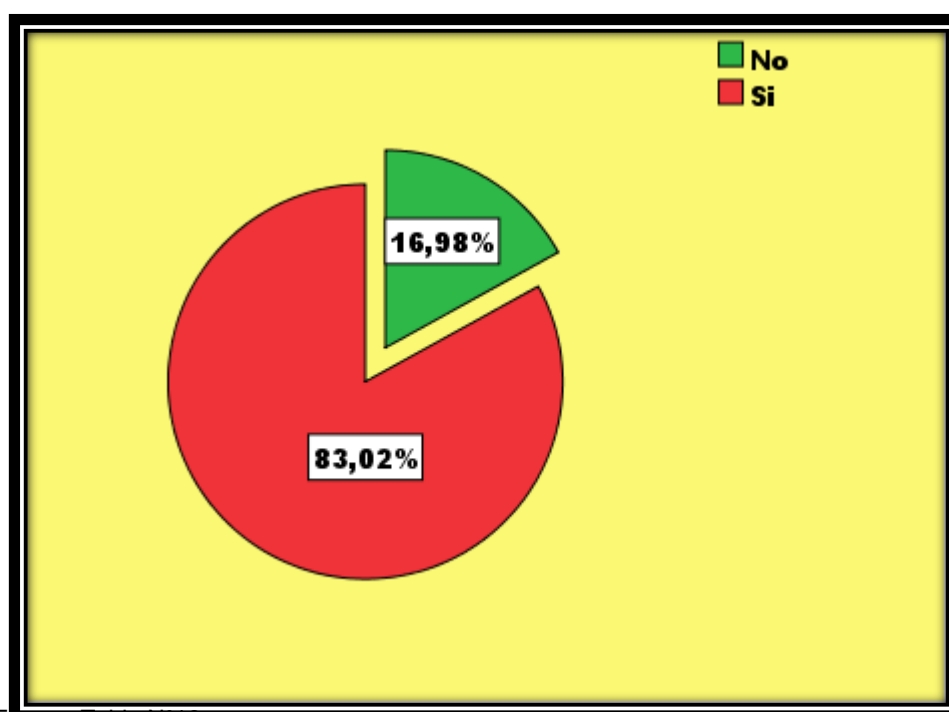
Tabla N° 18: ¿Los costos de los medicamentos son accesibles al usuario?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 9 | 17,0 | 17,0 | 17,0 |
| Válidos Si | 44 | 83,0 | 83,0 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 18: ¿Los costos de los medicamentos son accesibles al usuario?



Fuente: Tabla N° 18

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

Un 83.02 % de los encuestados señala que si, los costos de los medicamentos son accesibles y están al alcance de los usuarios mientras que un 16.98 % dijeron que no.

Esto se debe a que la mayoría de los usuarios son beneficiados por el SIS, pero no pueden acceder a todos, ya que hay una evaluación previa realizada por la municipalidad, antes de su afiliación.

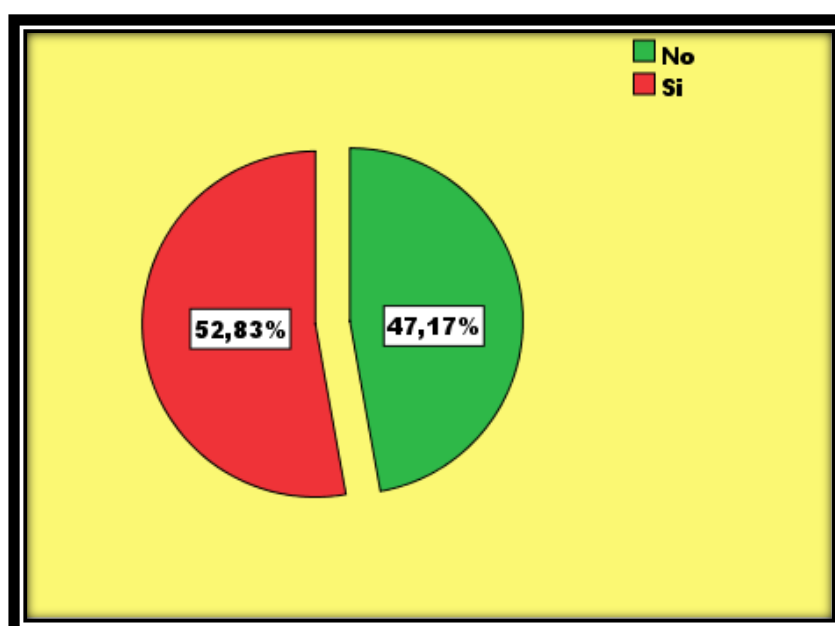
Tabla N° 19: ¿La atención que recibió fue satisfactoria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 25 | 47,2 | 47,2 |
| | Si | 28 | 52,8 | 100,0 |
| | Total | 53 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 19: ¿La atención que recibió fue satisfactoria?



Fuente: Tabla N°19

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

Un 52.83 % de los encuestados señala que, si fue satisfactoria su atención en el centro de salud, mientras un 47.17 % dijeron que no.

La mayoría de los usuarios salen satisfechos de la atención porque reciben medicamentos que requieren, mientras que una minoría, los que van por emergencia, generalmente son transferidos y no atendidos. Es de importancia el control interno que nos permitirá evaluar y medir a los trabajadores para mejorar laboralmente y así cumplir con las necesidades de los usuarios.

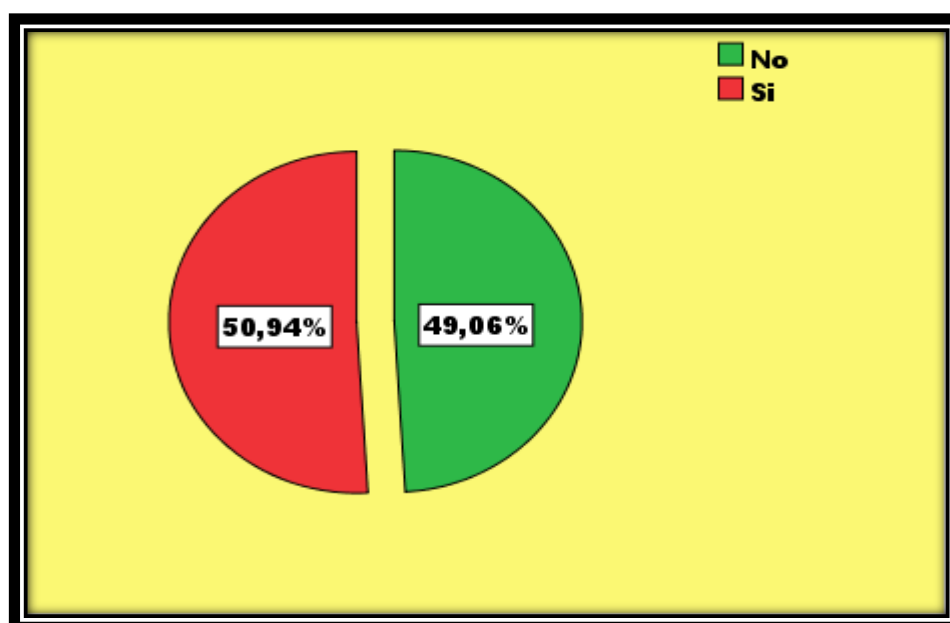
Tabla N° 20: ¿Alguna vez ha presentado su reclamo en el libro de reclamaciones?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 26 | 49,1 | 49,1 | 49,1 |
| Válidos Si | 27 | 50,9 | 50,9 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 20: ¿Alguna vez ha presentado su reclamo en el libro de reclamaciones?



Fuente: Tabla N°20

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 50.94 % del total de los encuestados dijo que, si hicieron su reclamo, mientras que un 49.06% manifestó no saber del tema.

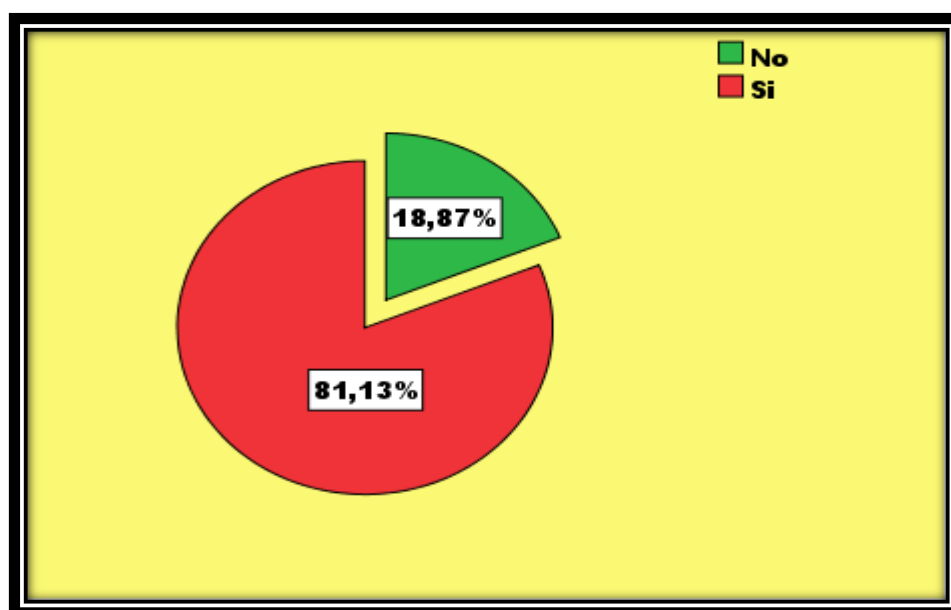
Este resultado es producto del desconocimiento de los usuarios para hacer uso del libro de reclamaciones.

Tabla N° 21: ¿Considera que el personal está debidamente motivado para el servicio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 10 | 18,9 | 18,9 | 18,9 |
| Válidos Si | 43 | 81,1 | 81,1 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 21: ¿Considera que el personal está debidamente motivado para el servicio?



Fuente: Tabla N°21
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

Un 81.13 % de los encuestados señala que si el personal está debidamente motivado para el servicio del centro de salud, pero un 18.87 % dijeron que no,

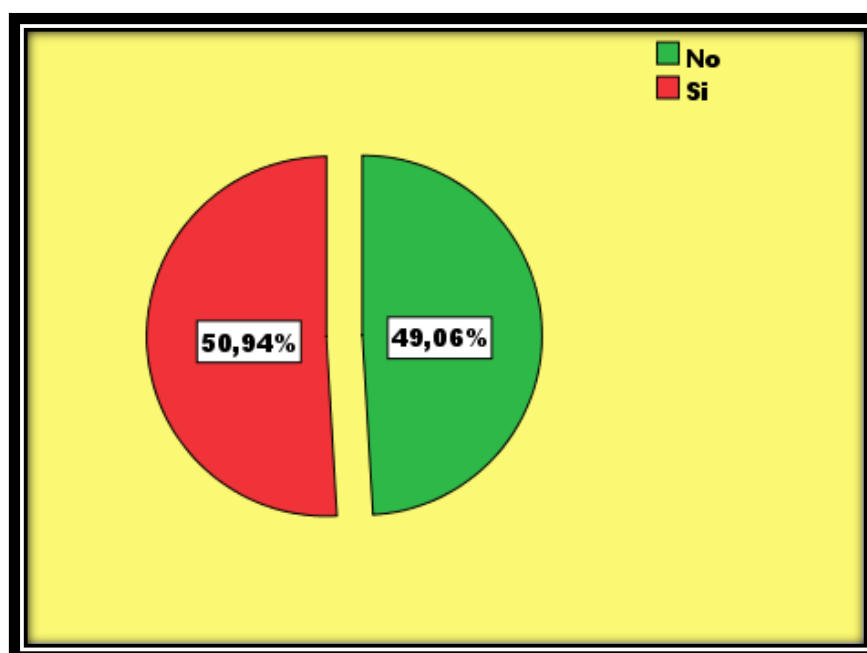
Esto se debe a que periódicamente al personal se le reconoce por el desempeño de su labor. Existe un programa de reconocimientos y premiaciones que puedan contribuir a un mejor desempeño profesional.

Tabla N° 22: ¿La atención que recibió, fue más de lo que esperaba?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 26 | 49,1 | 49,1 |
| | Si | 27 | 50,9 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 22: ¿La atención que recibió, fue más de lo que esperaba?



Fuente: Tabla N°22
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 50.94 % del total de encuestados respondió que sí, la atención que recibió fue más de lo que espero en el centro de salud y el 49.06 % respondió que no fue la atención que esperaba, esto exige que el control interno del personal debe ser mensualmente evaluada para satisfacer las necesidades de los usuarios.

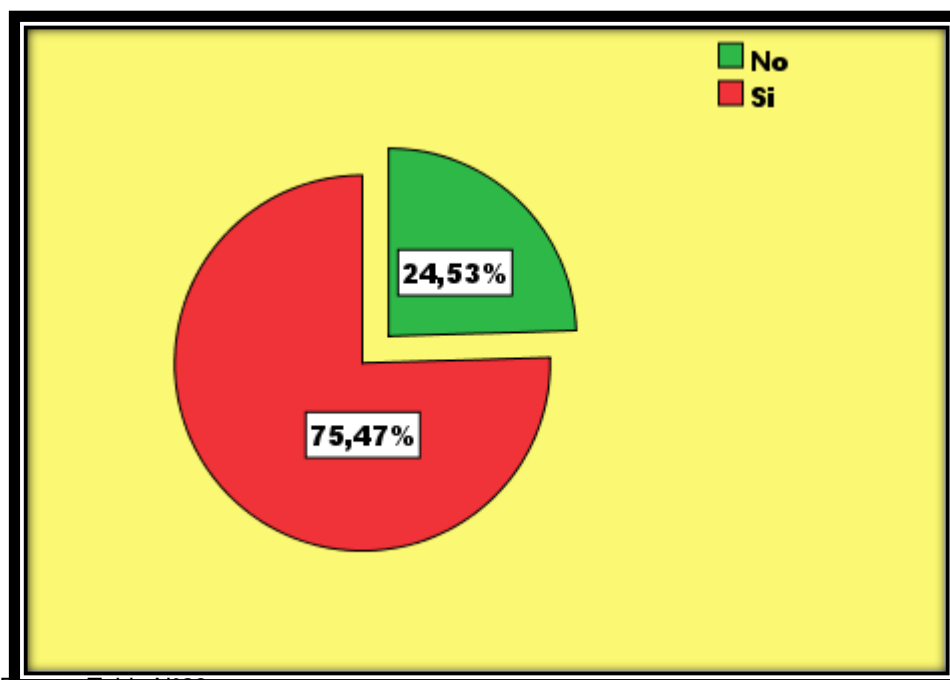
Tabla N° 23: ¿Se ha innovado la administración atención en el centro de salud?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 13 | 24,5 | 24,5 | 24,5 |
| Válidos Si | 40 | 75,5 | 75,5 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 23: ¿Se ha innovado la administración en el centro de salud?



Fuente: Tabla N° 23

Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 75.47 % del total de encuestados respondió que si se ha innovado el centro de salud y el 24.53 % respondió que no se ha realizado ninguna innovación.

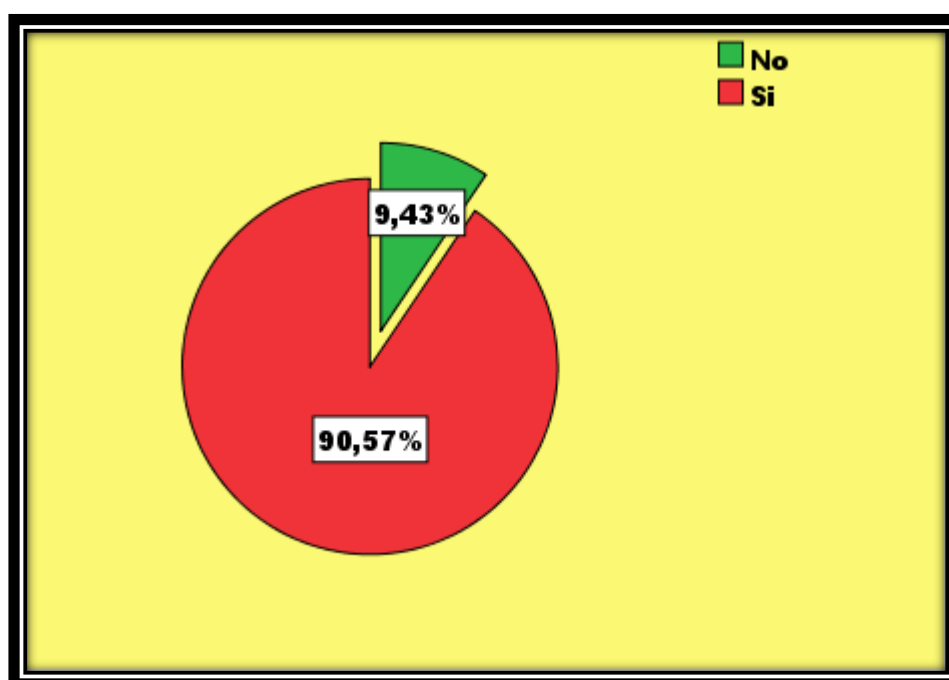
Dentro de un sistema de control interno es importante que todo el personal evalúe los beneficios que trae la innovación en el centro de salud, más áreas de atención, más especialistas más presupuesto.

Tabla N° 24: ¿Se ha mejorado la infraestructura del centro de salud?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 5 | 9,4 | 9,4 | 9,4 |
| Válidos Si | 48 | 90,6 | 90,6 | 100,0 |
| Total | 53 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: propia del investigador

Imagen N° 24: ¿Se ha mejorado la infraestructura del centro de salud?



Fuente: Tabla N°24
Elaboración: propia del investigador

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante se observa que el 90.57 % del total de encuestados respondió que sí, ha mejorado la infraestructura del centro de salud, mientras el 9.43 % respondió que no.

Este resultado se debe a que las autoridades regionales contantemente están atendiendo las exigencias para mejorar la infraestructura del centro de salud.

4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Nuestra contrastación se hizo con el coeficiente de correlación de Pearson:

El coeficiente de correlación de Pearson. -

Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón.

Se le conoce también como “coeficiente producto-momento”.

Se simboliza: r

El coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos.

Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.

Interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

| Valor | Criterio |
|-------|---|
| -1 | Correlación negativa perfecta. |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte. |
| -0.75 | Correlación negativa considerable. |
| -0.50 | Correlación negativa media. |
| -0.25 | Correlación negativa débil. |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil. |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre las variables. |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil. |
| +0.25 | Correlación positiva débil. |
| +0.50 | Correlación positiva media. |
| +0.75 | Correlación positiva considerable. |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte. |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta |

(Hernández 2014)

Interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta sobre “El Control Interno y la Eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco 2019”.

Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre El Control Interno y la eficiencia del personal del centro de salud Aparicio Pomares.

Calculando el Coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Puntajes obtenido del Control Interno

y = Puntajes obtenidos de la Eficiencia del personal

$r_{x,y}$ = Relación de las variables.

N = Número de trabajadores del Centro de Salud Aparicio Pomares.

TABLA N° 25: Correlación de Pearson, Hipótesis General

Correlaciones

| | | CONTROL INTERNO V1 | EFICIENCIA V2 |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|--------------------------|
| CONTROL INTERNO V1 | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N | 1 53 | ,480** 53 |
| EFICIENCIA A V2 | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N | ,480** 53 | 1 53 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlacional de **0.480**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: El Control Interno y la Eficiencia. De esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos en Ambiente de Control (dimensión 1) y la Eficiencia de los trabajadores del Centro de Salud Aparicio Pomares.

Tabla N° 26: Correlación de Pearson, hipótesis específica
(Dimensión 1)

Correlaciones

| | | AMBIENTE DE CONTROL D1 | EFICIENCIA V2 |
|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------|
| AMBIENTE DE CONTROL D1 | Correlación de Pearson | 1 | ,609** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 53 | 53 |
| EFICIENCIA V2 | Correlación de Pearson | ,609** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 53 | 53 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlacional de **0.609**, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre el ambiente de control (Dimensión 1) y la eficiencia de los trabajadores del centro de salud Aparicio Pomares. Asimismo, teniendo en cuenta que el p-valor=0.000 es menor que 0.05 se acepta la hipótesis específica 1.

HE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos entre Información y Comunicación (Dimensión 2) y la Eficiencia.

Tabla N° 27: Correlación de Pearson, hipótesis específica
(Dimensión 2)

Correlaciones

| | | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN D2 | EFICIENCIA V2 |
|--------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN D2 | Correlación de Pearson | 1 | ,532** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 53 | 53 |
| EFICIENCIA V2 | Correlación de Pearson | ,532** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 53 | 53 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlacional de **0.532**, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre la información y comunicación (Dimensión 2) y la eficiencia de los trabajadores del centro de salud Aparicio Pomares. Asimismo, teniendo en cuenta que el p-valor=0.000 es menor que 0.05 se acepta la hipótesis específica 2.

HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de Actividad de Monitoreo (Dimensión 3) y la Eficiencia.

Tabla N° 28: Correlación de Pearson, hipótesis específica

(Dimensión 3)

Correlaciones

| | | ACTIVIDAD DE MONITOREO D3 | EFICIENCIA V2 |
|----------------------------------|------------------------|---------------------------|---------------|
| ACTIVIDAD DE MONITOREO D3 | Correlación de Pearson | 1 | ,526** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 53 | 53 |
| EFICIENCIA V2 | Correlación de Pearson | ,526 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 53 | 53 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlacional de **0.526**, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre la actividad de monitoreo (Dimensión 3) y la eficiencia de los trabajadores del centro de salud Aparicio Pomares. Asimismo, teniendo en cuenta que el p-valor=0.000 es menor que 0.05 se acepta la hipótesis específica 3.

CAPITULO V

Discusión de los resultados

De los resultados obtenidos aceptamos la hipótesis general que establece una relación positiva media de 0.480 entre el Control Interno y la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares.

Estos resultados guardan relación con lo obtenido por Pilataxi (2015) que establece una influencia del control interno en la gestión del talento humano que le permite proponer alternativas de mejora. Así mismo sostiene en sus conclusiones que la ineficiencia del control interno va conllevar a la ineficiencia del talento humano.

También nuestros resultados se relacionan con los de Layme (2015) Cuando concluye que el nivel de evaluación de las normas de control interno está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema del control interno. Por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces por ende sus actividades no son efectivas.

Evangelista (2017) considera que es regular la aplicación del control interno para mejorar una gestión administrativa por lo que pone en orden las inconsistencias e irregularidades. De lo que se deduce que la gestión administrativa conlleva a mejorar de manera regular durante el proceso. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis general planteada.

Hipótesis específica 1

Con respecto a los resultados de los objetivos específicos mencionamos lo siguientes:

Del resultado obtenido aceptamos la hipótesis específica que establece una correlación positiva moderada de 0.609 entre el ambiente de control interno con la eficiencia del personal del centro de Salud Aparicio Pomares.

Estos resultados guardan relación con lo obtenido por Evangelista (2017)

Que, si se relaciona el ambiente de control con la eficiencia del personal cuando concluye que en el ambiente de control se debe practicar la integridad de los valores éticos y así tener la capacidad de mejorar la

gestión, también considera que se debe mantener el clima laboral favorable teniendo en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad que generara un mayor compromiso de los trabajadores y competencias entre áreas para mejorar la calidad de gestión.

También nuestros resultados se relacionan con los de Barbaran (2013) cuando concluye que el ambiente de control interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos institucionales, mediante la generación de la pauta del funcionamiento y la influencia en la concienciación de todo el personal respecto al control.

Hipótesis específica 2

Del resultado obtenido aceptamos la hipótesis específica que establece una correlación positiva moderada de 0.532 entre la información y comunicación y el control interno y la eficiencia del personal.

Los resultados guardan relación con lo obtenido por evangelista (2017) considera que la información y comunicación, utilizan un mecanismo de sistema de información eficiente para mejor la gestión administrativa como también los canales de información para consolidar y mejorar la información. Así mismo considera que si comunica al personal sobre las normas establecidas para su cumplimiento de la normatividad con la finalidad de mejorar la puntualidad y responsabilidad. Por ello es necesario utilizar mecanismos de información a fin de prever riesgos en la entidad con una buena administración de recursos humanos y un adecuado uso de control interno para regular las irregularidades o procesos de la gestión.

Hipótesis específica 3

Del resultado obtenido aceptamos la hipótesis específica que establece una correlación positiva moderada de 0.526 entre la actividad de monitoreo y el control interno y la eficiencia del personal.

Nuestro resultado guarda relación con lo obtenido por Barbaran (2013) manifiesta que Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias. Asimismo, se realiza el seguimiento de los resultados y se asume el compromiso de mejoramiento institucional. De esta forma concluye que el seguimiento de control mejore la planificación y gestión de programas.

CONCLUSIONES

En base a los objetivos y resultados establecidos en la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1)** El control interno se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares, obteniendo una Correlación de Pearson de 0.480 lo que indica una correlación positiva moderada. El nivel de compromiso y la práctica de valores por parte de los servidores es un factor importante sumándose a ello la presencia constante y la vigilancia a la gestión, por parte de las autoridades regionales. Esto nos muestra la importancia del control interno, en cuanto a sus componentes estudiados (Ambiente de control, Información y comunicación y Actividades de Monitoreo) para alcanzar la eficiencia del personal en el centro de salud, aplicando criterios establecidos en forma permanente.
- 2)** El ambiente de control se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares con una Correlación de Pearson de 0.609, lo cual señala que hay una correlación positiva entre la dimensión ambiente de control y la eficiencia del personal. Los elementos influyentes se evidencia en el nivel de identificación del personal con la institución (Compromiso, práctica de valores y responsabilidad) lo que conlleva al conocimiento y cumplimiento de sus funciones del personal.
- 3)** La información y comunicación se relaciona significativamente con la eficiencia del personal en el Centro de Salud Aparicio Pomares con una correlación de Pearson de 0.532, que indica que hay una correlación positiva débil media entre la dimensión Información y comunicación y la eficiencia del personal. La comunicación fluida, la supervisión y el control por parte de las autoridades regionales influyen en la prestación del servicio permitiendo que el usuario tenga acceso a la atención y a los medicamentos. Con ello se determina que se refuerce los canales de información interna y externa en la gestión

de administración del centro de salud a través de una información veraz y oportuna.

- 4) Las actividades de monitoreo se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares, con una Correlación de Pearson de 0.526, que indica que hay una correlación positiva débil entre la dimensión mencionada y la eficiencia del personal. Las acciones de control, y auditoría surten efectos favorables para la motivación del personal y el esmero por mejorar cada vez la infraestructura y el ambiente laboral.

RECOMENDACIÓN

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación podemos mencionar las siguientes recomendaciones:

- 1) A la Gerencia de Desarrollo Social del gobierno regional Huánuco, se le recomienda fortalecer aún más la identidad de los trabajadores del Centro de Salud con la institución. Del mismo modo continuar con la labor de control y vigilancia a la gestión e implementar en el Centro de Salud Aparicio Pomares, un sistema de control interno conforme a la Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, con el fin de obtener un adecuado resultado de eficiencia, fiabilidad financiera y cumplimiento de las leyes y normas. Lo cual permitirá llegar al cumplimiento de los objetivos.
- 2) Al Director del Centro de Salud Aparicio Pomares, se recomienda considerar la atención debida al personal y velar por que el cumplimiento de sus funciones sea cada vez más responsable para así incrementar el nivel de eficiencia de cada colaborador y consolidar un ambiente de control en la gestión.
- 3) Al Director del Centro de Salud Aparicio Pomares, se le recomienda fortalecer la información y comunicación para efectos de control interno. Las directivas y disposiciones que se emiten deben ser comunicadas en forma inmediata para que el personal los conozca y los cumpla ya que esto beneficiará finalmente al usuario quien recibirá un servicio de calidad y medicamentos que requiera.
- 4) Al director del Centro de Salud Aparicio Pomares, se le recomienda continuar con las actividades de monitoreo y control en la gestión relacionada al recurso humano. Estas actividades propician una motivación en el personal que conlleva a elevar la eficiencia en la atención al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(s.f.).

A F STONER, J. (1996). *LA ADMINISTRACION* . MEXICO: PEARSON EDUCATION .

Aguilera Díaz, A. (15 de 05 de 2017). *Universidad de la Habana - cuba*. Obtenido de Cofin Habana : http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200022

Alvarez Moro, O. (06 de Noviembre de 2010). *El blog salmon* . Obtenido de Los seis pasos para mejorar la eficiencia personal: <https://www.elblogsalmon.com/mundo-laboral/los-seis-pasos-para-mejorar-la-eficiencia-personal>

Barbaran Barragan, G. M. (2013). *Implementacion del control interno en las gestion institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del peru* . lima: Universidad de SMP.

Castaño Colorado, L. G., & Preciado Villa, M. A. (2011). *Propuesta de diccionario de competencia y comportamientos paraa jeans collections*. Medellin: <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/333/Propuesta%20de%20diccionario%20de%20competencia%20y%20comportamientos%20para%20Jean%20B4s%20Collections.pdf?sequence=1>.

Clemente Espinoza, L. A. (2015). *El desempeño laboral y la eficiencia de gestion del personal administrativo en la municipalidad distrital de Anchonga Provincia de Angares Region de Huancavelica*. Huancavelica : <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/59/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200056.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Datadec. (2017). *La falta de comunicacion en la empresa*. Lima: <https://www.datadec.es/blog/factura-electronica-y-digitalizacion-certificada/la-falta-de-comunicacion-en-la-empresa-destroza-la-productividad>.

Evangelista Vargas, R. F. (2017). *Proceso de control interno y su influencia en la gestion administrativa de la unidad ejecutora 305 de la ugel Huamalies periodo 2017*. Huanuco: Universidad de Huanuco.

Fonseca, R. (2004). *Auditoria interna, un enfoque moderno de planificacion, ejecucion y control* . Guatemala: Acropolis.

Fowler , N. (1976). *Tratado de Auditoria* . Buenos Aires: Contabilidad moderna .

- Garcia Abad, G. (2017). eficacia, productividad eficiencia ¿sabes distinguir estos conceptos? *Sage Advice*, <https://www.sage.com/es-es/blog/eficacia-productividad-eficiencia-asesoria-sabes-distinguir-estos-conceptos/>.
- Gonzales A.A. (19 de 08 de 2016). Obtenido de LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA : <<http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>>
- Gonzales Martinez, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Ecuador : Qualpro Consulting, S. C. .
- Guzman, A. (2019). *Baja productividad en mexico*. Mexico: <https://news.culturacolectiva.com/mexico/indice-de-productividad-laboral-en-mexico/>.
- Hernandez J., R. (2017). Informe del coso. *El auditor moderno*, <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>.
- Hernandez Sampieri , R. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Huaman, R. (2007). Gestion de recursos humanos . *Cuida tu dinero*, <https://www.cuidatudinero.com/13154077/procedimientos-de-control-interno-de-los-recusos-humanos>.
- Layme Mamani , E. S. (2015). *Evaluacion de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestion de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad mariscal nieta*. mariscal: Municipalidad provincial mariscal nieta.
- Matos, F. (11 de Marzo de 2013). *Escuela de organizacion industrial*. Obtenido de Evolucion del desempeño laboral: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Tqc4YgCjOP0J:https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Melendez Torres , J. B. (2016). *Control interno*. Ancash: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mendoza Zamora, W. (28 de octubre de 2018). *Revista científica dominio de la ciencia* . Obtenido de El control interno y su influencia en la gestión: <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Mokate , K., & Saavedra , J. J. (2002). *Gerencia Social un enfoque integral para la gestion de politicas y programas sociales*. Washington: <http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad%20de%20Ciencias%20ol%3%ADticas%20y%20Sociales/Gu%3%ADa%20Docente%20Gerencia%20Social%201/Bibliograf%C3%ADa%20digital/Gu%3%ADa%203/Unidad%207/MOKATE1.PDF>.
- Olaya, J. (2017). Coso ERM 2017 establece un antes y despues en laa gestion de riesgos tal como ocurrio en coso ERM 2014. *Linket in*, <https://www.linkedin.com/pulse/coso-erm-2017-establece-un-antes-y-despu%C3%A9s-en-la-de-olaya-t-phd>.

- Perez Porto, J., & Gardey, A. (2008). Definicion de eficiencia. *definicion*,
<https://definicion.de/eficiencia/>.
- Pilataxi Criollo, M. E. (2015). *Control interno y la gestion del talento humano en la unidad bilingue cebi de ciudad de Ambato*. ecuador : universidad de Ambato.
- Reyero Trapiello, D. (1 de diciembre de 2015). *Compromiso laboral la nueva ventaja competitiva* . Obtenido de Compromiso laboral : <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- Ruiz Aguilar, R. E. (2006). *Normas y procedimientos de Auditoria* . Mexico: Universidad nacional autonoma de Mexico.
- Sausa, m. (2017). *Servicios de salud presenta mas de 47 mil reclamoas* .
<https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-217-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>: LIMA.
- Servin , L. (2000). countries organization . *Deloitte*,
<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>.
- Thompson, I. (2008). Definicion de eficacia. *Promonegocios.net*,
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Vasquez, A. (2013). *Organizacion de las funciones administrativas del personal*. España:
<https://www.gestiopolis.com/organizacion-de-las-funciones-administrativas-del-personal/>.
- Venturo Savino, R. E. (2018). *EL CONTROL INTERNO Y LA RENDICIÓN DE VIÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUEROPALCA, PROVINCIA DE LAURICOCHA - HUÁNUCO - 2018*. Huanuco:
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1509/VENTURA%20SABINO%2c%20Richard%20Elvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Villegas Saenz, M. d. (2016). *Introduccion al control interno* . Mexico:
<https://slideplayer.es/slide/9387219/>.
- Wikipedia. (22 de julio de 2019). *Analisis de costo beneficio de la eficiencia* . Obtenido de wikipedia la enciclopedia libre:
https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_de_costo-beneficio

ANEXO

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES – HUANUCO 2019

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES |
|---|--|---|---|--|
| <p>Problema General. ¿De qué manera el Control Interno se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019?</p> | <p>Objetivo General. Determinar de qué manera el Control Interno se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019.C</p> | <p>Hipótesis General. El Control Interno se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2019.</p> | <p>VI: CONTROL INTERNO DIMENSIONES</p> | <p>AMBIENTE DE CONTROL</p> |
| | | | | <p>INFORMACION Y COMUNICACION</p> |
| | | | | <p>ACTIVIDAD DE MONITOREO</p> |
| <p>Problemas específicos. P.E.1. ¿De qué manera el Ambiente de control se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019?</p> | <p>Objetivos específicos: O.E.1. Determinar de qué manera el Ambiente de Control se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019</p> | <p>Hipótesis específicas: HE.1. El Ambiente de Control se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2019.</p> | <p>VD: EFICIENCIA DEL PERSONAL</p> | <p>FUNCIONES DEFINIDAS</p> |
| | | | | <p>METAS DEFINIDAS</p> |
| <p>P.E.2. ¿De qué manera la Información y Comunicación se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019?</p> | <p>O.E.2. Determinar de qué manera la Información y Comunicación se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019.</p> | <p>HE2. La Información y comunicación se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2019.</p> | <p>VD: EFICIENCIA DEL PERSONAL</p> | <p>RENDIMIENTO</p> |
| <p>P.E.3. ¿De qué manera la Actividad de Monitoreo se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019?</p> | <p>O.E.2. Determinar de qué manera la Actividad de Monitoreo se relaciona con la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco-2019.</p> | <p>HE.3. La Actividad de Monitoreo se relaciona significativamente con la eficiencia del personal del Centro de salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2019.</p> | | |

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES – HUANUCO 2019

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | |
|--|-------------------------------|---|--|--|
| V.I. EL CONTROL INTERNO | AMBIENTE DE CONTROL | Nivel de compromiso con la integridad y valores | 1.- ¿Considera ud. que los trabajadores están realmente comprometido con la institución? 2.- ¿Considera que los trabajadores practican los valores institucionales? | |
| | | Grado de autoridad y responsabilidad | 3.- ¿Las autoridades del centro de salud ejercen su autoridad en beneficio de los usuarios? 4.- ¿Los trabajadores atienden con responsabilidad a los usuarios? | |
| | | Nivel de Comunicación interna | 5.- ¿La comunidad participa de los asuntos internos del centro de salud? 6.- ¿Existe comunicación fluida entre los servidores del centro y la comunidad? | |
| | | | Nivel de Comunicación externa | 7.- ¿Las autoridades regionales supervisan el cumplimiento de metas del centro de salud? 8.- ¿La DIRESA ejerce control sobre las actividades del centro de salud? |
| | ACTIVIDAD DE MONITOREO | Evaluación independiente | | 9.- ¿Se realiza evaluación periódica al desempeño del personal que labora en el centro a fin de lograr la eficiencia? 10.- ¿El año anterior ¿Se ha auditado la gestión del centro de salud? |
| | | | Numero de informes | 11.- ¿Existen informes internos sobre la evaluación del personal del centro de salud? 12.- ¿Se conoce el informe de auditoría efectuada a la gestión? |
| | | FUNCIONES Y METAS DEFINIDAS | | Grado de conocimiento de sus funciones |
| | | | Metas alcanzadas | |
| | COSTO - BENEFICIO | | | Costeo de los servicios prestados |
| | | | Nivel de satisfacción de los usuarios | |
| PRODUCTIVIDAD | | Nivel de motivación | | 21.- ¿Considera que el personal está debidamente motivado para el servicio? 22.- ¿La atención que recibió, fue más de lo que esperaba? |
| | | | Objetivos alcanzados | 23.- ¿Se ha innovado la administración en el centro de salud? 24.- ¿Se ha mejorado la infraestructura del centro de salud? |



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS

CUESTIONARIO

Señor paciente del Centro de salud Aparicio Pomares

La presente encuesta se está aplicando con la finalidad de recoger información que servirá para el trabajo de investigación “EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES – HUANUCO 2019” por lo que se le agradece responder con absoluta fidelidad:

- 1.- ¿Considera Ud. que los trabajadores están realmente comprometido con la institución?
SI () NO ()
.....
- 2.- ¿Considera que los trabajadores practican los valores institucionales?
SI () NO ()
.....
- 3.- ¿Las autoridades del centro de salud ejercen su autoridad en beneficio de los usuarios?
SI () NO ()
.....
- 4.- ¿Los trabajadores atienden con responsabilidad a los usuarios?
SI () NO ()
.....
- 5.- ¿La comunidad participa de los asuntos internos en búsqueda de la eficiencia en el centro de salud?
SI () NO ()
.....
- 6.- ¿Existe comunicación fluida entre los servidores del centro en búsqueda de la eficiencia?
SI () NO ()
.....
- 7.- ¿Las autoridades regionales supervisan el cumplimiento de metas del centro de salud?
SI () NO ()
.....
- 8.- ¿La DIRESA ejerce control sobre las actividades del centro de salud?
SI () NO ()
.....
- 9.- ¿Se realiza evaluación periódica al desempeño del personal que labora en el centro a fin de lograr la eficiencia?

SI () NO ()

10.- ¿El año anterior ¿Se ha auditado la gestión del centro de salud?

SI () NO ()

11.- ¿Existen informes internos sobre la evaluación del personal del centro de salud?

SI () NO ()

12.- ¿Se conoce el informe de auditoría efectuada a la gestión?

SI () NO ()

13.- ¿Considera Ud. que los trabajadores del centro de salud conocen sus funciones?

SI () NO ()

14.- ¿Los trabajadores, cumplen sus funciones al atender a los usuarios?

SI () NO ()

15.- ¿Cuándo ha requerido, le concedieron la cita médica oportunamente?

SI () NO ()

16.- ¿Las especialidades y medicinas que necesita, los encuentra en el centro de salud?

SI () NO ()

17.- ¿Considera que la calidad de la atención justifica los costos que se cobran?

SI () NO ()

18.- ¿Los costos de los medicamentos están al alcance de los usuarios?

SI () NO ()

19.- ¿La atención que recibió fue satisfactoria?

SI () NO ()

20.- ¿Alguna vez ha presentado su reclamo en el libro de reclamaciones?

SI () NO ()

21.- ¿Considera que el personal está debidamente motivado para el servicio?

SI () NO ()

22.- ¿La atención que recibió, fue más de lo que esperaba?

SI () NO ()

.....

23.- ¿Se ha innovado la administración en el centro de salud?

SI () NO ()

.....

24.- ¿Se ha mejorado la infraestructura del centro de salud?

SI () NO ()

.....

ANEXO 4

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajos de Investigación



Dra. : YULIA SOTO REMIGIO,
JEFA DE LA MICRORRED HUANUCO

Yo, LISBETH TANIA BENANCIO MARCELO con DNI N° 47128072 domiciliado en calle San Miguel N° 119 La Laguna del distrito de Huánuco. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que habiendo culminado la carrera Profesional de CONTABILIDAD FINANCIERA en la universidad de Huánuco. Solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de Investigación en la institución sobre "EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES HUANAUCO 2019" para optar el grado de contadora.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Huánuco 04 de octubre del 2018



LISBETH TANIA BENANCIO MARCELO

DNI: 47128072

ANEXO 5

LISTA DE ASEGURADOS SIS

| NUM | SESS | Planeseta | AN Asig | af DHO | Apellido, Nombre | Fecha | af. Umana | Fecha | af. Afili. actual | |
|-----|--------------|-----------|----------|----------|--------------------------------|------------|-----------|------------|-------------------|----------|
| 1 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | EPINO SANCHEZ FUSTIA MARIA | 22/11/2001 | Femenino | 28/03/2018 | 15 | Afiliado |
| 2 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | METITA WINDY DENYS CLAYDS | 25/04/2001 | Femenino | 21/03/2018 | 17 | Afiliado |
| 3 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | VANDEZ FLORES MIGUEL DAVID | 29/01/2001 | Masculino | 04/01/2018 | 15 | Afiliado |
| 4 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | CHAVEZ ROSAS SILVIA ROSA | 12/02/2001 | Femenino | 30/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 5 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | METITA WINDY RONALDO ROIBI | 13/12/2001 | Masculino | 21/09/2018 | 15 | Afiliado |
| 6 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | SERRANO BAÑERA ALEJAN ALEXAR | 11/01/2004 | Masculino | 11/01/2018 | 14 | Afiliado |
| 7 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | GUTARRA CASTELLO CARMEN VICT | 14/03/2004 | Femenino | 09/01/2018 | 13 | Afiliado |
| 8 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | GUTARRA CASTELLO MELANROS AN | 14/10/2004 | Femenino | 06/01/2018 | 14 | Afiliado |
| 9 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | SARCIA RIVERA MARCELO MAR | 05/07/2001 | Femenino | 02/01/2018 | 17 | Afiliado |
| 10 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | DE LA VEGA BERNARDI KENYI DOR | 22/11/2004 | Masculino | 26/06/2018 | 17 | Afiliado |
| 11 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | CHAVEZ PALCRA GINTYA | 01/07/2004 | Femenino | 17/07/2018 | 14 | Afiliado |
| 12 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | BERNA SUAREZ JAVIER RAUL | 11/05/2005 | Masculino | 15/01/2018 | 13 | Afiliado |
| 13 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | ROSAS VALLE VLADIMIRO WILNER | 06/01/2003 | Masculino | 16/01/2018 | 15 | Afiliado |
| 14 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | PONCE ESPINOZA LIZETH | 24/01/2001 | Femenino | 27/02/2018 | 17 | Afiliado |
| 15 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | PANTALON ROSALES LINA | 26/09/2004 | Femenino | 27/04/2018 | 14 | Afiliado |
| 16 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | JARA GUARONER ALDAR OWENIN | 22/10/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 17 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | RODRIGUEZ HUERTA GENESS JACQ | 21/03/2005 | Femenino | 28/01/2018 | 13 | Afiliado |
| 18 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | DOMINGUEZ BERNARDO SHERALD | 19/11/2001 | Masculino | 25/06/2018 | 16 | Afiliado |
| 19 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | LOSGOYER ESPRITU MARIA MAR | 10/08/2001 | Femenino | 18/06/2018 | 17 | Afiliado |
| 20 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | TREJO CRISTOBAL ALEJANDRA | 01/08/2001 | Femenino | 05/04/2018 | 15 | Afiliado |
| 21 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | CHUCUYA TORRES MARINA LEVI | 05/12/2001 | Femenino | 15/04/2018 | 15 | Afiliado |
| 22 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | RODRIGUEZ CHACON ARELLYS AD | 28/04/2006 | Femenino | 26/02/2018 | 12 | Afiliado |
| 23 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | CARRO VALENCIA MARTORI ENRI | 25/03/2005 | Femenino | 23/02/2018 | 15 | Afiliado |
| 24 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | LUPIAZA CASIMIRO MARCOL DA | 07/04/2005 | Masculino | 20/02/2018 | 13 | Afiliado |
| 25 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | ILDEFONSO ADRIANO DELS CRIST | 13/01/2003 | Femenino | 08/10/2018 | 15 | Afiliado |
| 26 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | MASGO DANGA CHRISTOPHER JOHN | 10/03/2004 | Masculino | 04/05/2018 | 14 | Afiliado |
| 27 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | VELASQUEZ LAZO JUAN CARLOS | 01/08/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 16 | Afiliado |
| 28 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | ALBORNOZ SOTO ABEL RODRIGO | 29/11/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 29 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | OSPIN HUAMAN JHAYDER ORLAY | 27/07/2004 | Masculino | 30/05/2018 | 14 | Afiliado |
| 30 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | SALAZAR FERNANDEZ EDILSON BR | 12/04/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 13 | Afiliado |
| 31 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | SANCHEZ CAMPOS GHAN HEYS | 12/05/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 17 | Afiliado |
| 32 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | EVARISTO CARMEN BEN BRANOUA | 25/10/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 33 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | ALCEDO NAVARRO SOLIA | 18/05/2003 | Femenino | 30/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 34 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | FERNANDEZ ALVARADO EDER | 09/01/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 18 | Afiliado |
| 35 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | GOMEZ REYES ALVARO WILLSON | 25/11/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 16 | Afiliado |
| 36 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | POMA CECILIO ALDIVER | 24/05/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 10 | Afiliado |
| 37 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | SANCHEZ PALCORA MELO MAYLIN | 02/06/2003 | Femenino | 30/05/2018 | 13 | Afiliado |
| 38 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | BASILIO CERVANTES NDE ELIAS | 18/10/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 17 | Afiliado |
| 39 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | QUINQZ AGLIBRE ANDERSON ALE | 06/10/2004 | Masculino | 30/05/2018 | 14 | Afiliado |
| 40 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | CONDEZO SATURNINO VALENTIN | 14/02/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 41 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | FIRMA CHOCUA LUNG GINA | 02/02/2001 | Femenino | 30/05/2018 | 16 | Afiliado |
| 42 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | ORUZ ALBORNOZ MERI SOL | 07/08/2003 | Femenino | 30/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 43 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | BASILIO CERVANTES YESI MELSA | 24/12/2001 | Femenino | 30/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 44 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | TARAZONA ROBLES GABELA LITA | 28/04/2001 | Femenino | 30/05/2018 | 16 | Afiliado |
| 45 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | SOTO PEREZ NICOLE | 18/02/2001 | Femenino | 30/05/2018 | 16 | Afiliado |
| 46 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | CABEL ACARAO MARGARITA LIZBE | 11/06/2001 | Femenino | 30/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 47 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | DE VESPRE VENANCIO CARLOS MA | 29/12/2001 | Masculino | 30/05/2018 | 17 | Afiliado |
| 48 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | CUEVA MGSOLLON HANS EDUARDO | 03/05/2006 | Masculino | 29/05/2018 | 12 | Afiliado |
| 49 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | VELEZ DE VILLA AVALOS JDEI JMA | 12/01/2001 | Masculino | 29/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 50 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | CARO TUMBAY ARNOLD EDU | 16/11/2001 | Masculino | 29/05/2018 | 17 | Afiliado |
| 51 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | VASQUEZ KENGFORD ERICSON ME | 29/10/2004 | Masculino | 29/05/2018 | 14 | Afiliado |
| 52 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | REYNA HUARANGA SADY ELVIRA | 24/01/2003 | Femenino | 29/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 53 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | CARO TUMBAY MARCIA REGINA | 15/11/2001 | Femenino | 29/05/2018 | 17 | Afiliado |
| 54 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | ESTEBAN BERNANDO ALEJIN ALFR | 26/10/2001 | Masculino | 28/05/2018 | 17 | Afiliado |
| 55 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | BARDALES ESTEBAN JEANPIERO JA | 21/08/2006 | Masculino | 28/05/2018 | 13 | Afiliado |
| 56 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | LASTRA MEDINA NATHALI ALEKAN | 07/06/2004 | Femenino | 28/05/2018 | 14 | Afiliado |
| 57 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | AMBROSIO REYNA SHEYLA NAHON | 10/08/2005 | Femenino | 28/05/2018 | 13 | Afiliado |
| 58 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | LASTRA MEDINA JULIO FABRICIANO | 20/06/2006 | Masculino | 28/05/2018 | 12 | Afiliado |
| 59 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | MOYA CALERO ESTER ELIZABET | 29/11/2001 | Femenino | 26/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 60 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | NIETO ESPINOZA FRANK RICOLIN | 17/10/2001 | Masculino | 24/05/2018 | 15 | Afiliado |
| 61 | C.S. APARICÓ | HUANUCO | 27443894 | 25413320 | ACQUIPA CALIXTO EVER | 26/10/2005 | Masculino | 24/05/2018 | 13 | Afiliado |

| | | | | | | | | | |
|----|----------------------|----------|---------|------------------------------------|------------|-----------|------------|----|-----------|
| 21 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062064 | 7500095 | REYES PERAZ GENARA | 09/01/2000 | Femenino | 24/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 22 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062065 | 7500093 | PONTIJO ALVARADO ARACI FLOR | 01/04/2000 | Masculino | 14/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 23 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062066 | 7527196 | NELSON CRISTOBAL DELFIN DIAZ | 08/05/2001 | Femenino | 04/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 24 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062067 | 7544195 | BASILE MARCELO EDITH | 04/05/2005 | Femenino | 04/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 25 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062068 | 7328044 | AMBRICHO SANCHEZ FRANK NIEVE | 17/04/2000 | Masculino | 04/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 26 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062069 | 7344194 | AMBRICHO SANCHEZ DANIEL | 14/03/2005 | Masculino | 04/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 27 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062070 | 7303396 | ROSAS CARMEN YOVER RIVADUIA | 01/04/2002 | Masculino | 13/05/2018 | 16 | Affiliado |
| 28 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062071 | 7020240 | ZALDARRIEN FANDE LUIS DOMINGO | 07/05/2005 | Femenino | 23/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 29 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062072 | 7303398 | ROSAS CAROLINA ANITA J. J. L. | 04/01/2004 | Femenino | 13/05/2018 | 14 | Affiliado |
| 30 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062073 | 7303397 | FALCONE TUMBAN JOHN BEATRIZ | 24/02/2000 | Masculino | 25/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 31 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062074 | 7147194 | ACUÑA CALVO YAIMA | 25/06/2000 | Femenino | 23/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 32 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062075 | 7414175 | ESPINOZA MAITHEO M. C. M. S. P. R. | 15/11/2000 | Masculino | 23/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 33 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062076 | 7304070 | VENTURA ANTONIO GUSTO | 03/01/2001 | Femenino | 23/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 34 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062077 | 7044195 | AGUIRRE PABLO LUIS CARMELITA | 14/01/2000 | Femenino | 13/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 35 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062078 | 8137026 | HERBERA LUISA SUSY NORA | 04/04/2000 | Masculino | 23/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 36 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062079 | 7414196 | RAMA ALFREDO PABLO CESAR | 17/02/2000 | Masculino | 23/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 37 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062080 | 7044270 | VELL PABLO EMANUEL ALFARO | 11/01/2000 | Masculino | 23/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 38 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062081 | 7321062 | FALCON BALENEZ JOHN MARY | 04/04/2005 | Masculino | 23/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 39 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062082 | 7140197 | BAJAFI ALVARADO FLORIT AMAGO | 30/03/2004 | Masculino | 23/05/2018 | 14 | Affiliado |
| 40 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062083 | 7020196 | AZARIT DINA NORMA LUCARDA | 08/04/2000 | Femenino | 23/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 41 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062084 | 8003054 | PEREZ FALCÓN FRANCIS LUIS | 19/10/2000 | Masculino | 16/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 42 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062085 | 7241111 | HERBERA ESTEBAN ALEJANDRO E. | 20/07/2002 | Masculino | 16/05/2018 | 16 | Affiliado |
| 43 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062086 | 7020001 | ZAMBRANO GOMEZ JHONNY FLEW | 13/11/2001 | Masculino | 16/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 44 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062087 | 8273080 | CALDAS YACATE CRISTIAN | 24/03/2001 | Masculino | 16/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 45 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062088 | 8138774 | LINDRE MARIANO DOMINGA | 28/03/2001 | Femenino | 16/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 46 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062089 | 8040706 | CALUPE CUCUZA JAVIER HENRI | 13/11/2004 | Masculino | 16/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 47 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062090 | 7044170 | ESPINOZA MARTINEZ FRANSNEY | 21/04/2004 | Masculino | 16/05/2018 | 14 | Affiliado |
| 48 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062091 | 8273088 | CALDAS YACATE SANDRA MARLEA | 24/03/2002 | Femenino | 16/05/2018 | 16 | Affiliado |
| 49 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062092 | 6053340 | MEZA CRUZ IRE HALLI | 30/04/2006 | Femenino | 16/05/2018 | 12 | Affiliado |
| 50 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062093 | 7207380 | SACHA CASTILLO ESTALM DANY | 04/05/2003 | Masculino | 16/05/2018 | 15 | Affiliado |
| 51 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062094 | 7000068 | AUSTO SANTOS LIZ CLARITA | 06/03/2004 | Femenino | 16/05/2018 | 14 | Affiliado |
| 52 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062095 | 4062174 | RAMOS VERA SARA REY DAVID | 21/01/2008 | Masculino | 16/05/2018 | 10 | Affiliado |
| 53 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062096 | 8020088 | ACUÑA ALBERTO FERNANDO | 01/12/2004 | Masculino | 16/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 54 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062097 | 7407070 | ALBERDI ESPINOZA ANTHONY H. | 23/03/2000 | Masculino | 16/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 55 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062098 | 8075701 | BERNA SUMARIB YERACDY ESTRE | 13/04/2006 | Femenino | 16/05/2018 | 12 | Affiliado |
| 56 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062099 | 7207386 | GADUA CASTILLO YESSERA FLOR | 03/04/2002 | Femenino | 16/05/2018 | 16 | Affiliado |
| 57 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062100 | 8023092 | MARTEL SANTIAGO DANIEL EMILIO | 06/04/2006 | Masculino | 16/05/2018 | 12 | Affiliado |
| 58 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062101 | 7440270 | LINO TOUTINHO MICHAEL TEVEZ | 25/01/2005 | Masculino | 16/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 59 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062102 | 7145330 | LOCAL VALENTE NELSON JESUS | 19/01/2003 | Masculino | 16/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 60 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062103 | 7004050 | RIVERA SERAFIN FRANK BELY | 27/04/2004 | Masculino | 16/05/2018 | 14 | Affiliado |
| 61 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062104 | 7340671 | NAJERA BARRILETA BRANDON STO | 20/04/2001 | Masculino | 16/05/2018 | 17 | Affiliado |
| 62 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062105 | 7240673 | NAJERA BARRILETA JEAN PABLO AL | 08/12/2000 | Masculino | 16/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 63 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062106 | 8045488 | HUANCA BLANCO MARIA FERNAND | 22/03/2006 | Femenino | 04/05/2018 | 12 | Affiliado |
| 64 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062107 | 7044080 | ALCEDO VILLEGAS JOSEMI EDUAR | 20/03/2004 | Masculino | 02/05/2018 | 14 | Affiliado |
| 65 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062108 | 7020170 | ALCEDO VILLEGAS FERNAN JOHAR | 24/06/2005 | Masculino | 01/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 66 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062109 | 7150051 | RODRIGUEZ RODRIGO JEAN JAVIER | 27/12/2000 | Masculino | 01/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 67 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062110 | 8003020 | CRUZ ESTEBAN FRANK SOLEDAD | 14/04/2006 | Femenino | 23/05/2018 | 12 | Affiliado |
| 68 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062111 | 7500027 | OLIVERA JAIME KELLY | 28/01/2004 | Femenino | 24/05/2018 | 14 | Affiliado |
| 69 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062112 | 8063009 | FARIAN VILLEGAS KENNETH FREDI | 27/03/2005 | Masculino | 03/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 70 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062113 | 7304142 | DONAHUEZ AGUIRRE RUTH SARAI | 25/04/2000 | Femenino | 10/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 71 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062114 | 7040081 | ARONI RAMIREZ PATRICIA HANCO | 05/02/2000 | Femenino | 13/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 72 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062115 | 2047722 | ZAMBRANO LUIS RO LEONOR FARI | 12/05/2009 | Femenino | 17/05/2018 | 10 | Affiliado |
| 73 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062116 | 7000270 | NAZARIO FIGUEROA JHONNY DAAN | 28/12/2005 | Masculino | 13/05/2018 | 13 | Affiliado |
| 74 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062117 | 8095041 | BRAYO CUSTODIO CARMEN DEL PE | 11/11/2006 | Femenino | 22/05/2018 | 12 | Affiliado |
| 75 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062118 | 7211031 | GONZALEZ CUELLAR ESTEFANI LIZ | 01/04/2003 | Femenino | 22/05/2018 | 15 | Affiliado |
| 76 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062119 | 7232195 | GLORCINEZ CABRERA VILVEREN CAR | 01/05/2003 | Femenino | 22/05/2018 | 16 | Affiliado |
| 77 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062120 | 7502000 | MARIÑO AMENEZ JOHN MEYER | 10/04/2002 | Masculino | 22/05/2018 | 16 | Affiliado |
| 78 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062121 | 8137070 | COTRINA HIDALGO FIORELLA ARA | 12/04/2008 | Femenino | 23/05/2018 | 10 | Affiliado |
| 79 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062122 | 7204170 | CARMEN ESPINOZA JHON MARINO | 01/04/2000 | Masculino | 23/05/2018 | 18 | Affiliado |
| 80 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062123 | 7305748 | ROJILLA FARI BELY ROBERT | 04/03/2003 | Masculino | 22/05/2018 | 15 | Affiliado |
| 81 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062124 | 8010067 | BIVERA SERAFIN EMER FRANCISCO | 07/03/2006 | Masculino | 22/05/2018 | 12 | Affiliado |
| 82 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062125 | 7027010 | BICHO CRUZ ABILA | 22/06/2002 | Femenino | 23/05/2018 | 16 | Affiliado |
| 83 | C.S. APARCIO HUANUCO | 27062126 | 7022045 | BIVERA ACLAÑA DONZALO AARON | 10/03/2008 | Masculino | 23/05/2018 | 10 | Affiliado |

| | | | | | | | | | |
|-----|----------------------|----------|----------|--------------------------------|------------|-----------|------------|----|-----------|
| 121 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27818224 | 7818224 | LERENA PULLET BENITA MELADE | 21/03/2004 | Femenina | 25/03/2018 | 14 | Affiliada |
| 122 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27826390 | 7826390 | ARANDA AMBRUCH DANIEL ELIAS | 20/03/2003 | Masculino | 23/03/2018 | 15 | Affiliado |
| 123 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27833414 | 7833414 | CASTRO HEDALGO JESMY KARINA | 18/03/2003 | Femenina | 23/03/2018 | 17 | Affiliada |
| 124 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27854138 | 7854138 | ESPINOZA GOMEZ ELIO | 11/03/2003 | Masculino | 25/03/2018 | 23 | Affiliado |
| 125 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27854823 | 7854823 | DOMINGUEZ AGUIRRE JARBITA | 21/08/2004 | Femenina | 23/03/2018 | 14 | Affiliada |
| 126 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27843867 | 7843867 | BONILLA GONZALES WILDER DEBA | 16/03/2004 | Masculino | 23/03/2018 | 14 | Affiliado |
| 127 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27881139 | 7881139 | WOLLGOTT MAUTING JEAN FRANK | 08/08/2004 | Masculino | 11/03/2018 | 14 | Affiliado |
| 128 | C.S. APARIDO HUANUCO | 80511388 | NULL | MALLER AGUIRRE CLAUDIA | 27/08/2002 | Femenina | 11/03/2018 | 16 | Affiliada |
| 129 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27879908 | 7879908 | LUNA CHAUFES YOLANDA | 30/06/2003 | Femenina | 12/03/2018 | 17 | Affiliada |
| 130 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27833794 | 7833794 | BEDON CHACON ANTONIO ADRIAN | 13/01/2004 | Masculino | 19/03/2018 | 14 | Affiliado |
| 131 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27854893 | 7854893 | NINRO GAMARRA YOLGA | 29/11/2002 | Femenina | 15/03/2018 | 17 | Affiliada |
| 132 | C.S. APARIDO HUANUCO | 80409045 | 8040904 | SOBRADO CAMPUZAMA JUAN SA | 06/03/2003 | Masculino | 15/03/2018 | 17 | Affiliado |
| 133 | C.S. APARIDO HUANUCO | 28009444 | 8038444 | TILINAS RAMOS ANTHONY JON | 14/03/2003 | Masculino | 16/03/2018 | 23 | Affiliado |
| 134 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27411379 | 7421379 | UDRO BASILIO JULIANA ANITA | 23/04/2002 | Femenina | 17/03/2018 | 18 | Affiliada |
| 135 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27854102 | 7854102 | GENES DAVINO CRISTIAN ALEJAND | 24/04/2003 | Masculino | 17/03/2018 | 13 | Affiliado |
| 136 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27812628 | 7812628 | VALENTIN ESPINOZA JOSUE DALEP | 28/03/2002 | Masculino | 17/03/2018 | 26 | Affiliado |
| 137 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27818257 | 7818257 | VILLAR VENTURA MIRIAM LUZ | 07/03/2002 | Femenina | 17/03/2018 | 26 | Affiliada |
| 138 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27838912 | 7838912 | PIJES VICENIO CARLOS MANUEL | 28/03/2003 | Masculino | 17/03/2018 | 17 | Affiliado |
| 139 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27801821 | 7801821 | GOMEZ ORIBIANO YHOSE YHOSE | 04/12/2003 | Masculino | 17/03/2018 | 19 | Affiliado |
| 140 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27800966 | 7800966 | PLEDO VICENIO MARTHA | 09/04/2004 | Femenina | 18/03/2018 | 14 | Affiliada |
| 141 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27812883 | 7812883 | ORTEGA VILLARAN ROMALYN | 30/11/2003 | Masculino | 18/03/2018 | 15 | Affiliado |
| 142 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27801923 | 7801923 | UNO LEIVA RUBEN ANGEL | 23/01/2002 | Masculino | 18/03/2018 | 16 | Affiliado |
| 143 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27834118 | 7834118 | SABINO NATIVIDAD DAMA | 08/04/2002 | Femenina | 18/03/2018 | 22 | Affiliada |
| 144 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27891867 | 7891867 | VARGAS VARA JUAN DE MARIA | 20/05/2003 | Masculino | 21/03/2018 | 15 | Affiliado |
| 145 | C.S. APARIDO HUANUCO | 26837326 | 81437326 | PICANCO PANDURO YACHIRA ELIO | 21/11/2002 | Femenina | 21/03/2018 | 18 | Affiliada |
| 146 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27818111 | 7818111 | ANSA GREGORIO MARITZA | 15/08/2002 | Femenina | 22/03/2018 | 17 | Affiliada |
| 147 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27811780 | 7811780 | ORTEGA SUAREZ ROMACDO | 10/11/2002 | Masculino | 23/03/2018 | 23 | Affiliado |
| 148 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27806670 | 7806670 | SANTOS ESTEBAN VELINDA NIKOL | 23/06/2005 | Femenina | 24/03/2018 | 13 | Affiliada |
| 149 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27855681 | 7855681 | BARTOLO AMBROSIO CHRISTIAN | 28/08/2003 | Masculino | 24/03/2018 | 13 | Affiliado |
| 150 | C.S. APARIDO HUANUCO | 28001173 | 8001173 | LUYENZO HERPESA GREY ANDRE | 06/11/2006 | Femenina | 25/03/2018 | 12 | Affiliada |
| 151 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27818503 | 7818503 | UNO LEIVA JULIO CEMR | 19/10/2004 | Masculino | 25/03/2018 | 14 | Affiliado |
| 152 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27873728 | 7873728 | REYES ELIAS ARACELY LUCERO | 12/08/2004 | Femenina | 25/03/2018 | 14 | Affiliada |
| 153 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27803148 | 7803148 | ROJAS ESPINOZA CRISTIAN FERNAN | 25/11/2003 | Masculino | 26/03/2018 | 13 | Affiliado |
| 154 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27237548 | 7237548 | AQUIÑO COLONIA JIMY MILTON | 23/06/2001 | Masculino | 26/03/2018 | 17 | Affiliado |
| 155 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27887925 | 7887925 | CONATO SANTA CRUZ MIRIAM | 08/06/2001 | Femenina | 26/03/2018 | 17 | Affiliada |
| 156 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27425018 | 7425018 | PALACIOS ESPINOZA YANIRA ARIEL | 01/05/2002 | Femenina | 26/03/2018 | 26 | Affiliada |
| 157 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27854190 | 7854190 | ESTEBAN MATOS CESIA NATALI | 25/07/2004 | Femenina | 30/03/2018 | 14 | Affiliada |
| 158 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27275709 | 7275709 | RAYO SANCHEZ DANITZA JOSELIK | 12/08/2003 | Femenina | 30/03/2018 | 15 | Affiliada |
| 159 | C.S. APARIDO HUANUCO | 26014690 | 6014690 | ARIAS VARA BILL HOSBE | 13/06/2006 | Masculino | 31/03/2018 | 12 | Affiliado |
| 160 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27838148 | 7838148 | VILCA ISIDRO ODDY YHONY | 19/11/2002 | Masculino | 31/03/2018 | 25 | Affiliado |
| 161 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27800918 | 7800918 | VILCA ISIDRO RUBINO ROYMI | 26/07/2004 | Masculino | 31/03/2018 | 14 | Affiliado |
| 162 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27418828 | 7418828 | PONCIANO POMA GINIBERS LUZAR | 10/05/2003 | Masculino | 31/03/2018 | 15 | Affiliado |
| 163 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27737957 | 7737957 | SANTILLAN ISIDRO LUZ ANGELICA | 13/12/2002 | Femenina | 31/03/2018 | 17 | Affiliada |
| 164 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27418874 | 7418874 | PALOMINO CAMPOS YINA | 11/04/2004 | Femenina | 31/03/2018 | 14 | Affiliada |
| 165 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27890747 | 7890747 | PAREDES HUACHACA ALINEISON VI | 05/01/2004 | Femenina | 07/11/2018 | 14 | Affiliada |
| 166 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27848614 | 7848614 | RUIZ MORALES GISELA TAMARA | 01/07/2005 | Femenina | 08/11/2018 | 13 | Affiliada |
| 167 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27821961 | 7821961 | RUIZ MORALES JORGE LEVIN | 29/01/2002 | Masculino | 08/11/2018 | 16 | Affiliado |
| 168 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27489168 | 7489168 | HUACHACA MARIQUEZ DIOCHO CE | 05/02/2003 | Masculino | 16/11/2018 | 15 | Affiliado |
| 169 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27819423 | 7819423 | VILLAR CLEMENTE ZORLA | 21/12/2002 | Femenina | 16/11/2018 | 16 | Affiliada |
| 170 | C.S. APARIDO HUANUCO | 80071087 | 4948537 | ROJAS SILVA SAHOMY LESTY | 23/02/2004 | Femenina | 16/11/2018 | 14 | Affiliada |
| 171 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27839607 | 7839607 | MALPARTIDA TOLENTINO LUZ CLA | 10/03/2002 | Femenina | 17/11/2018 | 16 | Affiliada |
| 172 | C.S. APARIDO HUANUCO | 27878581 | 7878581 | PAUCAR ALEJO JAYMA JOVAMCO | 10/10/2004 | Femenina | 08/11/2018 | 14 | Affiliada |

176