



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE
RIESGOS OPERACIONALES EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS ASISTENCIALES, EN ESSALUD, DE LIMA
METROPOLITANA, 2018 – 2019**

**PRESENTADA POR
NATALIE SUSAN HOPKINS ZARATE**

**ASESORA
DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS
Y AUDITORÍA INTEGRAL**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE
RIESGOS OPERACIONALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
ASISTENCIALES, EN ESSALUD, DE LIMA METROPOLITANA,
2018 – 2019”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS Y
AUDITORIA INTEGRAL**

PRESENTADA POR

NATALIE SUSAN, HOPKINS ZARATE

Lima – Perú

2020

**“LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE
RIESGOS OPERACIONALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
ASISTENCIALES, EN ESSALUD, DE LIMA METROPOLITANA,
2018 – 2019”**

Asesor y Miembros del Jurado

Asesor:

Durand Saavedra, Demetrio Pedro

Presidente:

Barrón Araoz, Ampelio Ricardo

Miembros:

Yong Castañeda, Cristian Alberto

Ferreyros Morón, Juan Augusto

DEDICATORIA

Al Altísimo, que por su voluntad he sido perseverante para no rendirme en la búsqueda del triunfo.

A mi mamá, ... por darme la vida, por su amor y apoyo constante, por ser mi mayor referente, por esa fortaleza que la caracteriza y por la formación que me dio. Gracias madre...!!!

GRATITUD

A la Alta Dirección de la Sección de Posgrado de la USMP, por ser los artífices de nuestro progreso y desarrollo profesional; en especial a los señores maestros, por sus nobles gestos de transmisión de saberes, para alcanzar nuestro objetivo profesional.

Al Dr. Pedro Durand (Asesor), por su actitud positiva y capacidad para orientarme y dirigirme en el logro de mi objetivo académico.

ÍNDICE

Portada	i	
Título	ii	
Asesores y miembros de jurado	iii	
Dedicatoria	iv	
Agradecimiento	v	
Índice	6	
Lista de cuadros	8	
Lista de figuras	10	
Resumen	12	
Abstract	Error! Bookmark not defined.	
INTRODUCCIÓN	13	
CAPÍTULO I		
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		16
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	16	
1.2. Formulación del Problema	17	
1.2.1. Problema general	17	
1.2.2. Problemas específicos	18	
1.3.1. Objetivo general.	18	
1.3.2. Objetivos específicos	19	
1.4. Justificación de la investigación	19	
1.4.1. Justificación.	19	
1.4.2. Importancia	20	
1.5. Delimitación de la investigación	20	
1.5.1. Delimitación espacial.	20	
1.5.2. Delimitación temporal.	20	
1.5.3. Delimitación Social.	20	
1.5.4. Delimitación Conceptual.	20	
1.6. Viabilidad del Estudio	211	
CAPÍTULO II		
MARCO TEÓRICO		Error! Bookmark not defined.
2.1. Antecedentes de la Investigación	22	
2.1.1. Universidades Nacionales	22	
2.2.2. Universidades Extranjeras	23	
2.2. Bases Teóricas	24	
2.2.1. Auditoría interna.	24	
2.2.2. Gestión de riesgos operacionales	28	
2.3. Definiciones Conceptuales	33	
2.4. Formulación de la Hipótesis	38	
2.4.1. Hipótesis general	38	
2.4.2. Hipótesis específicas	38	
CAPITULO III		
METODOLOGÍA		40
3.1. Diseño Metodológico	40	
3.1.1. Tipo de investigación	40	

3.1.2. Nivel de investigación.....	40
3.1.3. Método.....	40
3.1.4. Diseño de la investigación.....	40
3.2. Población y Muestra.....	40
3.2.1. Población.....	40
3.2.2. Muestra.....	41
3.3. Operacionalización de Variables.....	41
3.3.1. Variable Independiente.....	41
3.3.2. Variable dependiente.....	42
3.4. Técnicas de Recolección de Datos	42
3.4.1. Descripción de los Instrumentos.....	42
3.4. Técnicas para el Procesamiento de la Información	43
3.5. Aspectos Éticos.....	43
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS.....	44
4.1. Datos obtenidos.....	51
4.2. Contrastación de hipótesis	72
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1. Discusión	86
5.2. Conclusiones.....	89
5.3. Recomendaciones.....	90
FUENTES DE INFORMACIÓN	92
1. Referencias Bibliográficas	92
2. Referencias Hemerográficas	93
3. Tesis Universitarias.....	93
ANEXOS	95

LISTA DE CUADROS

Cuadro	Denominación	Página
1	El plan anual de control aprobado es la base de los servicios de control posterior y relacionados	44
2	El plan y programa, debe ser formulado y aprobado por el supervisor y jefe de comisión	46
3	La aplicación de la NIA 315 es determinante para establecer la profundidad y extensión que se darán a los procedimientos	48
4	El conseguir la prueba debe ser fehaciente, suficiente y competente en la realización de servicios de control y relacionados de auditoría interna	50
5	El seguimiento en la implementación de recomendaciones debe ser oportuna	52
6	El informe de auditoría interna, debe contener observaciones, conclusiones y recomendaciones que emerjan de servicios de control y relacionados programados y no programados	54
7	La auditoría interna es una herramienta de asesoramiento y control que ayuda a la Alta Dirección en la toma de decisiones	56
8	El nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el seguro social de salud, es apropiado	58
9	El proceso de análisis de procesos masivos, depende de las decisiones adoptadas por el seguro social de salud	60
10	El nivel de estrategia utilizada por el seguro social de salud, es la más prudente y garantiza la prevención de los riesgos operacionales	62
11	El nivel de exposición al riesgo inherente, está bajo el control de la administración del seguro social de salud	64
12	La mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización, es importante para tener bajo control la gestión de riesgos operacionales del seguro social de salud	66
13	La apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos, es	68

	importante para gestionar los riesgos operacionales del seguro social de salud	
14	La gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales en la entidad, garantizan las actividades y metas aprobadas	70

LISTA DE FIGURAS

Gráfico	Denominación	Página
1	El plan anual de control aprobado es la base de los servicios de control posterior y relacionados	45
2	El plan y programa, debe ser formulado y aprobado por el supervisor y jefe de comisión	47
3	La aplicación de la NIA 315 es determinante para establecer la profundidad y extensión que se darán a los procedimientos	49
4	El conseguir la prueba debe ser fehaciente, suficiente y competente en la realización de servicios de control y relacionados de auditoría interna	51
5	El seguimiento en la implementación de recomendaciones debe ser oportuna	53
6	El informe de auditoría interna, debe contener observaciones, conclusiones y recomendaciones que emerjan de servicios de control y relacionados programados y no programados	55
7	La auditoría interna es una herramienta de asesoramiento y control que ayuda a la Alta Dirección en la toma de decisiones	57
8	El nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el seguro social de salud, es apropiado	59
9	El proceso de análisis de procesos masivos, depende de las decisiones adoptadas por el seguro social de salud	61
10	El nivel de estrategia utilizada por el seguro social de salud, es la más prudente y garantiza la prevención de los riesgos operacionales	63
11	El nivel de exposición al riesgo inherente, está bajo el control de la administración del seguro social de salud	65
12	La mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización, es importante para tener bajo control la gestión de riesgos operacionales del seguro social de salud	67
13	La apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos, es	69

	importante para gestionar los riesgos operacionales del seguro social de salud	
14	La gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales en la entidad, garantizan las actividades y metas aprobadas	71

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se ha desarrollado con el fin de aportar a la profesión contable, la relación del alcance entre la variable independiente y dependiente en el Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD).

Se recopiló información, de diferentes especialistas, respecto a las limitaciones encontradas en el sector Salud, específicamente de ESSALUD. Aquellas como la optimización de atención, los medicamentos brindados y la atención al paciente en sí. Mucho de estos problemas están ligados definitivamente a la falta de recursos financieros y presupuestales; así como también, a la carencia de políticas para poner en marcha los programas y hacer planes de presupuesto y flujo de caja en general.

Es así, que al final de la presente tesis se resume el valor agregado emergente del proceso del tratado concluido, sujeto a verificación posterior.

El tipo de investigación fue aplicada y trató de una realidad específica. La población estuvo conformada por auditores, contadores, gerentes y profesionales. El método que se utilizó es el analítico debido a que se sometió cada una de las variables con sus indicadores por separado.

Los resultados determinados después de analizar e interpretar, demuestran que la variable independiente incide favorablemente en la variable dependiente del seguro social de salud, Lima - Perú, 2018 - 2019.

Palabras clave: Auditoría interna – Gestión de riesgos operacionales en el Seguro Social de Salud - ESSALUD.

ABSTRACT

The research work has been prepared in order to contribute to the accounting profession, in relation to the scope of the independent and dependent variable in ESSALUD.

Information was collected from different specialists regarding the limitations found in the Health sector, specifically from ESSALUD. Those such as optimization of care, medications provided, and patient care itself. Many of these problems are definitely linked to the lack of financial and budgetary resources; as well as the lack of policies to implement programs and make budget plans and cash flow in general.

Thus, at the end of the study the emerging added value of the concluded treaty process is summarized, subject to subsequent verification.

The type of research was applied and dealt with a specific reality. The population was made up of auditors, accountants, managers and professionals. The method used is analytical because each of the variables was studied with its study indicators separately.

The results determined after analyzing and interpreting, show that the independent variable has a favorable effect on the dependent variable of social health insurance, Lima - Peru, 2018 - 2019.

Keywords: Internal audit - Operational risk management in social health insurance - ESSALUD.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis intitulada “*LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES, EN ESSALUD, DE LIMA METROPOLITANA, 2018 – 2019*”, es una de las auditorías externas más aplicadas en el mercado empresarial peruano, que debe ejecutarse en sujeción a normas internacionales de auditoría - NIA.

ESSALUD, siendo una entidad social de salud, muy importante para el país, manifiesta ciertas deficiencias para la atención y manejo fluido en cuanto al servicio que ofrece a gran parte de la población, muchos de estos problemas están vinculados al tema del personal, espacios como son las salas de emergencias y operaciones, además de la carencia de aparatos tecnológicos necesarios para su ejecución y así poder abastecer con el servicio a todo aquel ciudadano que necesite de la atención oportuna.

El país revela haber invertido en infraestructura y salud, mediante una amplia decisión de presupuesto para garantizar atención de población objetivo. No obstante, existen limitaciones en brindar servicios eficientes, de escasa calidad, falta de control, amenazas internas y del entorno.

En esta investigación, se identifica estos problemas y busca una solución para la mejora tanto en calidad como las funciones vitales que son fundamentales en todo sentido. Ya que muchas veces es catalogado de ineficiente y aborda muchas quejas que no sólo son perjudiciales en cuanto a la reputación de Essalud; sino que también hace un llamado al gobierno para la intervención en cuanto a políticas y recursos financieros.

Con el fin de una inversión al capital humano y refuerzo para su bienestar y salud que es primordial.

La tesis, está estructurada en cinco (5) capítulos, que se describen a continuación:

Capítulo I - Planteamiento del Problema, expone la realidad problemática que sustenta la investigación y como consecuencia de ello, se formularon las hipótesis, que han devenido en variables e indicadores.

Capítulo II – Marco Teórico, expone un análisis descriptivo de los planteamientos teóricos y antecedentes de la investigación.

Capítulo III - Metodología, revela la metodología aplicada, el diseño trabajo de campo y otros vinculados.

Capítulo IV - Resultados, presenta los resultados obtenidos según la ejecución de la encuesta, donde se evidencia los resultados respecto a las variables independiente y dependiente.

Capítulo V – Discusión, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, presenta las fuentes de información y los anexos correspondientes que le otorgan consistencia a la presente investigación científica.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Según la Memoria Anual 2018 de ESSALUD, la institución no ha logrado el bienestar integral de los asegurados, ni el acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad para los asegurados y derechohabientes.

Tal es así, que ESSALUD, presenta una serie de problemas, como:

- ✓ Demoras en el otorgamiento de citas para consultas externas,
- ✓ Dificultades para acceder a cirugías y hospitalizaciones,
- ✓ Deficiente capacidad de los servicios de emergencia,
- ✓ Desabastecimiento de medicamentos e insumos,
- ✓ Insuficiente e inadecuada infraestructura; y,
- ✓ Deficiente equipamiento hospitalario.

Dichos problemas se asocian a factores internos referidos a:

- ✓ Disminución significativa de la producción de servicios debido al ineficiente uso de la capacidad operativa de los establecimientos asistenciales,
- ✓ Carencia de mantenimiento oportuno,
- ✓ Procesos burocráticos para la adquisición de bienes, servicios y pagos de subsidios,
- ✓ Brecha crítica de recursos humanos asistenciales,
- ✓ Sistemas de información fragmentados y obsoletos,
- ✓ Brechas de financiamiento, y,
- ✓ Adecuada atención a la creciente demanda de servicios que brinda ESSALUD, a través de sus 402 IPRESS distribuidos en el ámbito

nacional en 29 redes asistenciales, así como el Instituto Nacional Cardiovascular (INCOR) y el Centro Nacional de Salud Renal (CNSR).

La problemática se revela también en la limitación de orden y medida para gestionar las adquisiciones de la entidad, lo que advierte riesgos en sobrevaloraciones que perjudican a la empresa pública y por ende afecta el logro de los objetivos fijados por la organización y que van contra de su razón de ser.

En ese contexto, se puede advertir que el dinero o presupuesto del ejercicio, no se encuentra bien utilizado y no obedece a una previsión o planeamiento debidamente sustentado y que sus resultados -a través de indicadores de gestión- tendrían un producto ineficiente, afectando la imagen de la organización.

Lo expuesto, responde a una dirección o jefatura ineficiente, con clara incidencia política, que no hace más que dañar el futuro de tan noble finalidad pública. Nos referimos al Departamento de Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, EsSalud. A nivel nacional, los usuarios que son los beneficiados por derecho propio, que acuden por dolencias o males en el ejercicio 2018, ascendió a diez millones setecientos ochenta y seis pacientes, aproximadamente 1/3 de los habitantes del país. El antiguo hospital, que brinda atención por urgencias significativo, tiene un millón ochocientos veintisiete ciento sesenta y cuatro beneficiarios, con una capacidad de respuesta de tres millones novecientos treinta mil afiliados.

Es por estos antecedentes, que la suscrita ha desarrollado el trabajo: *“LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES, EN ESSALUD, DE LIMA METROPOLITANA, 2018 – 2019”*.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo incide la auditoría interna en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, de ESSALUD, de Lima Metropolitana, 2018-2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Existe incidencia del plan anual de control de auditoría interna y la revisión de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud?
- b) ¿Cómo incide el plan y programa de auditoría interna en la verificación de análisis de proceso masivo en el Seguro Social de Salud?
- c) ¿En qué forma la evaluación del control interno incide en el nivel de estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud?
- d) ¿En qué medida la obtención y evaluación de evidencia incide en la valoración del peligro inherente en el Seguro Social de Salud?
- e) ¿Cuál es la incidencia del control de implantación del valor agregado de la auditoría en mejora y nivel de cultura del riesgo - concientización en el Seguro Social de Salud?
- f) ¿Existe incidencia entre el producto final de la auditoría interna y la apropiada elección de las herramientas administrativas para conducir y monitorear las diferentes contingencias en el Seguro Social de Salud?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Demostrar si la auditoría interna incide en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en ESSALUD, de Lima Metropolitana, 2018-2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Definir si el plan de acciones y actividades de auditoría interna incide en la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.
- b) Describir si el planeamiento y programación de control incide en la revisión y análisis de procesos masivo en el Seguro Social de Salud.
- c) Analizar si la incorrección material incide en la estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud.
- d) Establecer si la obtención y evaluación de evidencia incide en el nivel de exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud.
- e) Determinar si el control de implantación del valor agregado incide en la mejora de cultura del riesgo y concientización en el Seguro Social de Salud.
- f) Reconocer si el producto final del servicio incide en la apropiada elección de herramientas administrativas para administrar y monitorear diferentes riesgos en el Seguro Social de Salud.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación.

Es relevante, por problemática existente en deficiente gobierno del Seguro, que revelan deficiencias en prestación de los objetivos asistenciales a los usuarios al no contar con un área especializada de

auditoría interna que les permita evaluar la gestión de riesgos operacionales, a efecto de conocer la identificación, evaluación y monitoreo de los diferentes riesgos en la entidad.

1.4.2. Importancia

El trabajo cobra significancia, debido a que la efectividad de la variable independiente con incidencia en la evaluación de administración de riesgos operacionales de los servicios asistenciales en la entidad denominada seguro social de salud en el Perú, cuya actuación será una importante herramienta de gestión que ayudará a prevenir y mejorar el estado situacional de la institución para su desarrollo y continuidad de servicio.

1.5. Delimitación de la investigación

Se delimitó de la manera siguiente:

1.5.1. Delimitación espacial.

Lima Metropolitana, con incidencia en ESSALUD.

1.5.2. Delimitación temporal.

Ejercicios 2018 - 2019.

1.5.3. Delimitación Social.

Se usó la técnica de la encuesta, y se utilizó el instrumento denominado “cuestionario”, que fue aplicado a auditores, funcionarios y servidores, vinculados con el seguro social de salud – ESSALUD en el Perú.

1.5.4. Delimitación Conceptual.

Conceptualmente está dirigida identificar la incidencia de la auditoría interna en la gestión de riesgos operacionales en los servicios asistenciales del seguro social de salud - ESSALUD.

1.5.4.1 Auditoría interna

APAZA, M. (2015), manifiesta lo siguiente: “... La NIA 200 señala que el propósito de la auditoría es incrementar el grado de confianza de los presuntos usuarios en los estados financieros...” (p.23).

1.5.4.2 Gestión de riesgos operacionales

COSO (2004), "Enterprise Risk Management – Integrated Framework" define ERM, como Gestión de riesgos empresariales al proceso efectuado por el directorio, gerentes, y otros funcionarios, aplicada en el establecimiento de la estrategia en todos los niveles de la empresa, diseñado para identificar potenciales eventos que puede afectar a la entidad, y gestionar el riesgo dentro de su apetito de riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro de objetivos empresariales”. (p.4)

1.6. Viabilidad del Estudio

Fue procedente, debido a que la suscrita contó con la información pertinente, para el desarrollo del estudio investigado. Asimismo, tuvo los recursos financieros, además de la disponibilidad necesaria.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Se efectuaron búsquedas virtuales en los centros de educación superior, a nivel universitario en el Perú e internacionales.

2.1.1. Universidades Nacionales

- a) VALDIVIA, R. (2019), en su estudio de investigación denominada *“La Auditoría Interna y su incidencia en la optimización de la gestión de seguridad de la información de los usuarios del sistema SAP de las empresas de Servicios Logísticos en la Provincia Constitucional del Callao, año 2016-2017”*, para obtener el grado de Maestro en Ciencias Contables y Financieras, en la Universidad de San Martín de Porres.
- b) CERCADO, A. (2012), en su estudio titulado *“Propuesta de un plan de Seguridad y Salud ocupacional para administrar los peligros y riesgos en las operaciones de la empresa San Antonio SAC, basado en la norma OSHAS 18001”*, para el nivel de Maestría, en la UN de Cajamarca. *Afirma que la propuesta de un plan de Seguridad y Salud ocupacional.*
- c) ESPICHÁN HETÚN, Violeta Gaby (2015), en su estudio científico denominado *“La Auditoría Interna y su influencia en la gestión de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – FEPMAC, San Isidro – Lima, 2014”*, con el fin de optar el grado académico de Maestra en USMP.
- d) PÉREZ VÁSQUEZ, Jennifer Jazmine (2018), en su estudio *“Auditoría interna y su incidencia en el control contable en la empresa*

constructora Pérez y Pérez S.A.C. de la ciudad de Moyobamba, año 2017”, para optar título Contador Público; en la Universidad César Vallejo.

2.2.2. Universidades Extranjeras.

- a) SALDAÑA, D. y SÁNCHEZ, M. (2010), en su tesis titulada *“Diseño de un modelo de administración de riesgo operativo en el área de convenios de recaudo y pago de la gerencia de operaciones del banco agrario”*, para optar el grado de Maestra en la Universidad La Salle. Bogotá- Colombia, precisa que, la razón de su trabajo pudo establecer una forma de minimizar contingencias que no perjudiquen a la institución financiera vinculada con el campo agrícola para la captación y cancelación de los adeudos.
- b) MURILLO, A., (2013), en su investigación que lleva por título *“Auditoría Interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio de Maracaibo”*, para obtener título profesional de contador, en la casa de estudios Rafael Urdaneta de la República Bolivariana de Venezuela.
- c) CALDERÓN VELÁSQUEZ, Jenny Lisseth (2009), en su estudio de investigación *“Auditoría Interna como Herramienta para Toma de Decisiones Gerenciales en Medianas y Grandes Empresas Distribuidoras de Productos Alimenticios de Consumo Masivo (Municipio de Quetzaltenango)”*, para obtener el título de Contadora Pública y Auditora, en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- d) REA CASTILLO, Daniel Fernando (2012), en su estudio *“Auditoría Interna aplicada a la Empresa de Producción y Comercialización de alimentos “MARCSEAL S.A.”*, para alcanzar el título de Ingeniería en CPA; en la UCE (Quito - Ecuador).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable independiente

“Auditoría”, viene del latín “audire”, que traducido al español, significa “oir”, entendiéndose que los primeros auditores, “oían” los informes contables. Los reyes y soberanos de aquel entonces, recurrían a las prácticas de la auditoría, solicitando a sus escribanos gobernar sus cuentas, para comprobar la honradez de los súbditos al mando, con la finalidad de evitar que sus bienes y recursos sufran robos o desfalcos. Los tiempos pasaron y el desarrollo del comercio hace necesario efectuar verificaciones para una mejor vigilancia y que los propietarios o socios encargados puedan tener un mejor control de sus actividades.

En Venecia, se fundó la primera asociación de auditores (1851), seguidamente, en Inglaterra se reconoce como profesión independiente (1862). En el mundo empezó a gestarse esta profesión, en 1867, al aprobarse la Ley de sociedades, en Francia se reconoce al auditor o comisario de cuentas. En Inglaterra, se empezó a realizar auditorías independientes a los bancos, asimismo; se legaliza el título de contadores certificados o autorizados.

Con la complejidad y el crecimiento de las actividades comerciales, en los países de origen anglosajón se empleaba el término to audit, para poder realizar la inspección de los estados contables. Posteriormente, en américa latina, se empezó a aplicar el término auditoría, ya que solo se le daba la finalidad de revisión de cuentas.

El IAI filial peruana (2010), sostiene “... *la auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.*” (p.1)

Definición conceptual que es veraz, debido a que la auditoría interna, siempre será independiente, y su función es alertar a la alta dirección de la forma como se viene dirigiendo la gestión en todos sus aspectos, la prevención de contingencias que identifiquen riesgos de alto impacto que serían de peligro para la continuidad de negocio.

HOLMES, Arthur (2010), indica que “... *La auditoría interna es un acto de evaluación independiente dentro de una organización para la revisión de las operaciones contables, financieras y otras como base de un servicio constructivo y protector para la gerencia...*”. (p.80)

Conforme lo expone el experto, la auditoría interna sigue siendo un proceso de control totalmente independiente a la organización, tiene sus propias funciones, técnicas, métodos y procedimientos, que le permiten evaluar a la empresa, con incidencia en los controles internos y en la evaluación de los riesgos vinculados al negocio, con la finalidad de asegurar la continuidad del negocio.

KOONTZ, et al (2012), afirman que “... *La auditoría interna es aquella llevada a cabo por empleados de una misma negociación y dependiendo de la administración de dicha empresa: otro efectivo instrumento de control administrativo es la auditoría interna que es la evaluación regular e independiente de las operaciones de contabilidad, financieras y otras. Aunque por lo general se le limita a la auditoría de cuentas, en su modalidad más útil la auditoría operacional incluye la evaluación de las operaciones para la ponderación de resultados reales en comparación con los planeados*”. (p. 670)

Respetable la opinión de los autores, sin embargo, debe resaltarse el principio de independencia para su accionar dentro de toda empresa, no es que la alta dirección les diga qué y cómo deben hacer su trabajo o que limiten su accionar, solo a lo que a ellos le interese, porque de ser así, no habría juicio o independencia para el trabajo del auditor interno, lo cual vulnera una de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas – NAGA, más respetadas para su ejercicio, como es la NAGA 1

Independencia, concordante con la Norma Internacional de Auditoría - NIA 220 Control de calidad.

ORTIZ, J. & A., ORTIZ (2012), sostienen “... *La auditoría interna es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a la gerencia, completamente independiente de dichas operaciones, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones*”. (p.12)

Efectivamente, la auditoría interna es un control posterior, y es totalmente independiente a las operaciones realizadas por las áreas que componen la organización, es su función efectuar la revisión de las transacciones mercantiles ya ejecutadas, el auditor no compra, no vende, no paga, no cobra, ni participa en las decisiones de estas, porque de hacerlo, no tendría independencia para auditarles.

ARENS, A. & LOEBBECKE, J. (2010), consignan “... *el propósito de la auditoría operacional es evaluar la eficiencia y la efectividad de la estructura de controles internos y presentar recomendaciones a la administración. Se puede evaluar los procedimientos de control en la misma forma para ambos tipos de auditoría, pero el propósito es diferente.*”

Agregando que “... *un auditor operacional puede determinar si son efectivos los procedimientos de verificación interna para las facturas duplicadas de ventas, para tener la seguridad de que la compañía no ofende a los clientes pero que también recibe todo el dinero que se le debe...*” (pp.863)

Lo consignado por los especialistas es concordante con la realidad, porque la auditoría interna, tiene por finalidad asesorar de manera prudente y sin carácter vinculante a la alta dirección, no obstante que la empresa les paga sus remuneraciones, esto no significa que limiten su

accionar, o les resten independencia en sus acciones y actividades de control programadas y no programadas.

MACCHIAVERNA, Paul (2011), sostiene “... *la auditoría interna es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a: si los controles establecidos por la dirección son mantenidos adecuada y efectivamente;...*” (p.50)

Conforme lo sostiene el autor, la auditoría interna también es un proceso técnico de obtención y evaluación objetiva de evidencia, que fluye de los sistemas administrativos y contables de la empresa, que servirá de base para emitir su juicio a través de un informe administrativo, para que el Presidente de Directorio a través de la Gerencia General, tomen en cuenta las recomendaciones contenidas en el informe y adopten las decisiones con la mayor seguridad posible.

RUSENAS, R. (2010), considera que “... *el servicio de auditoría interna está orientado entre otras a determinar la adhesión o cumplimiento de las políticas, metas y objetivos. Evaluar las normas que realmente se aplican en la empresa para optimizar la obtención de los objetivos políticos fijados; la confiabilidad o seguridad de la información que es fuente para la toma de decisiones; asesorar a la dirección Superior...*” (p.10)

Por tanto, entendiendo lo expuesto por el tratadista, la auditoría interna debe ser independiente y objetiva, que tiene como propósito coadyuvar a la fehaciencia de las operaciones, considerando que con su participación coadyuva al logro de los fines trazados por la empresa, a través de la aplicación de servicios de control y actividades durante el ejercicio.

CASHIN, J. A.; et al (2012), afirman que los progresos de la auditoría interna revelan un alcance mayor de obligaciones funcionales y sobre todo usando los aplicativos informáticos, cumpliendo con los señalado por la

NIA 260 - comunicación con los niveles gerenciales, y la idoneidad de los profesionales que se desempeñan como auditores. (pp.167-170)

Entendiéndose que, al participar el auditor interno, requiere de mucha capacidad profesional, por la responsabilidad del cargo y porque su sola presencia, garantiza y genera confianza en los interesados, contándose entre ellos al Estado, los directores, proveedores, clientes, trabajadores y otros.

STONER, J. & E. FREEMAN (2010), indican que “... *la auditoría interna corresponde a los miembros de la organización. Sus objetivos son ofrecer garantía razonable de que los activos de la empresa se preservan de manera apropiada, y que los registros financieros se conservan con suficiente precisión y confiabilidad para preparar los estados financieros. Las auditorías internas ayudan a los administradores a evaluar la eficiencia operacional de una empresa.*” (pp. 661-662)

Bajo este punto de vista, la auditoría interna es un proceso técnico independiente a cargo de un jefe de auditoría, el cual es responsable de elaborar el plan anual de control, que regirá para es de control (dirigido a las áreas de la empresa) y actividades de control dirigido a los principales proceso, tales como el nivel de implantación de recomendaciones contenidas en el producto final de auditorías externas, de las clases que se dan en el mercado (auditoría contable y exámenes especiales efectuados por sociedades de auditoría independiente) e internas (informes formulados).

Participación que es importante para brindar seguridad de recursos, información financiera confiable, continuidad de negocio y sujeción a normas y directivas que afectan a la empresa.

2.2.2 Gestión de riesgos operacionales

Desde inicios de la civilización se puede afirmar que nace la administración y por ende la gestión. Pero, como en todo negocio el riesgo

también está ligado a todas las operaciones inherentes al negocio, riesgo al comprar, riesgo al vender, riesgo al cobrar, riesgo al pagar, riesgo al facturar, entre otros.

Entonces, el riesgo, forma parte de las actividades diarias de las personas, ya sea en forma individual o conjunta. La humanidad, desde su existencia y a lo largo de la historia, ha convivido y afrontado una serie de riesgos, algunos con consecuencias funestas o sin ellas, frecuentes o no frecuentes.

De igual forma, la gestión de riesgos es una tarea importante de toda actividad empresarial, entre ellas la de las instituciones del seguro de salud en el Perú, las cuales siempre están expuestas a riesgos, operativos y financieros, motivo por el cual, las decisiones que se adopten, deben considerar los riesgos a que están expuestos y la forma de identificarlos, administrarlos y minimizar su impacto.

CHIAVENATO, (2012), sostiene “... *la tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación...*” (pp.17-18)

Motivo por el cual, se revela la importancia de la administración para conducir a la empresa al logro de objetivos y metas propuestos en el Plan Operativo Anual o Programa de Actividades del ejercicio, combinando el uso de recursos materiales y logísticos que permitirán tener una empresa competitiva y cumpliendo con el principio de empresa en marcha.

IVANCEVICH, John, et al (2010), afirman que “... *la gestión es el proceso comprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar.*”

Agregando que, "... la definición de gestión implica el término calidad, concepto que actualmente es considerada como uno de principales activos con que cuenta países desarrollados para mejorar su posición competitiva global. (p.12)

Efectivamente, la gestión es un proceso a cargo de personas, que tiene la responsabilidad de conducirlos al logro de los objetivos establecidos en el plan operativo anual, o plan operativo institucional, considerando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización, con la finalidad de mantener la continuidad de las operaciones y dar cumplimiento al principio de empresa en marcha.

GONZÁLEZ, E. (sf), sostiene que *"... la gestión es la acción y el efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquier. Administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. Por tanto, el término gestión, implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto..."* (p.1)

Opinión respetable del experto, debido a que gestionar una empresa, requiere de requisitos personales y profesionales, conocer el mercado donde opera la organización, los competidores o empresas del mismo giro, evaluar la capacidad operativa, considerando la cantidad y calidad de los recursos humanos y financieros, lo cual permitirá el desarrollo y crecimiento de las empresas.

DE BRUYNE (2012), considera que la visión de la empresa, no debe limitarse a pareceres incompletos o definiciones parcializadas, por el contrario, deben ser amplios y con relación al proceso administrativo que respaldan el accionar de la gerencia o su equivalente, "hacen administración".

Este autor, refiere como los objetivos de la gestión los siguientes:

- Guiar y conversar la acción de los recursos en una misma dirección similar.
- Conseguir mejor eficiencia apropiada, ejecutando lo previsto de la manera correcta.
- Uso racionalizado de los bienes.
- Integrar la capacidad del capital humano en la transformación de materia prima en productos, para los consumidores.
- Coordinar la armonía del equipo de trabajo, para que se sientan parte de los logros. (pp.73-74)

Lo consignado por el especialista, es una verdad que se sustenta en las teorías clásicas de todos los textos de la administración, resaltando que una cosa es la teoría y otra muy distinta es la aplicación o la práctica que se da dentro de una organización, entendiendo que la base de una organización son sus recursos humanos y su capital de trabajo, llamada también capacidad operativa, que a su vez debe planificar actividades y fijar objetivos a alcanzar dentro de un año fiscal o económico.

SCHERMERHORN (2013), indica que la teoría ancestral se sostiene en planeación, organización, dirección y control, para transmitir las actividades a ejecutar en las empresas. Dándole énfasis el experto a todos los participantes en el desarrollo.

Le otorga mucha importancia a la planeación de actividades, con la finalidad de establecer qué hacer, cómo hacer y en qué tiempo hacer. Es decir, nada sucede por azar, o nada escrito, los trabajadores deben conocer la finalidad y las metas de la empresa, para que puedan esforzarse en el alcance de lo planeado. (pp.8-10)

Totalmente de acuerdo, con lo señalado por el autor, ninguna empresa debería trabajar sin un plan previamente establecido, porque de lo contrario no sabría adónde va. Significa la base del quehacer de la organización que contiene las actividades a desarrollar de enero a

diciembre del ejercicio fiscal, trabajando en paralelo con el presupuesto de ingresos y gastos, el primero sobre las ventas proyectadas y lo segundo por los gastos estimados para la operatividad del negocio.

STONER (2004), con respecto a la Organización, señala que “... *la palabra organización puede adoptar varios significados, de los cuales el autor presenta los siguientes: Organización social, orientada a alcanzar objetivos específicos y estructurados deliberadamente como: organización formal, organización informal y organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo*”. (p.11)

Este autor, resalta a la organización, como la respuesta a la capacidad operativa necesaria, para atender a la estructura de la organización, es decir, cuántas personas se requieren para hacer funcionar los órganos de asesoría, de línea, de apoyo, etc. Y, en base a esa estructura orgánica, proyectar las actividades a desarrollar para alcanzar los objetivos aprobados por la entidad.

STEPHENP, Mary y Robbins, COULTER (2010), refieren que la tercera función del proceso administrativo, es una consecuencia de la primera y segunda actividad del proceso, estando pendiente la realización del contenido del plan ...” (p.48)

Considerando lo sostenido por el autor, cuando señala que la dirección, es una parte muy importante dentro del proceso administrativo, lo cual es cierto, para alcanzar los objetivos, debemos tener un líder que sepa motivar y dirigir a los trabajadores hacia la consecución de lo planeado. Ser líder, es ser una persona capacitada y con la experiencia suficiente en conducción y gestión de empresas, no puede ser un improvisado o un familiar, porque de lo contrario, sería un fracaso.

CHIAVENATO, Idalberto (2012), precisa que la cuarta parte del proceso administrativo, son 3:

- *Control como función limitativa o coactiva.*

- *Control como sistema automático de regulación.*
- *Control como función administrativa.*

Motivo por el cual, este cuarto integrante del proceso administrativo, buscará la consecución de las tres primeras, para que, en armonía, coadyuven al logro de los objetivos. (Ob. Cit., pp. 239-240)

Es muy importante lo expuesto por el tratadista, las funciones administrativas, no pueden existir, sin considerar al “control”, para identificar cómo vamos respecto a lo planeado, y tener la firme decisión de proponer los recambios necesarios para lograr los objetivos establecidos por la organización. Y este control, debe ser un proceso continuo, o mejor dicho permanente, con la finalidad de verificar el desarrollo de todas las actividades previstas.

2.3. Definiciones Conceptuales

Auditoría interna

APAZA MEZA, Mario (2015), sostiene que “... *Auditoría interna es la evaluación de los sistemas de contabilidad y control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.*” (p.15)

Plan anual de control de auditoría interna

Conforme lo establece la norma sobre atributos, el plan anual de control, es un instrumento orientador de la gestión en materia de control gubernamental que contiene: 1. El total de acciones de control posterior. 2. Las actividades de control a realizar durante el ejercicio fiscal, las cuales deben ser formuladas y ejecutadas por la Oficina de Auditoría Interna.

Evaluar el plan y programa de auditoría interna

Evaluar el plan y programa de auditoría, es responsabilidad del Director de auditoría interna, del supervisor y jefe de comisión designados, para conducir las acciones y actividades de control.

Las Normas sobre atributos, 2010 - Planificación. El director de auditoría interna debe establecer un plan basado en riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de organización.

Evaluación del control interno

Conforme las normas que rigen la auditoría interna, el auditor debe evaluar el control interno y riesgos, con la finalidad de determinar la naturaleza, alcance y profundidad que se les debe dar a los procedimientos.

Obtención y evaluación de evidencia

El auditor debe obtener y evaluar las evidencias que sustentan las operaciones de ingreso y gasto, clasificándola en evidencia física, documental, testimonial y analítica, de acuerdo a lo prescrito en la norma.

Seguimiento de implementación de recomendaciones

Es función de la Oficina de Auditoría Interna, considerar dentro de sus actividades de control, al seguimiento de implementación de recomendaciones emergentes de los informes de auditoría externa y auditoría interna.

Informe de auditoría interna

Es el producto final del trabajo del auditor interno y externo, en él se vuelcan las conclusiones y recomendaciones, emergentes de las acciones de control practicadas por el Auditor. La Norma 2440 – Difusión de resultados del Marco Internacional para la Práctica profesional de la Auditoría Interna, señala que el director de auditoría interna debe difundir los resultados a las partes apropiadas.

Gestión de riesgos operacionales

CASARES, I. & LIZARZABURU, E. (2016), sostienen que el análisis de oportunidades y amenazas, incertidumbres y los riesgos o eventos al riesgo a los que están sometidas todas las actividades de cualquier organización, sin importar su diligencia o tamaño, son conocidas en la actualidad como “Gestión de Riesgo”, un término antes utilizado para referirse específicamente a accidentes operacionales, enfermedades, incendios o catástrofes naturales, entre otros, que pueden afectar el logro de los objetivos de cualquier tipo empresa y alterar los sistemas de gestión (p.27)

Nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados

Vinculado con las decisiones propias de la alta dirección de una organización, con la finalidad de que se ejecuten a través de la gerencia general, que corresponde al nivel ejecutivo.

Metodologías

Se refiere a un sistema de elementos, que armonizados, darán como resultado, visualizar un solo rumbo, hacia el logro de lo previsto por la empresa.

Procedimientos

Conjunto de técnicas aplicados a un rubro o cuenta de la información financiera o contable, con la finalidad de obtener evidencia que permita concluir el informe de manera sustentada.

Evaluación de análisis de procesos masivo

Evaluación y análisis de la calidad de la gestión en la empresa, considerando la actividad fundamental o giro del negocio. Para ello debe analizarse las amenazas y oportunidades del entorno en el cual se desenvuelve la institución.

Estrategia utilizada

La estrategia utilizada por la empresa, se refiere a la decisión empresarial de la certeza para realizar el planeamiento de actividades. Es una forma de vincular actividades, tiempo y recursos, a fin de alcanzar lo trazado para el ejercicio fiscal.

Exposición al riesgo inherente

Es la contingencia vinculada a todas las actividades del negocio, al comprar, al pagar, al vender, al cobrar., al depositar en las cuentas bancarias, al conducir los vehículos, etc. Estos azares no se pueden eliminar, pero se pueden advertir, para minimizar su impacto.

Mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización

Es capacitar mejor a la población y por ende se tendrán mejores trabajadores, con valores cimentados desde casa. Recalcando que es una decisión vinculada con la política del estado, con efectos en los que conforman la nación. Generando que se cree gente culta y educada, que respeten los límites ajenos y mantener las buenas costumbres, dentro y fuera del hogar, y la empresa.

Herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos

Los riesgos son clave para determinar los objetivos de control y las acciones propias para su gestión.

Glosario

a) Planeación de las actividades

Apaza, M. (2015), indica que *“... el auditor deberá establecer una estrategia general de auditoría que fije el alcance, oportunidad y dirección de la auditoría, y que guíe el desarrollo del plan de auditoría...”*
(p.191)

b) Independencia dentro de la organización

El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (2013), Norma sobre atributos, señala que el profesional auditor, debe estar libre de prejuicios y vinculaciones, que revelen imparcialidad y transparencia en su trabajo. (p.32)

c) Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (2013), Norma sobre atributos refiere que la participación del auditor, genera confianza, y que es posible que otros se pueden equivocar, menos él, porque de hacerlo, ya no serviría para tan noble especialidad. (p.37)

d) Naturaleza y alcance de los controles relevantes

Apaza, M. (2015), consigna que está referido al tiempo y a las normas que deben tomarse en cuenta para la realización de un servicio de control posterior. (p.201)

e) El proceso de evaluación del riesgo de la entidad

Apaza, M. (2015), señala que el profesional debe cumplir con lo prescrito en la NAGA 5 y la NIA 315, a fin de evitar omitir o distorsionar el saldo de una cuenta, que conlleve a equivocarse. (p.201)

f) Declaración de incumplimiento de las Normas

Es importante para el auditor, considerar las normas que afectan a la entidad, o a las normas que debe cumplir la empresa, siendo esta el criterio normativo, o el debe ser. Si la empresa ha hecho lo que la norma dice, no hay observación.

g) Difusión de los resultados

El Auditor al finalizar su trabajo, debe elevar el informe al más alto nivel jerárquico de la empresa, a fin de que se implanten las recomendaciones contenidos en este. Considerándose al Informe, como el producto final que le da valor agregado a la empresa.

h) Cultura de riesgo

Es conveniente que el comité responsable de la identificación y administración de las contingencias, adopte las medidas a que hubiere lugar. Con la finalidad de evitar situaciones no deseadas por la organización. Eso permitirá que éstas logren sus objetivos y metas propuestas.

i) Marco de gestión de riesgos operacionales

PRADO, M. (2018), sostiene que la identificación y valoración de riesgos comprende el análisis de procesos, análisis de riesgos asociados a nuevos productos, comparativas con bases de datos de pérdidas y valoración de probabilidad e impacto de ocurrencia. En el seguimiento y reporting, se evitan, comparten, aceptan o mitigan los riesgos. La mitigación incluye planes de acción. Se definen los KPI's y KRI's. El reporting a la dirección es periódico. Recuperado de: <https://www.ealde.es/marco-gestion-de-riesgos-operacionales/> (p.1)

2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general.

La auditoría interna incide favorablemente en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en ESSALUD, de Lima Metropolitana, 2018-2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) El plan anual de control de auditoría interna incide en la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.
- b) El plan y programa de auditoría interna incide en la evaluación del análisis de procesos masivo en el Seguro Social de Salud.

- c) La evaluación del control interno incide en el nivel de estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud.
- d) La obtención y evaluación de evidencia incide en el nivel de exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud.
- e) El seguimiento de implementación de recomendaciones incide en la mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización en el Seguro Social de Salud.
- f) El informe de auditoría interna incide en la apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos en el Seguro Social de Salud.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación.

Investigación aplicada, debido a que, en su proceso de elaboración, se utilizaron teorías y verdades ya conocidas.

3.1.2. Nivel de investigación.

Descriptivo - correlacional.

3.1.3. Método.

Descriptivo, estadístico y de análisis – síntesis, hasta su finalización.

3.1.4. Diseño de la investigación.

Investigación no experimental.

Se tomará una muestra en la cual:

$$M = O_x r O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

x = Auditoría interna

y = Gestión de riesgos operacionales

r = Relación de variables.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población.

170 auditores, funcionarios y servidores públicos vinculados con el seguro social de salud del Perú – ESSALUD e instituciones similares.

3.2.2. Muestra.

Se utilizó:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una confianza del 95% de probabilidad.

p: Proporción de auditores, funcionarios y servidores públicos que manifestaron que la auditoría interna incide en la gestión de riesgos operacionales (P = 0.5)

q: Proporción de auditores, funcionarios y servidores públicos que manifestaron que la auditoría interna no incide en la gestión de riesgos operacionales (Q = 0.5)

e: Margen de error 5%.

N: Población

n: Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error tenemos las siguientes muestras óptimas:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (170)}{(0.05)^2 (170-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 118 auditores, funcionarios y servidores públicos

3.3. Operacionalización de Variables

3.3.1. Variable Independiente.

X. AUDITORÍA INTERNA

Indicadores:

X₁: Plan anual de acciones y actividades

X₂: Evaluar el planeamiento y procedimientos

X₃: Revisar lo dispuesto en la NIA 315

X₄: Obtención, evaluación, evidencia

X₅: Seguimiento, implementación de recomendaciones

X₆: Producto final

3.3.2. Variable dependiente.

Y. RIESGOS OPERACIONALES

Indicadores:

Y₁: Políticas, metodologías y procedimientos implementados

Y₂: Evaluación de análisis de procesos masivo

Y₃: Estrategia utilizada

Y₄: Exposición al riesgo inherente

Y₅: Mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización

Y₆: Apropiaada elección de herramientas administrativas para identificar,
evaluar y monitorear los diferentes riesgos

3.4. Técnicas de Recolección de Datos

3.4.1. Descripción de los Instrumentos.

3.4.1.1. Técnica de investigación.

La técnica utilizada en la investigación para recolectar la información en el trabajo de campo fue: la Encuesta.

3.4.1.2. Instrumento de investigación.

Preguntas estructuradas.

3.4. Técnicas para el Procesamiento de la Información

Para procesar la información se utilizará el instrumento siguiente:

Un cuestionario de preguntas abiertas, que permitan establecer la situación actual y alternativas de solución a la problemática que se establece en la presente investigación.

Asimismo, el procesamiento electrónico, se procesó en el paquete SPSS vs. 25.

3.5. Aspectos Éticos.

Durante el proceso del presente estudio, se tuvo en consideración lo dispuesto en el código de ética de la Universidad de San Martín de Porres y el código de ética de la comunidad científica internacional de los Contadores. Por lo tanto, la información y datos se recogieron en forma legal y fehaciente. La presente investigación se ha ceñido a los principios éticos de: integridad, objetividad, responsabilidad y confidencialidad.

Asimismo, los encuestados de la muestra, fueron informados de los objetivos de la investigación, y se mantuvo la reserva correspondiente. Por otro lado, se respetó la honestidad y los derechos de los autores o tesisistas que me antecedieron en la investigación.

La investigación se realizó con honestidad sinceridad y justicia, utilizando la lógica, racionalidad, medida, equilibrio intelectual, para la toma de decisiones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Datos obtenidos

Aseveración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Cuadro 1

El plan anual de control aprobado es la base para la ejecución de acciones y actividades de auditoría interna

Aseveración	Auditores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	6	5.1
3	9	7.6
4	40	33.9
5	63	53.4
Total	118	100

Interpretación:

El 53.4% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, están totalmente de acuerdo que el plan anual de control aprobado es la base para la realización de servicios de control posterior y servicios relacionados de auditoría interna, mientras que un 5.1% de los encuestados, están en desacuerdo con la pregunta formulada.

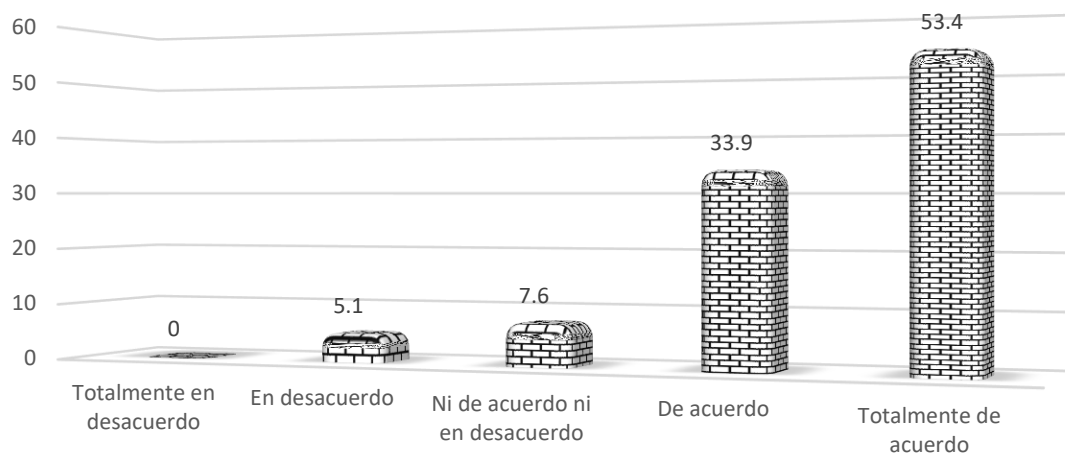


Figura 1. El plan anual de control aprobado es la base para la realización de servicios de control posterior y servicios relacionados de auditoría interna

Cuadro 2

El plan y programa, debe ser formulado y aprobado por los responsables de la conducción de la auditoría interna

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	12	10.2
3	50	42.4
4	24	20.3
5	32	27.1
Total	118	100

Interpretación:

El 42.4% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el plan y programa, debe ser formulado y aprobado por los responsables de la conducción de la auditoría interna. Por otro lado, un 10.2% de estos funcionarios señalaron estar en desacuerdo que el plan y programa, debe ser formulado y aprobado por los que están a cargo de la conducción del servicio.

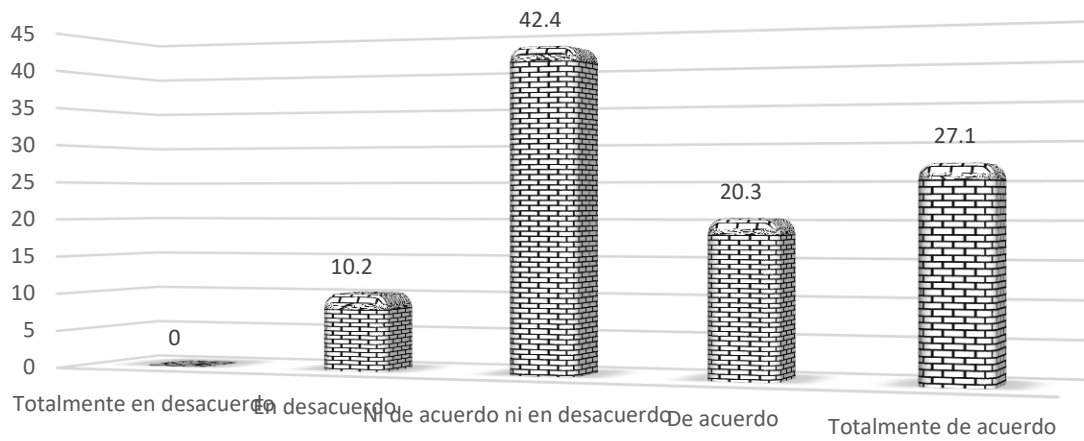


Figura 2. El plan y programa, debe ser formulado y aprobado por los responsables de la conducción del servicio

Cuadro 3

La evaluación del control interno es determinante para establecer la naturaleza, alcance y la extensión que se darán a los procedimientos

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	6	5.1
3	27	22.9
4	35	29.7
5	50	42.4
Total	118	100

Interpretación:

El 42.4% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, están totalmente de acuerdo con que el cumplimiento de la NIA 315 es determinante para establecer la profundidad y amplitud que se darán a los procedimientos. Por otro lado, un 5.1% de estos funcionarios están en desacuerdo que la evaluación del control interno sea determinante para establecer la naturaleza, alcance y la extensión que se darán a los procedimientos.

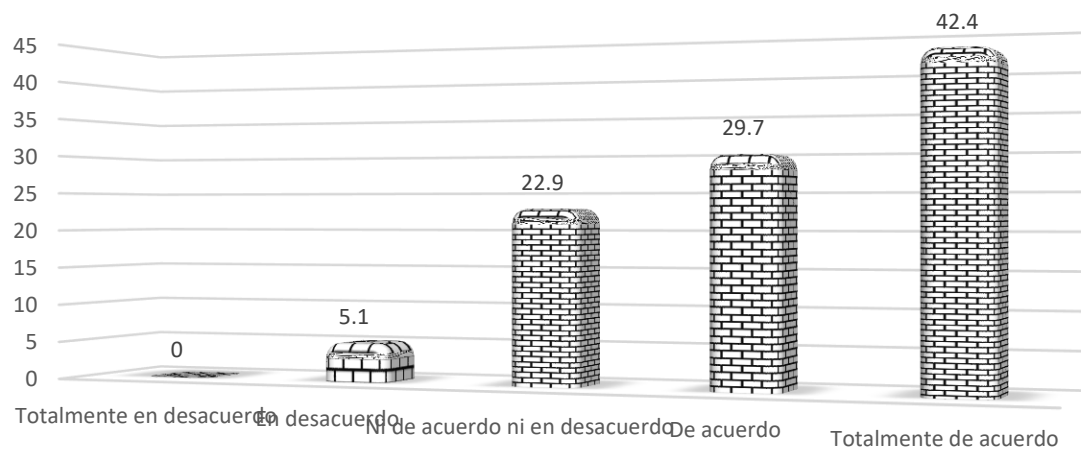


Figura 3. La aplicación de la NIA 315 es determinante para establecer la profundidad y amplitud que se darán a los procedimientos

Cuadro 4

El conseguir las pruebas debe ser fehaciente, suficiente y competente en la realización de servicios de control posterior y relacionados en auditoría interna

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	8	6.8
3	49	41.5
4	10	8.5
5	51	43.2
Total	118	100

Interpretación:

El 43.2% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, están totalmente de acuerdo que el conseguir las prueba debe ser fehaciente, suficiente y competente en la en la realización de servicios de control posterior y relacionados en auditoría interna. Sin embargo, otro 6.8% de los encuestados, están en desacuerdo.

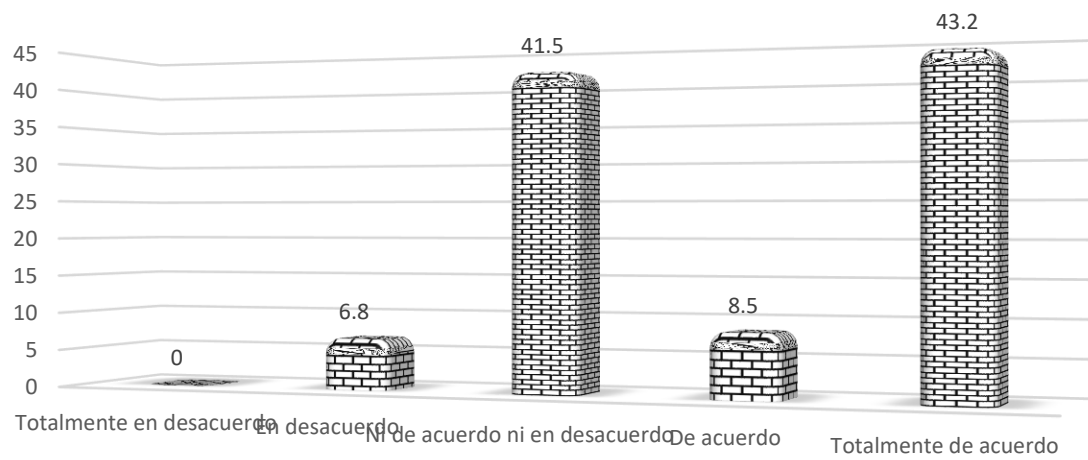


Figura 4. E conseguir las pruebas debe ser fehaciente, suficiente y competente en la realización de servicios de control posterior y relacionados.

Cuadro 5

El seguimiento en implementación de recomendaciones es una de las actividades programadas

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	14	11.9
3	25	21.2
4	40	33.9
5	39	33.1
Total	118	100

Interpretación:

El 33.9% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, está de acuerdo que el seguimiento en la implementación de recomendaciones es una de las actividades programadas. Pero, el 11.9% de los encuestados, están en desacuerdo que sea una función de la auditoría interna.

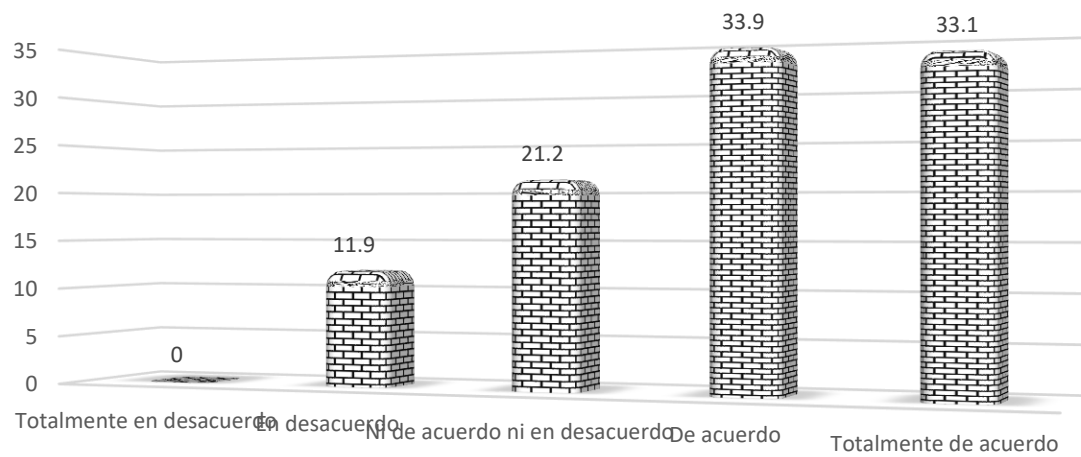


Figura 5. El seguimiento en la implementación de recomendaciones es una de las funciones de la auditoría interna

Cuadro 6

El informe de auditoría interna, debe contener observaciones, conclusiones y recomendaciones que emerjan de la ejecución de acciones y actividades de control programados y no programados

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	11	9.3
3	37	31.4
4	19	16.1
5	51	43.2
Total	118	100

Lectura:

43.2% de los encuestados del Seguro Social de Salud – ESSALUD, respondieron que están totalmente de acuerdo que el producto final del auditor, debe contener observaciones, conclusiones y recomendaciones que emerjan de la ejecución de acciones y actividades de control programados y no programados. Aunque, el 9.3% de los interrogados, están en desacuerdo.

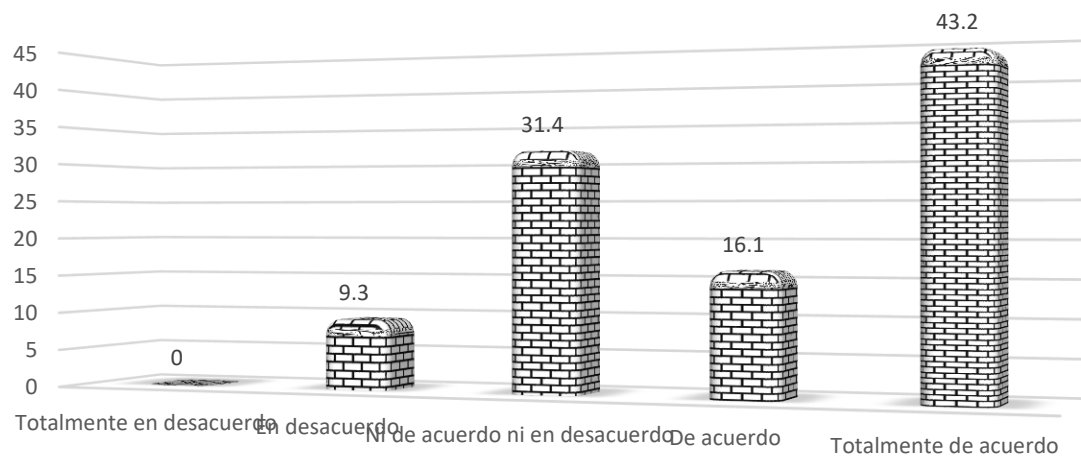


Figura 6. El informe de auditoría interna, debe contener observaciones, conclusiones y recomendaciones que emerjan de los servicios realizados, programados y no programados

Cuadro 7

La auditoría interna es un área especializada de asesoramiento y control que ayuda al Consejo Directivo en la toma de decisiones

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	0	0.0
3	16	13.6
4	80	67.8
5	22	18.6
Total	118	100

Interpretación:

El 67.8% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, está de acuerdo que la auditoría interna es una herramienta de asesoramiento y control que ayuda al Consejo Directivo. Pero, 13.6% de los encuestados, respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

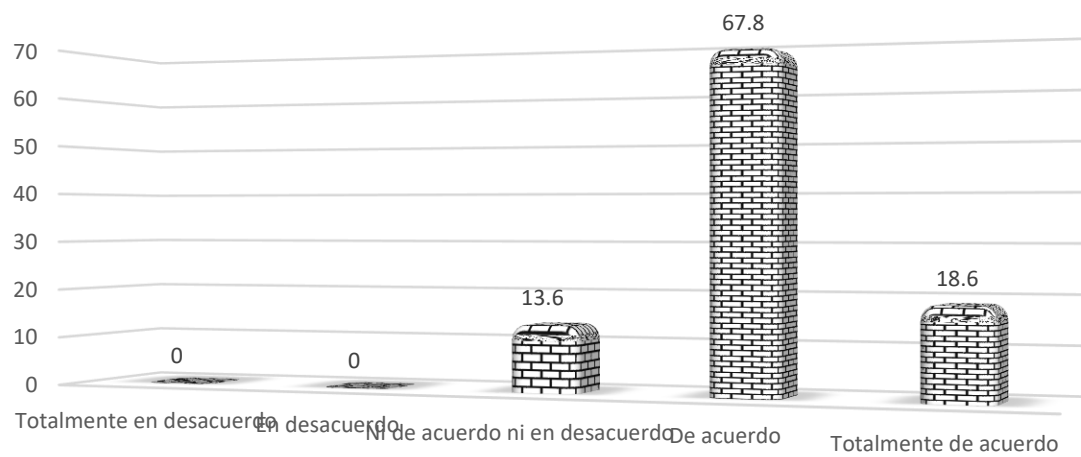


Figura 7. La auditoría interna es un área especializada de asesoramiento y control que ayuda al Consejo Directivo para toma de decisiones

Cuadro 8

El nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el seguro social de salud, es apropiado

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	16	13.6
3	19	16.1
4	52	44.1
5	31	26.3
Total	118	100

Interpretación:

El 44.1% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, está de acuerdo que las políticas, metodologías y procedimientos implementados por el seguro social de salud, es apropiado. Pero, otro 13.6% de estos funcionarios están en desacuerdo que el nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el seguro social de salud, es apropiado.

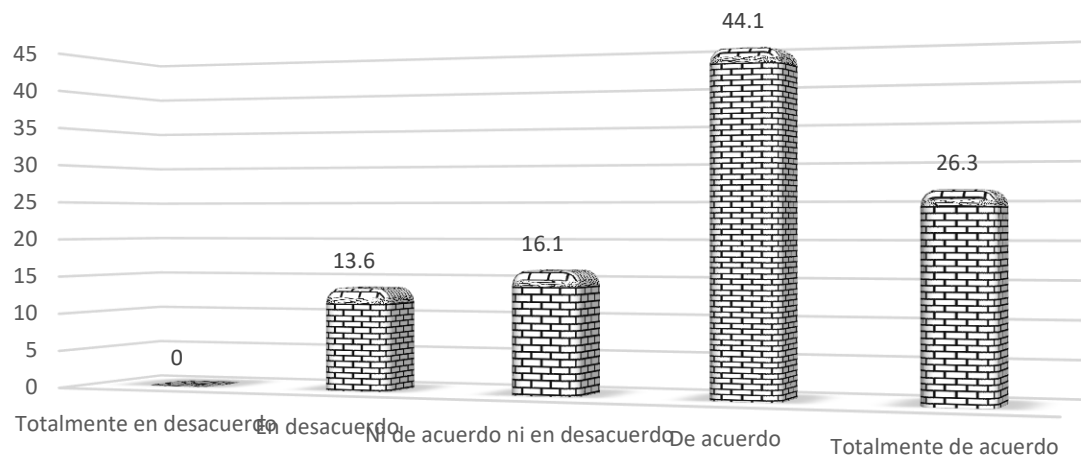


Figura 8. El nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el seguro social de salud, es apropiado

Cuadro 9

El proceso de análisis de procesos masivos, depende de las decisiones adoptadas por el seguro social de salud

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	7	5.9
3	26	22.0
4	64	54.2
5	21	17.8
Total	118	100

Interpretación:

El 54.2% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, está de acuerdo que el proceso de análisis de procesos masivos, depende de las decisiones adoptadas por el seguro social de salud. Pero, otro 5.9% de estos funcionarios están en desacuerdo que el proceso de análisis de procesos masivos, depende de las decisiones adoptadas por el seguro social de salud.

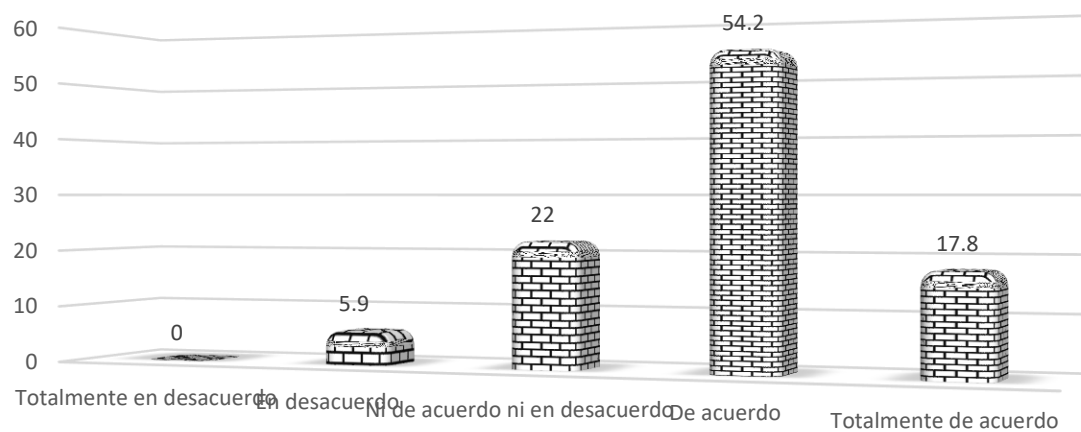


Figura 9. El proceso de análisis de procesos masivos, depende de las decisiones adoptadas por el seguro social de salud

Cuadro 10

El nivel de estrategia utilizada por el seguro social de salud, es la más prudente y garantiza la prevención de los riesgos operacionales

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	2	1.7
3	41	34.7
4	53	44.9
5	22	18.6
Total	118	100

Interpretación:

El 44.9% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, está de acuerdo que el nivel de estrategia utilizada por el seguro social de salud, es la más prudente y garantiza la prevención de los riesgos operacionales. Pero, otro 1.7% de estos funcionarios están en desacuerdo que el nivel de estrategia utilizada por el seguro social de salud, sea la más prudente y garantice la prevención de los riesgos operacionales.

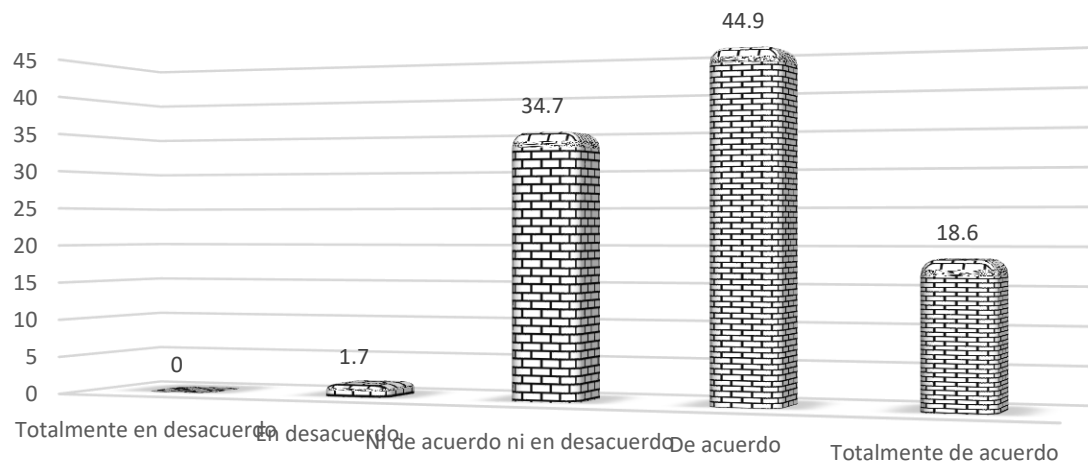


Figura 10. El nivel de estrategia utilizada por el seguro social de salud, es la más prudente y garantiza la prevención de los riesgos operacionales

Cuadro 11

El nivel de exposición al riesgo inherente, está bajo el control de la administración del seguro social de salud

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	7	5.9
3	20	16.9
4		
5	73	61.9
	18	15.3
Total	118	100

Interpretación:

El 61.9% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, está de acuerdo que el nivel de exposición al riesgo inherente, está bajo el control de la administración del seguro social de salud. Pero, otro 5.9% de estos funcionarios están en desacuerdo que el nivel de exposición al riesgo inherente, esté bajo el control de la administración del seguro social de salud.

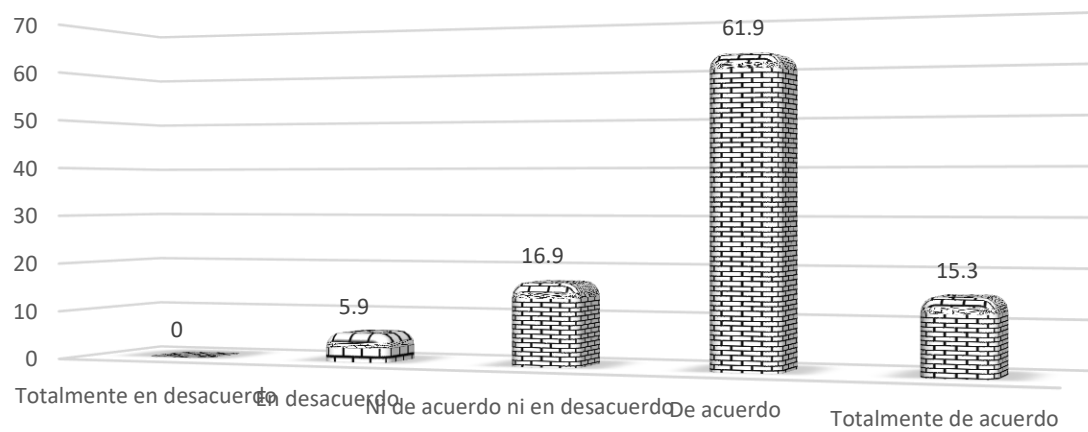


Figura 11. El nivel de exposición al riesgo inherente, está bajo el control de la administración de la entidad.

Cuadro 12

La mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización, es importante para tener bajo control la gestión de riesgos operacionales del seguro social de salud

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	31	26.3
3	22	18.6
4	39	33.1
5	26	22.0
Total	118	100

Lectura:

33.1% de encuestados, está de acuerdo que la mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización, es importante para tener bajo control la gestión de riesgos operacionales del seguro social de salud. Pero, otro 18.6% de estos funcionarios están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización, es importante para tener bajo control la gestión de riesgos operacionales del seguro social de salud.

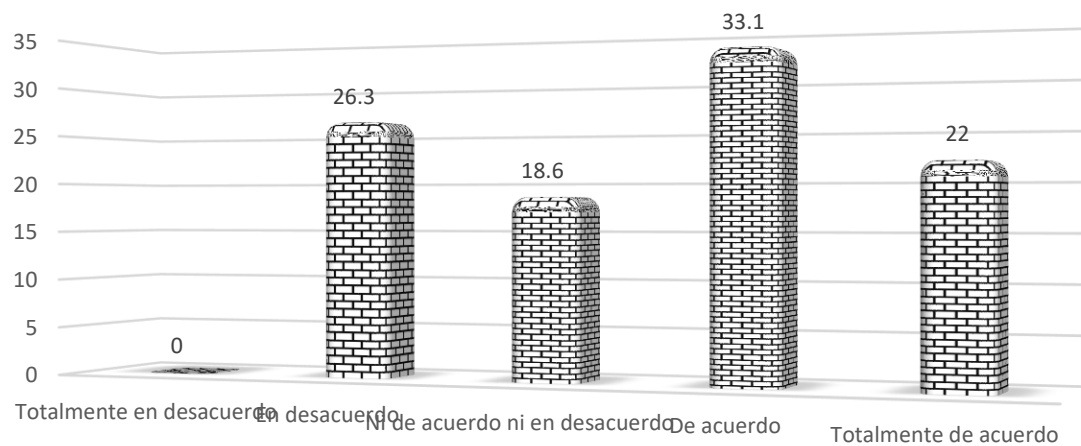


Figura 12. La mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización, es importante para tener bajo control la gestión de riesgos operacionales del seguro social de salud

Cuadro 13

La apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos, es importante para gestionar los riesgos operacionales del seguro social de salud.

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1		0.0
2	31	26.3
3	22	18.6
4	43	36.4
5	22	18.6
Total	118	100

Interpretación:

El 36.4% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, está de acuerdo que la apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos, es importante para gestionar los riesgos operacionales del seguro social de salud. Sin embargo, otro 18.6% de estos funcionarios están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos, sea importante para gestionar los riesgos operacionales del seguro social de salud.

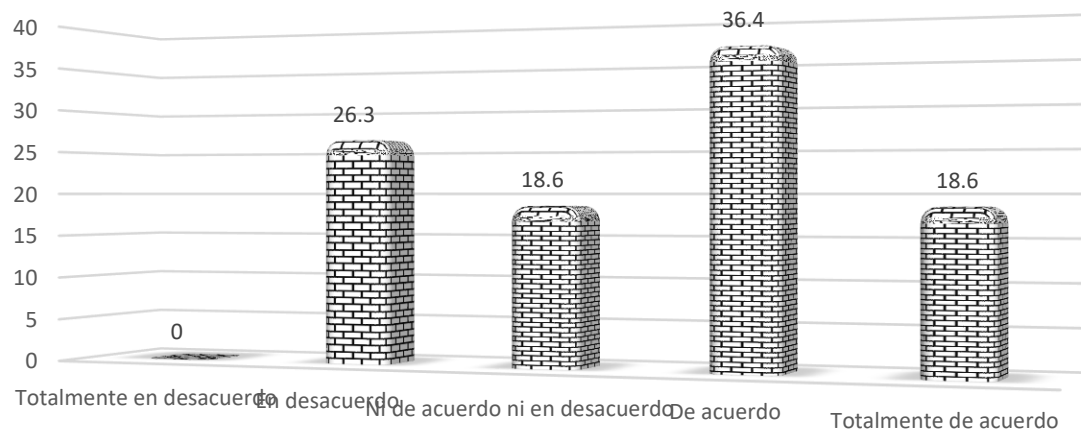


Figura 13. La apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos, es importante para gestionar los riesgos operacionales de la entidad.

Cuadro 14

Los riesgos operacionales en prestación de servicios asistenciales en la entidad pública, garantizan el logro de las metas aprobadas.

Aseveración	Audidores, funcionarios y servidores públicos	Porcentaje
1	0	0.0
2	0	0.0
3	28	23.7
4		
5	85	72.0
	5	4.2
Total	118	100

Interpretación:

El 72% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, está de acuerdo que la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales en la entidad, garantizan el cumplimiento de metas aprobadas. Sin embargo, otro 4.2% de estos funcionarios están totalmente de acuerdo que la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales en la entidad, garantizan el cumplimiento de metas aprobadas.

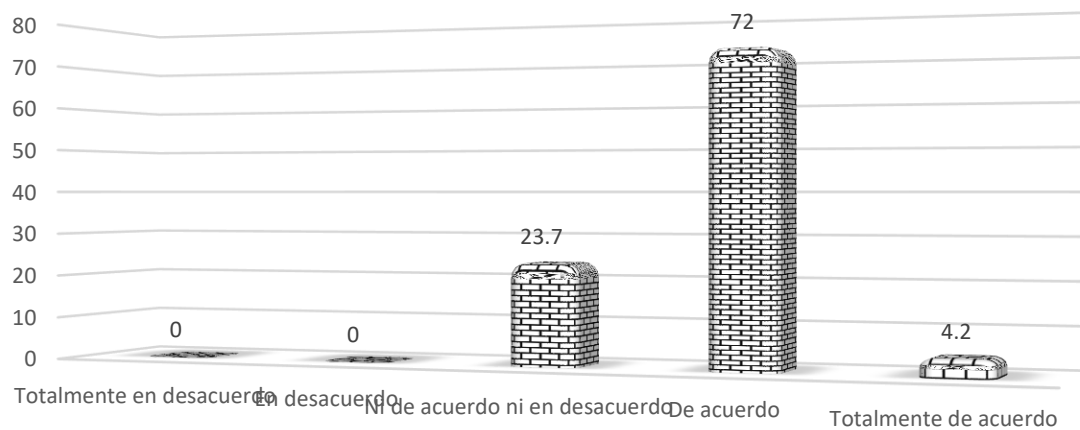


Figura 14. La gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales en la entidad, garantizan el cumplimiento de las metas aprobadas.

4.2. Contratación de hipótesis

Hipótesis a:

H₀ : El plan anual de control de auditoría interna no incide en la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.

H₁ : El plan anual de control de auditoría interna incide en la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.

El plan anual de control de auditoría interna es favorable	Está de acuerdo con la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	0	0	0	0	0	0
2	0	1	1	3	1	6
3	0	1	1	3	4	9
4	0	5	8	15	12	40
5	0	9	9	31	14	63
Total	0	16	19	52	31	118

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

	PMP - PAC
Z	-3,977 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{118 * (118 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{118 * (118 + 1)(2 * 118 + 1)}{24}}} = -3,977$$

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.000... < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. El plan anual de control de auditoría interna incide en la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.

Hipótesis b:

H₀ : El plan y programa de auditoría interna no incide en la evaluación del análisis de procesos masivo en el Seguro Social de Salud.

H₁ : El plan y programa de auditoría interna incide en la evaluación del análisis de procesos masivo en el Seguro Social de Salud.

Está conforme con el plan y programa de auditoría interna	La evaluación del análisis de procesos masivo es el correcto				Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo			
1	0	0	0	0	0	0	
2	0	1	3	5	3	12	
3	0	2	10	26	12	50	
4	0	2	6	12	4	24	
5	0	2	7	21	2	32	
Total	0	7	26	54	21	118	

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	APM - PPAI
Z	-1,638 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,101

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{118 * (118 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{118 * (118 + 1)(2 * 118 + 1)}{24}}} = -1,638$$

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.101 > 0.05$ se acepta H_0 .
3. El plan y programa de auditoría interna no incide en la evaluación del análisis de procesos masivo en el Seguro Social de Salud.

Hipótesis c:

H₀ : La evaluación del control interno no incide en el nivel de estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud.

H₁ : La evaluación del control interno incide en el nivel de estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud.

La evaluación del control interno es favorable	La estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud es correcta				Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo		
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	1	4	1	6
3	0	1	8	14	4	27
4	0	0	18	11	6	35
5	0	1	14	24	11	50
Total	0	2	41	53	22	118

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	NEU - ECI
Z	-2,559 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,010

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{118 * (118 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{118 * (118 + 1)(2 * 118 + 1)}{24}}} = -2,559$$

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p= 0.01 < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. La evaluación del control interno incide en el nivel de estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud.

Hipótesis d:

H₀ : La obtención y evaluación de evidencia no incide en el nivel de exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud.

H₁ : La obtención y evaluación de evidencia incide en el nivel de exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud.

La obtención y evaluación de evidencia es adecuada	Existe exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud				Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo		
1	0	0	0	0	0	0
2	0	1	0	6	1	8
3	0	0	6	35	8	49
4	0	1	2	5	2	10
5	0	5	12	27	7	51
Total	0	7	20	73	18	118

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	ERI - OEE
Z	-0,069 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,945

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{118 * (118 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{118 * (118 + 1)(2 * 118 + 1)}{24}}} = -0,069$$

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.00.. < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. La obtención y evaluación de evidencia incide en el nivel de exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud.

Hipótesis e:

H₀ : El seguimiento de implementación de recomendaciones no incide en la mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización en el Seguro Social de Salud.

H₁ : El seguimiento de implementación de recomendaciones incide en la mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización en el Seguro Social de Salud.

Existe el seguimiento de implementación de recomendaciones	Existe cultura del riesgo y concientización en el Seguro Social de Salud					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	0	0	0	0	0	0
2	0	3	1	6	4	14
3	0	7	5	7	6	25
4	0	10	8	18	4	40
5	0	11	8	8	12	39
Total	0	31	22	39	26	118

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	CRC - IR
Z	-2,471 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,013

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{118 * (118 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{118 * (118 + 1)(2 * 118 + 1)}{24}}} = -2,471$$

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.013 < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. El seguimiento de implementación de recomendaciones incide en la mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización en el Seguro Social de Salud.

Hipótesis f:

H₀ : El informe de auditoría interna no incide en la apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos en el Seguro Social de Salud.

H₁ : El informe de auditoría interna incide en la apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos en el Seguro Social de Salud.

El informe de auditoría interna es adecuado	La elección de herramientas administrativas es apropiada					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	0	0	0	0	0	0
2	0	3	3	4	1	11
3	0	11	9	7	10	37
4	0	4	1	10	4	19
5	0	13	9	22	7	51
Total	0	31	22	43	22	118

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	IEM - IAI
Z	-2,970 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,003

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{118 * (118 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{118 * (118 + 1)(2 * 118 + 1)}{24}}} = -2.970$$

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p= 0.003 < 0.05$ se rechaza H_0 .

3. El informe de auditoría interna incide en la apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos en el Seguro Social de Salud.

Hipótesis General:

H₀ : La auditoría interna no incide favorablemente en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en ESSALUD, en Lima Metropolitana, 2018-2019.

H₁ : La auditoría interna incide favorablemente en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en ESSALUD, en Lima Metropolitana, 2018-2019.

La auditoría interna es favorable	La gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales es adecuada					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	15	1	16
4	0	0	21	55	4	80
5	0	0	7	15	0	22
Total	0	0	28	85	5	118

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	GRO - AI
Z	-3,117 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,002

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{118 * (118 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{118 * (118 + 1)(2 * 118 + 1)}{24}}} = -3,117$$

2. Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.002 < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. La auditoría interna incide favorablemente en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en ESSALUD, en Lima Metropolitana, 2018-2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Fue objetivo de la investigación determinar si la auditoría interna incide en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en el Seguro Social de Salud en el Perú, y de acuerdo a los datos obtenidos se ha revelado la importancia del área de auditoría, en la evaluación de los riesgos internos y externos, que pueden afectar el logro de los objetivos y metas de la entidad.

El Instituto de Auditores Internos del Perú, en su publicación del Marco Internacional para la práctica Profesional de la Auditoría Interna (2013), señala que la auditoría interna, es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la entidad a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Entendiéndose, que la auditoría interna, es un proceso independiente de asesoría y apoyo técnico a la alta dirección de la institución, con la finalidad de evaluar los procesos de las áreas componentes de la organización, mejorando su operatividad, calidad y transparencia en todas sus actividades vinculadas con la misión de Essalud.

Al igual que los otros tipos de servicios de control posterior, la auditoría interna tiene por finalidad auditar y supervisar la correcta utilización de los recursos, evaluar la efectividad del control interno, trabajar de manera coordinada con los actores de la gestión de la empresa, evaluando objetivamente sus resultados y recomendando las mejoras de las deficiencias reveladas en sus informes.

Asimismo, entiéndase al riesgo como un evento o condición incierta que de producirse, tiene un efecto positivo o negativo en uno o más de los objetivos de la entidad, tales como, el alcance, el cronograma, el costo o la calidad. El riesgo, puede tener una o más causas y. de materializarse uno o más impactos.

Es de resaltar, que la gestión de riesgos operacionales, incluye los procesos para llevar a cabo la planificación de la gestión de riesgos, así como la identificación, análisis, planificación de respuesta y control de los riesgos de una entidad. Los objetivos de la gestión de riesgos, consiste en aumentar la probabilidad y el impacto de los eventos positivos y disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos negativos de la institución.

Los riesgos, deben controlarse, y a este control se denomina el proceso de implementar los planes de respuesta al riesgo, dar seguimiento a los riesgos identificados monitorear los riesgos residuales, identificar nuevos riesgos y evaluar la efectividad del proceso de gestión de los riesgos; considerando que la estrategia de gestión tendrá, riesgos residuales y riesgos secundarios.

La estrategia de mitigación de riesgos podría tener:

Amenazas	Oportunidades
Evitar	Explotar
Reducir/mitigar	Mejorar
Transferir	Compartir
Aceptar	Aceptar

Del cuadro expuesto, se revela que las amenazas, producen pérdidas a la institución y las oportunidades, las benefician con ganancias.

Se ha determinado que la prestación de servicios asistenciales, es un mal endémico del seguro social de salud en el Perú, y considerando la asignación de recursos financieros y presupuestales con que cuenta; además, de los activos no financieros o activos fijos que posee a nivel nacional, debe reorganizar su proceso y mejorar la capacidad de atención de servicios en todas sus áreas de salud.

No sería conveniente, mantener una institución tan grande como si fuera un barco a la deriva, es necesario sugerir cambios en su estructura organizacional y replantear su plan operativo institucional, el que debe incluir actividades realizables y con la utilidad cotidiana, con la finalidad de proponer las acciones más efectivas para su continuidad de operaciones. Situación, que abre la posibilidad de efectuar los cambios a que hubiere lugar.

5.2. Conclusiones

- a. El plan anual de control de auditoría interna incide en la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.
- b. Se ha determinado que el plan y procedimientos utilizados por auditoría no incide en la revisión y análisis de procesos masivo en la entidad pública.
- c. El análisis de la información establece que la evaluación de la aplicación de la NIA 315 incide en la estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud.
- d. La evaluación revela que la obtención y evaluación de evidencia no incide en el nivel de exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud.
- e. El proceso de verificación de implantación de recomendaciones incide en el nivel de cultura del riesgo y concientización en el Seguro Social de Salud.
- f. El producto final de auditoría incide en apropiada elección de herramientas administrativas para administrar y monitorear los diferentes peligros del Seguro Social de Salud.
- g. Finalmente, se determina que la auditoría interna incide directamente en la administración de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en ESSALUD, en Lima Metropolitana, 2018-2019.

5.3. Recomendaciones

- a) Que, de acuerdo a lo establecido en las normas que rigen el ejercicio de la auditoría, se sugiere que el plan anual de control para el ejercicio fiscal, consideren dentro de sus actividades y acciones de control, la evaluación de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.
- b) Que, en la medida de lo factible, el plan y programa de auditoría interna consideren técnicas y procedimientos de auditoría, que permitan la evaluación objetiva del análisis de los procesos masivos de atención en el Seguro Social de Salud.
- c) Que en sujeción a la NIA 315, la auditoría interna cumpla dentro de sus actividades y acciones de control, la revisión de los controles en el nivel de estrategia utilizada en el Seguro Social de Salud.
- d) Que la auditoría interna, obtenga y evalúe las evidencia obtenidas, considerando el entorno de exposición al riesgo inherente, vinculado a todas las operaciones realizadas por el Seguro Social de Salud.
- e) Que la auditoría interna, considere como una actividad importante la verificación de implantación de las recomendaciones, emergente de producto final sea de servicio de control interno o externo, considerando dentro de su accionar la mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización en el quehacer institucional del Seguro Social de Salud.
- f) Que debe considerarse la importancia del informe de auditoría interna, el cual contiene la apropiada elección de herramientas administrativas para conocer, revisar y monitorear las diferentes adversidades que afectan el Seguro Social de Salud.

- g)** Que la auditoría interna cumpla con evaluar objetivamente la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en el Seguro Social de Salud – ESSALUD.

FUENTES DE INFORMACIÓN

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) APAZA MEZA, Mario (2015). Auditoría financiera basada en las Normas Internacionales de Auditoría conforme a las NIIF. Pacífico Editores. Lima - Perú
- 2) ARENS, Alvin A. y James K., LOEBBECKE (2010). AUDITORIA. UN ENFOQUE INTEGRAL, Editorial Pearson educación, México.
- 3) CASHIN, J. A.; NEUWIRTH, P. D. y J. F., LEVY (2012). MANUAL DE AUDITORÍA. 1., Editorial McGraw-Hill, España.
- 4) CASARES SAN JOSÉ-MARTÍ, Isabel & LIZARZABURU BOLAÑOS, Edmundo R. (2016). Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales Enfoque: ISO 31000 Primera edición: Mayo del 2016 - Lima, Perú.
- 5) CHIAVENATO, Idalberto (2012). INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A., Quinta Edición, México, pp. 1056
- 6) DE BRUYNE, Paul (2005). TEORÍA MODERNA DE LA ADMINISTRACIÓN, Editorial Aguilar, Madrid-España, pp. 473
- 7) HOLMES, Arthur (2010). AUDITORÍA PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS, Editorial Unión Tipográfica Editorial Hispano-Americana, Quinta Edición, Tomo I, España.
- 8) IVANCEVICH, John, et al (2010). GESTIÓN, CALIDAD Y COMPETITIVIDAD, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A., Madrid-España, pp. 800
- 9) KOONTZ, Harold y Heinz, WEIHRICH (2012). ADMINISTRACIÓN. UNA PERSPECTIVA GLOBAL, Editorial McGraw-Hill, España.
- 10) MACCHIAVERNA, Paul (2011). INTEGRAL AUDITING, Conference Board, New York-Estados Unidos.
- 11) ORTIZ B, José Joaquín y Armando, ORTIZ (2012). AUDITORIA INTEGRAL. CON ENFOQUE AL CONTROL DE GESTIÓN: ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, Editorial Interfinco, Bogotá - Colombia.

- 12) RUSENAS, Rubén Oscar (2010). MANUAL DE CONTROL INTERNO, Editorial Cangallo, Lima-Perú.
- 13) SCHERMERHORN, John R. (2013). ADMINISTRACIÓN, Editorial Limusa S.A. Grupo Noriega Editores, Tercera Edición, México.
- 14) STONER, James. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (2004), Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A., Sexta Edición, México.
- 15) STONER, James A. y R. Edward, FREEMAN (2010). ADMINISTRACIÓN, Editorial Pearson Educación, México.
- 16) STEPHENP, Mary y Robbins, COULTER (2014). ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y GENERAL, Editorial Ateneo, Quinta Edición, México.

REFERENCIAS HEMEROGRÁFICAS

- 1) Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, Instituto de Auditores Internos del Perú, vigente desde enero de 2013. Lima - Perú.

TESIS UNIVERSITARIAS

Universidades nacionales

- a) CERCADO, A. (2012), *“Propuesta de un plan de Seguridad y Salud ocupacional para administrar los peligros y riesgos en las operaciones de la empresa San Antonio SAC, basado en la norma OSHAS 18001”*, para obtener el grado de Maestría, en la Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca – Perú.
- b) ESPICHÁN HETÚN, Violeta Gaby (2015), *“La Auditoría Interna y su influencia en la gestión de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – FEPMAC, San Isidro – Lima, 2014”*, para obtener el grado académico de Maestra en Ciencias Contables y Financieras con mención en Gestión de Riesgos y Auditoría Integral, en la Universidad de San Martín de Porres.
- c) PÉREZ VÁSQUEZ, Jennifer Jazmine (2018), *“Auditoría interna y su incidencia en el control contable en la empresa constructora Pérez y*

Pérez S.A.C. de la ciudad de Moyobamba, año 2017”, para optar título Contador Público; en la Universidad César Vallejo.

- d) VALDIVIA, R. (2019), *“La Auditoría Interna y su incidencia en la optimización de la gestión de seguridad de la información de los usuarios del sistema SAP de las empresas de Servicios Logísticos en la Provincia Constitucional del Callao, año 2016-2017”*, para obtener el grado de Maestro en Ciencias Contables y Financieras, en la Universidad de San Martín de Porres.

Universidades extranjeras

- e) CALDERÓN VELÁSQUEZ, Jenny Lisseth (2009), *“Auditoria Interna como Herramienta para Toma de Decisiones Gerenciales en Medianas y Grandes Empresas Distribuidoras de Productos Alimenticios de Consumo Masivo (Municipio de Quetzaltenango)”*, para obtener el título de Contadora Pública y Auditora, en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- f) MURILLO, A., (2013), *“Auditoría Interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio de Maracaibo”*, para obtener título de Contador Público, en la Universidad Rafael Urdaneta (Venezuela)
- g) REA CASTILLO, Daniel Fernando (2012), *“Auditoria Interna aplicada a la Empresa de Producción y Comercialización de alimentos “MARCSEAL S.A.”*, para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA; en la Universidad Central del Ecuador (Quito - Ecuador).
- h) SALDAÑA, D. y SÁNCHEZ, M. (2010), *“Diseño de un modelo de administración de riesgo operativo en el área de convenios de recaudo y pago de la gerencia de operaciones del banco agrario”*, para obtener el grado de Maestra en la Universidad de la Salle. Bogotá-Colombia.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Encuesta

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES, EN ESSALUD, DE LIMA METROPOLITANA, 2018 – 2019

Autor: HOPKINS ZARATE, NATALIE SUSAN

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo incide la auditoría interna en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, de ESSALUD, de Lima Metropolitana, 2018-2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Existe incidencia del plan anual de control de auditoría interna y la revisión de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud?</p> <p>b) ¿Cómo incide el plan y programa de auditoría interna en la verificación de análisis de proceso masivo en el Seguro Social de Salud?</p> <p>c) ¿En qué forma la evaluación del control interno incide en el nivel de estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Demostrar si la auditoría interna incide en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en Essalud, de Lima Metropolitana, 2018-2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Definir si el plan de acciones y actividades de auditoría interna incide en la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.</p> <p>b) Describir si el planeamiento y programación de control incide en la revisión y análisis de procesos masivo en el Seguro Social de Salud.</p> <p>c) Analizar si la incorrección material incide en la estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La auditoría interna incide favorablemente en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en Essalud, de Lima Metropolitana, 2018-2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) El plan anual de control de auditoría interna incide en la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.</p> <p>b) El plan y programa de auditoría interna incide en la evaluación del análisis de procesos masivo en el Seguro Social de Salud.</p> <p>c) La evaluación del control interno incide en el nivel de estrategia utilizada por el Seguro Social de Salud.</p> <p>d) La obtención y evaluación de evidencia incide en el nivel de exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>AUDITORÍA INTERNA</p> <p>X1: Plan anual de control de auditoría interna X2: Evaluar el plan y programa de auditoría interna X3: Evaluación del control interno X4: Obtención y evaluación de evidencia X5: Seguimiento de implementación de recomendaciones X6: Informe de auditoría interna</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>GESTIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES</p> <p>Y1: Nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados Y2: Nivel de evaluación de análisis de procesos masivo Y3: Nivel de estrategia utilizada Y4: Nivel de exposición al riesgo inherente</p>	<ol style="list-style-type: none"> Tipo Investigación aplicada Nivel Descriptivo Método Descriptivo y de análisis (síntesis) Diseño: La investigación es por objetivos. Población y Muestra La población que conformará la investigación estuvo delimitada por auditores, contadores, gerentes y profesionales vinculados con el seguro social de salud en el Perú. 170 personas. Muestra

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>d) ¿En qué medida la obtención y evaluación de evidencia incide en el nivel de exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud?</p> <p>e) ¿Cuál es la incidencia del control de implantación del valor agregado de la auditoría en mejora y nivel de cultura del riesgo - concientización en el Seguro Social de Salud?</p> <p>f) ¿Existe incidencia entre el producto final de la auditoría interna y la apropiada elección de las herramientas administrativas para conducir y monitorear las diferentes contingencias en el Seguro Social de Salud?</p>	<p>d) Establecer si la obtención y evaluación de evidencia incide en el nivel de exposición al riesgo inherente en el Seguro Social de Salud.</p> <p>e) Determinar si el control de implantación del valor agregado incide en la mejora de cultura del riesgo y concientización en el Seguro Social de Salud.</p> <p>f) Reconocer si el producto final del servicio incide en la apropiada elección de herramientas administrativas para administrar y monitorear diferentes riesgos en el Seguro Social de Salud.</p>	<p>e) El seguimiento de recomendaciones incide en la mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización en el Seguro Social de Salud.</p> <p>f) El informe de auditoría interna incide en la apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos en el Seguro Social de Salud.</p>	<p>Y5: Mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización</p> <p>Y6: Apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos</p>	<p>La muestra es igual a un total de 118 personas.</p> <p>7. Técnicas de recolección de datos Encuestas - Cuestionario.</p> <p>8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información Guías de análisis documental, encuestas.</p>

INSTRUCCIONES:

Al aplicar la presente Técnica de la Encuesta, se busca recoger información importante relacionada con el tema de investigación *“LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES, EN ESSALUD, DE LIMA METROPOLITANA, 2018–2019”*; al respecto, se solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, se sirva elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, su aporte será de mucho interés para este trabajo de investigación. Se agradece su participación:

1. ¿En su opinión, el plan anual de control aprobado es la base para la ejecución de acciones y actividades de auditoría interna?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()

2. ¿Considera usted, que el plan y programa, debe ser formulado y aprobado por los responsables de la conducción de la auditoría interna?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()

3. ¿Considera usted, que la evaluación del control interno es determinante para establecer la naturaleza, alcance y la extensión que se darán a los procedimientos?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()

4. ¿Aprecia usted, que la obtención y evaluación de evidencia debe ser objetiva, suficiente y competente en la ejecución de acciones y actividades de control de la auditoría interna?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()

- e. Totalmente de acuerdo ()
5. ¿En su opinión, el seguimiento en la implementación de recomendaciones es una de las funciones de la auditoría interna?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()
6. ¿Considera usted, que el informe de auditoría interna, debe contener observaciones, conclusiones y recomendaciones que emerjan de la ejecución de acciones y actividades de control programados y no programados?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()
7. ¿En su opinión, la auditoría interna es una herramienta de asesoramiento y control que ayuda a la Alta Dirección en la toma de decisiones?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()
8. ¿Aprecia usted, que el nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el seguro social de salud, es apropiado?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()
9. ¿En su opinión, el proceso de análisis de procesos masivos, depende de las decisiones adoptadas por el seguro social de salud?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()
10. ¿Considera usted, que el nivel de estrategia utilizada por el seguro social de salud, es la más prudente y garantiza prevención de riesgos operacionales?
- a. Totalmente en desacuerdo ()

- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()
11. ¿Cree usted que el nivel de exposición al riesgo inherente, está bajo el control de la administración del seguro social de salud?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()
12. ¿En su opinión, la mejora del nivel de cultura del riesgo y concientización, es importante para tener bajo control los responsables de la gestión de riesgos operacionales del seguro social de salud?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()
13. ¿Cree usted, que la apropiada elección de herramientas administrativas para identificar, evaluar y monitorear los diferentes riesgos, es importante para gestionar los riesgos operacionales del seguro social de salud?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()
14. ¿En su opinión, la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales en el seguro social de salud, garantizan el logro de los objetivos aprobados?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d. De acuerdo ()
- e. Totalmente de acuerdo ()