



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**Implementación de Auditoría Interna para la mejora de la gestión de la
empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, período 2018**

Tesis para optar el título profesional de Contador Público

Autores:

Carmen Rosa García Ríos

Evita Gómez Gonzáles

Asesora:

Dra. Nora Manuela Dextre Palacios

Tarapoto – Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD





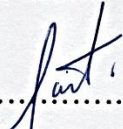

Implementación de Auditoría Interna para la mejora de la gestión de la empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, período 2018

Autores:

Carmen Rosa García Ríos

Evita Gómez Gonzales

Sustentada y aprobada el 04 de diciembre del 2020, ante el honorable jurado:

	
Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi	M.Sc. Carmen Pérez Tello
Presidente	Secretaria
	
Mg. Julio César Capillo Torres	Dra. Nora Manuela Dextre Palacios
Vocal	Asesora



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Plataforma Cisco Webex Meeting de la Universidad Nacional de San Martín – Morales, a las **12:00 horas** del día **Viernes 04 de Diciembre del año dos mil veinte**, se reunió el Jurado de Sustentación del Informe Final de Tesis integrado por:

PRESIDENTE : Dra. ROSSANA HERMINIA HIDALGO POZZI
SECRETARIA : CPCC. M.Sc. CARMEN PÉREZ TELLO
VOCAL : Lic. Adm. Mg. JULIO CÉSAR CAPPILLO TORRES
ASESORA : Dra. NORA MANUELA DEXTRE PALACIOS

Para evaluar el **Informe Final de Tesis** titulado: **"IMPLEMENTACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS NOVA VIDA SAC. PERIODO 2018"**, presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables: **CARMEN ROSA GARCÍA RÍOS y EVITA GÓMEZ GONZALES**.

Los Señores Miembros del Jurado, después de haber observado la sustentación, las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica, luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran **Aprobado** por **Unanimidad** con el calificativo de **Bueno**, en fe de lo cual se firmó la presente acta, siendo las **13:02** horas del mismo día, en lo que se dio por terminado el acto de sustentación.

Dra. ROSSANA HERMINIA HIDALGO POZZI
PRESIDENTE

CPCC. M.Sc. CARMEN PÉREZ TELLO
SECRETARIA

Lic. Adm. Mg. JULIO CÉSAR CAPPILLO TORRES
VOCAL

Dra. NORA MANUELA DEXTRE PALACIOS
ASESORA

Declaratoria de autenticidad

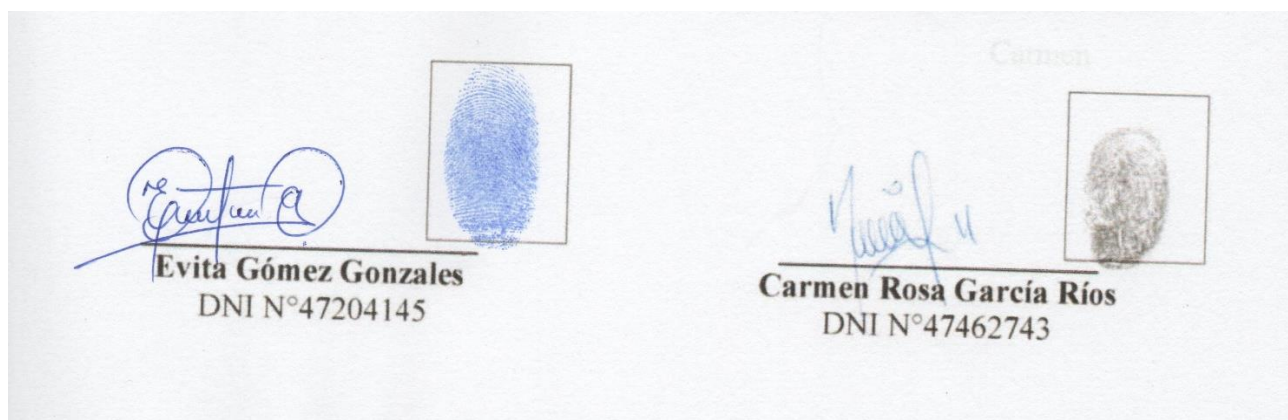
Evita Gómez Gonzales, con DNI N°47204145 y **Carmen Rosa García Ríos**, con DNI N°47462743, egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Implementación de Auditoría Interna para la mejora de la gestión de la empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, período 2018.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2020.



Dedicatoria

A Dios, forjador de mi camino, el que me acompaña y siempre me levanta de mis tropiezos. A mis padres que con su amor me dieron la vida, educación, apoyo, consejos y a mi hija que con su afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo y ganas de buscar lo mejor para ella, mi gran bendición.

Evita

A Dios el que me cuida siempre, a mi madre, tíos, por su apoyo y confianza, a mi esposo por animarme día a día, a mis hermanos y sobrinos por su compañía y buenos momentos.

Carmen

Agradecimiento

A nuestra alma mater, Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, Facultad de Ciencias Económicas y especialmente a la Escuela Profesional de Contabilidad, personificada en sus docentes, que nos acogieron y formaron con competencias y valores profesionales para desempeñarnos en el mundo laboral y competitivo.

A la empresa Servicios Médicos NOVA VIDA SAC de Lima Metropolitana por habernos brindado información, básica para el desarrollo de esta investigación.

A la Dra. Nora Manuela Dextre Palacios, nuestra asesora, por su nobleza y desprendimiento profesional.

Carmen y Evita

Índice general

Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	4
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	4
1.1. Antecedentes del estudio del problema	4
1.2. Bases teóricas.....	8
1.3. Definición de términos básicos.....	14
CAPÍTULO II.....	16
MATERIAL Y MÉTODOS.....	16
2.1 Hipótesis de investigación.....	16
2.2 Sistema de variables.....	16
2.3 Tipo y nivel de investigación.....	18
2.4 Diseño de investigación	18
2.5 Población y Muestra	18
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
2.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	19
2.8 Materiales y métodos	19
CAPÍTULO III.....	20
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
3.1 Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	20
3.2 Discusión.....	33
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Diferencias entre Auditoría Interna y Externa</i>	10
Tabla 2. <i>Operacionalización de las variables</i>	17
Tabla 3. <i>Implementación de una oficina de auditoría interna</i>	20
Tabla 4. <i>Importancia del planeamiento de auditoría</i>	21
Tabla 5. <i>Técnicas de auditoría interna</i>	22
Tabla 6. <i>Evaluación, comprobación y análisis de hechos por la auditoría interna</i>	23
Tabla 7. <i>Procedimientos de auditoría interna</i>	24
Tabla 8. <i>Fases del proceso de gestión</i>	25
Tabla 9. <i>Cumplimiento de metas y objetivos institucionales</i>	26
Tabla 10. <i>Políticas institucionales</i>	27
Tabla 11. <i>Resultados de gestión</i>	28
Tabla 12. <i>Toma de decisiones oportunas</i>	29
Tabla 13. <i>Cálculo del capital de trabajo, Año 2016</i>	30
Tabla 14. <i>Cálculo del capital de trabajo, Año 2017</i>	30
Tabla 15. <i>Comportamiento de los Activos, Pasivos y Patrimonio Años</i>	31
Tabla 16. <i>Cálculo de la rentabilidad 2017/2016</i>	32

Índice de figuras

Figura 1. Implementación de una oficina de auditoría interna.....	20
Figura 2. Importancia del planeamiento de auditoría.....	21
Figura 3. Técnicas de auditoría interna	22
Figura 4. Evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna	23
Figura 5. Procedimientos de auditoría interna.....	24
Figura 6. Fases del proceso de gestión.....	25
Figura 7. Cumplimiento de metas y objetivos institucionales	26
Figura 8. Políticas institucionales.....	27
Figura 9. Resultados de gestión.....	28
Figura 10. Toma de decisiones oportunas	29

Resumen

La presente investigación se refiere a la necesidad de implementar la auditoría interna con la finalidad de mejorar la gestión en la empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC en Lima Metropolitana, puesto que la empresa adolece de mecanismos de control para las diversas operaciones que realizan, por lo tanto cuando se va a realizar evaluación sobre los resultados de gestión se encuentran problemas financieros, económicos, administrativos y otros; que la afectan e impiden que puedan obtener resultados mejores. La investigación desarrollada tuvo como objetivo: Determinar si la implementación de una auditoría interna influye en la mejora de la gestión de la empresa de servicios múltiples Nova Vida SAC, período 2018. La tesis es de tipo aplicada en el nivel explicativo, pues se analizó el fundamento teórico existente sobre el tema planteado y se aplicó como instrumento el cuestionario de la encuesta a una muestra de 14 colaboradores, además de Fichas de observación y bibliográficas a fin de obtener información directa sobre la problemática planteada, la misma que fue ingresada y tabulada estadísticamente para analizar la información y presentarla en el capítulo de Resultados. Finalmente, se pudo concluir que efectivamente la auditoría interna incide en la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC a través de sus técnicas, procedimientos y mecanismos a fin de detectar los errores que se cometen y aplicar las medidas correctivas o preventivas para mejorar los resultados obtenidos de esta unidad de análisis.

Palabras clave: Auditoría interna, gestión, resultados de gestión.

Abstract

The present investigation refers to the need to implement the internal audit in order to improve the management of the Nova Vida SAC Medical Services company in Metropolitan Lima, since the company suffers from control mechanisms for the various operations they carry out, by therefore, when evaluating the management results, financial, economic, administrative and other problems are encountered; that affect it and prevent them from obtaining better results. The research carried out was aimed at: Determining whether the implementation of an internal audit influences the improvement of the management of the multi-service company Nova Vida SAC, period 2018. The thesis is of the type applied at the explanatory level, since the existing theoretical foundation on the proposed topic was analyzed and the questionnaire of the survey was applied as an instrument to a sample of 14 collaborators, in addition to Observation and bibliographic sheets in order to obtain Direct information on the problem posed, which was entered and statistically tabulated to analyze the information and present it in the Results chapter. Finally, it was concluded that the internal audit effectively affects the management of the Nova Vida SAC medical services company through its techniques, procedures and mechanisms in order to detect the mistakes made and apply the corrective or preventive measures to improve the results obtained from this unit of analysis.

Keywords: Internal audit, management, management results.



Introducción

La presente investigación se refiere al tema de la incidencia de la auditoría interna en la mejora de la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC.

La característica principal de los servicios médicos, es ofrecer, servicios profesionales en la prestación de atención prehospitalaria a través de servicios médicos de emergencia, servicios médicos comerciales, eventos corporativos, implementación de temas médicos, atención domiciliaria y traslado de pacientes en ambulancia de todas las complejidades, capaces de operar de manera confiable en áreas y ciudades remotas. Para ello, la empresa emplea a un equipo de profesionales médicos que se capacitan continuamente, forman un equipo de expertos en primeros auxilios prehospitalarios y trabajan en equipo para garantizar un alto nivel de habilidades médicas.

Para el cumplimiento de sus operaciones cuenta con todos los requisitos exigidos a un organismo regulador para operar como las normas del Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Vivienda, así como del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, lo cual respaldan los procesos de la empresa.

Para analizar la problemática es necesario estudiar sus causas, una de ellas tiene que ver con su situación contable: la empresa evidencia activos por S/. 5,710,226 que representó un crecimiento del orden de 291% con relación al año 2016 que fue de S/. 1,458,428, asimismo el resultado del ejercicio 2017 arrojó un monto de S/. 471,875 antes de impuestos. Se precisa que el término período 2018 está acorde a la definición de la Real Academia Española (RAE): “ Espacio de tiempo que incluye toda la duración de algo” (RAE, 2018, párr. 2)

La empresa ha tenido un notorio crecimiento, sin embargo, carece de un sistema de control a través de una auditoría interna se enfoca en la evaluación de los controles internos para prevenir, mitigar y gestionar los riesgos para incrementar el valor de la empresa y con ello incrementar el valor de sus socios y asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos planteados con base en la economía, la eficiencia, la eficacia y la competitividad institucional. Los principales problemas que afronta la empresa se desprenden del Informe Gerencial períodos 2016-2017, que se pasa a resumir:

- Operaciones de adquisición de servicios sujetas a SPOT (modalidad de crédito a corto plazo) por las cuales no se efectuó la detracción correspondiente.
- Operaciones de adquisición de servicios sujetas al SPOT cuyo depósito del importe detruido fue depositado fuera de los plazos permitidos (posterior al 5to día hábil del mes de anotación del comprobante de pago).
- Comprobantes de pago faltantes o no ubicados por compras.
- No hay control contable que permita asignar gastos a cada vehículo.
- No está implementada la planilla de movilidad de acuerdo a las formas que establece la normatividad tributaria (planilla por día o por trabajador).
- No hay control contable de provisión de gastos por vacaciones y pago de los mismos a fin de llevar un control mas detallado de los agregados y deducciones aceptadas tributariamente.
- Comprobantes de pago registrados no en el año correspondiente, por lo que la Administración Tributaria lo califica como gastos de ejercicios anteriores y no se deduzcan en el año en que se registran contablemente.
- Inexistencia de constancias de suspensión de rentas de cuarta categoría que no permite sustentar la no retención efectuada en algunas operaciones.
- No se adjunta la conformidad de servicio por parte de los clientes a cada comprobante de pago (facturación de ventas por servicios prestados en meses anteriores) que permita acreditar el devengado de los ingresos. (empresa de servicios Nova Vida, 2018, pp. 1-2)

La problemática fue por un interés académico y aportar para la empresa elementos para la toma de decisiones para la mejora de los resultados de gestión.

En el marco de la teoría de la auditoría interna y de la teoría de la gestión la investigación se realizó con la aplicación de una encuesta a 15 colaboradores del área administrativa de la empresa, muestra no probabilística conocida como intencional, empleada en la metodología del estudio, también se recurrió al análisis documental para relacionar la percepción de los colaboradores sobre los indicadores de ambas variables, obteniéndose resultados positivos en las respuestas y la verdadera situación económica y financiera, que dieron luces para la discusión de estos resultados.

En consecuencia el problema se centra en la siguiente interrogante: “¿De qué manera la implementación de una auditoría interna incide en la mejora de la gestión de la empresa de servicios Nova Vida SAC. período 2018?”. En función a ello se diseñó la lógica investigativa y nos planteamos los siguientes objetivos:

General:

Explicar si la implementación de una auditoría interna incide en la mejora de la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Periodo 2018.

Específicos.

- Determinar si la implementación del proceso de auditoría interna, incide en el logro de los resultados de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Periodo 2018.
- Determinar si el proceso de gestión incide en el logro de los objetivos de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Periodo 2018.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes del estudio del problema

En la revisión de antecedentes, se verificó que la información existente es escasa, sobre todo que se relacione de manera directa con las variables, por este motivo se ha seleccionado las investigaciones que ayudan a comprender el tema de investigación, los cuales se exponen a continuación.

A nivel internacional

Cárdenas (2014), en su monografía de auditoría denominado “*Modelo de auditoría financiera: Empresas Prestadoras de Servicios de Salud del Régimen Subsidiado*”, en Colombia, planteó como objetivo “Diseñar un modelo de auditoría financiera que integre el estándar de un sistema de gestión de calidad con el conjunto de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y normas internacionales de auditoría (NIAS)”, logrando que los resultados tengan un impacto directo en los procesos institucionales y, en particular, en su mejora continua, ya que es una herramienta para la toma de decisiones gerenciales que mejorará directamente su desempeño, discriminación y análisis de situaciones laborales, personas y procesos relacionados con el uso de la información financiera, logrando que el modelo de auditoría financiera se adaptó a la situación organizativa existente, y el estudio de la metodología del modelo financiero mostró que la EPS-S del sistema de subvenciones necesitaba este tipo de modelo; además, se han creado componentes contables que identifican a priori relaciones entre teoría y práctica que pueden ser reutilizadas en diferentes contextos, la cual permite que el proceso puede especificarse a partir de los componentes contables, donde adquieren propiedades como flexibilidad, facilidad de actualización, búsqueda y almacenamiento.

Ruíz y Shinìn (2013), en su trabajo de investigación denominada “*Creación de una Unidad de Auditoría Interna en el Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A.*” en Ecuador, planteó lograr que el Hospital Privado San Juan Mejoré continuamente la calidad de atención, aumentar el número de consultas

internas, ambulatorias y servicios adicionales en el marco de la investigación científica de largo plazo y el currículo universitario, incrementar las tecnologías médicas en el período de 2004 hasta 2006, fortaleciendo la estructura organizacional y de gestión altamente descentralizada, mejorando su infraestructura física, coordinando las relaciones laborales; teniendo como conclusiones que la investigación y diagnóstico de la situación existente en el Hospital Hospiesaj S.A., nos hace conscientes de la necesidad de implementar controles internos efectivos que brinden la suficiente confianza en el logro de los objetivos de la organización y una adecuada gestión de los recursos, sin una unidad de asesoría y control en la operación y procedimientos del hospital, los objetivos y tareas institucionales no se cumplieron a cabalidad, por lo que la auditoría que ahora se realiza es realizada una vez al año por auditores independientes de la ciudad de Ambato, siendo la Auditoría interna la responsable de brindar asesoría y control oportuno a la administración del hospital y apoyará la toma de decisiones, ya que estará facultada para verificar los procedimientos de control con la ayuda de un programa de auditoría, recomendando cambios internos si lo considera necesario.

Mejía (2012), en su trabajo desarrollado *“Diseño de indicadores como herramientas para medir la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros en el Departamento de Servicio al cliente del Hospital Santa Inés”* en Ecuador, planteó como objetivo Plantear un modelo de planeación estratégica como parte del proceso de control interno para mejorar la gestión empresarial del Departamento de Servicio al Cliente del Hospital Santa Inés, fue de tipo descriptiva no experimental, habiéndose utilizado el método analítico y sintético, para una población y muestra del acervo documental del Departamento de Servicio al Cliente, para lo cual se recurrió al análisis documental y a entrevistas no estructuradas, logrando como resultado que en el hospital, las áreas relevantes fueron analizadas con análisis FODA, y luego se compilaron indicadores de acuerdo con las metas establecidas por los gerentes, utilizando los indicadores creados, los resultados de servicio del hospital del área administrativa obtuvieron la capacidad del hospital para generar problemas de atención al cliente, concluyendo que; se puede utilizar para la investigación en el Hospital Santa Inés

de Cuenca, debido a que se puede apreciar que los indicadores de gestión son muy valiosos, incluso necesarios en las empresas, porque es muy importante saber medir y poder tener tiempos fijados, además la capacidad para realizar de forma continua diversas tareas en las diferentes áreas de la empresa. junto con la administración, es muy importante que el Hospital Santa Inés determine el desarrollo de indicadores y el desarrollo de estructuras, porque ayuda a determinar el estado actual de las decisiones y medidas para corregir y prevenir las deficiencias dentro del hospital.

A nivel nacional

Castillo y Rojas (2017), en su trabajo “*Control interno para mejorar la gestión de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016*” en Chiclayo - Perú, tuvo como propósito, determinar la importancia del control interno, siendo los resultados es que, la toma de decisiones está muy centralizada y hay un gran déficit de acción; que los mecanismos de control no se aplican correctamente y es necesario implementarlos y monitorearlos, y que también es importante redactar un manual de procedimientos y políticas, así como un manual organizacional general que facilite y oriente las operaciones. Concluyendo que; la mayoría de los procesos que se llevan a cabo en el hospital no son perfectos. La gestión es incompleta, hay muy poca comprensión de su uso y las actividades que cubre y quién es responsable de su implementación.

Aroca (2016) en su trabajo de investigación titulada: “*La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes Guzmán S.A de la ciudad de Trujillo*”, Trujillo - Perú, planteó el objetivo de “determinar de qué manera la Auditoría Interna incide en la Gestión de la Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2015”. El principal resultado es que la auditoría interna realiza una amplia gama de actividades en su área funcional, y también incluye las siguientes actividades: verificación y evaluación de la eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y operativa, identificación e investigación del fraude, medidas de protección de activos y cumplimiento. regulaciones legales. Concluyendo que la Auditoría Interna en Empresa de Transportes Guzmán S.A. es óptimo que los controles realizados por los auditores internos brinden una seguridad razonable a la Gerencia General y

Junta de Accionistas de que se están siguiendo las reglas, los reglamentos y las mejores prácticas comerciales.

El Plan de Auditoría Interna para el año 2017 determina el desempeño de sus funciones y se realiza de acuerdo con Empresa de Transportes Guzmán S.A. lineamientos estratégicos, a partir de los cuales las observaciones y recomendaciones son implementadas por el Gerente General en tiempo y forma con el apoyo de toda la organización. La investigación mostró buenos resultados por la implementación de las recomendaciones del departamento de auditoría interna en el periodo mencionado, como resultado de lo cual la gestión mejoró significativamente.

Chávez y Rodríguez (2015), en su trabajo *“La auditoría interna como herramienta de gestión de las organizaciones públicas y privadas”*. Se planteó el objetivo de “examinar el proceso de auditoría interna de organizaciones públicas y privadas de la Región La Libertad, Perú y mostrar como la auditoría interna, bajo un enfoque integral, constituye una herramienta de apoyo a la gestión de las organizaciones”, estuvo conformada por una muestra de 7 instituciones públicas y 5 privadas. Los resultados mostraron que un gran número de auditores no estaban de acuerdo con el sistema de control, no eran profesionales y no estaban capacitados para aplicar procedimientos de auditoría interna o para evaluar documentos de gestión ejecutiva. Asimismo, las organizaciones que implementaron OIA lograron en promedio el 100% de sus metas al cierre del período, mientras que las que no implementaron el sistema con un enfoque integrado no lograron los resultados esperados. Concluyendo que las empresas privadas, como las instituciones públicas, cuentan con una oficina de auditoría interna y su eficiencia de cumplimiento es en promedio del 100%, mientras que otras organizaciones de la misma industria, si no cuentan con una auditoría interna, su efecto de gestión no es bueno, ya que solo alcanzó un promedio de 86%. Los hallazgos o deficiencias, que se convierten en observaciones en parte, generalmente no están respaldados por "documentos de trabajo" que indiquen violaciones o deficiencias que deberían surgir durante una revisión de las operaciones de la agencia

Gagó (2014), en su investigación “*La implementación de auditoría interna y su impacto en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana*” en Perú, planteó el objetivo “Determinar si la implementación de un área de auditoría interna influye en los resultados de la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana”. El tipo de investigación es básica por la teorización de todos los aspectos, la investigación se centró en el nivel descriptivo, explicativo y correlacional. El diseño reúne las características de una investigación por objetivos, utilizando los métodos descriptivo, inductivo, deductivo, estadístico el analítico, para una población de 500 colaboradores y una muestra calculada de 98 colaboradores, aplicándose técnicas de observación de campo, encuesta y análisis documental. Se arribó como resultado los procedimientos de auditoría interna influyen en la toma de decisiones en varias cooperativas de servicios del área metropolitana de Lima, ya que estos procedimientos se convierten en un conjunto de técnicas de investigación aplicadas a un ítem o conjunto de hechos o circunstancias relacionados con los estados financieros. Finalmente, se puede concluir que la auditoría interna ha influido efectivamente en la gestión de varias cooperativas de servicios, utilizando sus métodos, procedimientos y todos los mecanismos para detectar los errores cometidos y tomar medidas correctivas o preventivas.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. La teoría de la auditoría interna como herramienta de gestión de la empresa

Variable independiente: auditoría interna

Chávez y Rodríguez (2007), es un estudio profesional, sistemático y objetivo de las actividades pasadas realizadas por la dirección de la empresa con el fin de formarse una opinión sobre el grado de eficiencia, calidad, posibilidades y economía, así como sobre la razonabilidad y la coherencia, con la finalidad de elaborar informes que contengan opiniones, conclusiones y recomendaciones, Además, en el marco moderno de auditoría interna, al mejorar las prácticas de control interno y su impacto positivo en las funciones institucionales y corporativas, especialmente en términos de optimización de la gestión y operación, se debe tener en cuenta que alguien que pasa la evaluación, contribuye al logro de las metas de planificación, los objetivos estratégicos, misión y

visión institucional. Además de su importancia en la gestión organizacional, la práctica actual de auditoría interna presenta a los auditores internos nuevos desafíos en la prestación de asesoramiento y consultoría de gestión técnica. En el desarrollo de las actividades de supervisión y control, reúne a profesionales de diversas áreas, como la contaduría pública y privada, la administración pública y empresarial, el derecho, la ingeniería industrial y civil, la electrónica, la medicina, la economía y las tecnologías de la información. Bajo este enfoque, la visión se enfoca en obtener productos de auditoría de mayor calidad, creando un efecto de valor agregado para mejorar la consolidación de la seguridad social y el logro de las metas y objetivos trazados por la dirección de la organización (pp. 164-166)

Clasificación de auditoría

Para el propósito del presente trabajo, teniendo el criterio el modo como se ejerce la auditoría, se asume la siguiente clasificación:

a) Auditoría Interna

Lo lleva a cabo la dirección de la empresa para asegurar que todas las actividades relacionadas con la calidad y sus resultados cumplan con las normas establecidas, también se utiliza para medir la eficacia de la calidad de una organización. A menudo se los denomina "primeros partidos" porque la propia organización se evalúa a sí misma. (Rodríguez , 2008, pp.39-40)

b) Auditoría Externa

Rodríguez (2008), conocida como auditoría independiente, es un examen de la información financiera (estados financieros) por o realizado por una persona independiente cuya opinión o evaluación es generalmente aceptada, ya sea financiera o relacionada de cualquier forma con la organización, es completamente imparcial e independiente y debe revisar la información registrada en sus cuentas e informes.

Diferencias entre auditoría interna y externa.

Asimismo, en la siguiente tabla (Tabla 1) se define para una unidad de análisis específica: la Universidad, la cual es útil y solo con fines metodológicos para ilustrar y aclarar más el concepto de auditoría interna con base en 05 concepto claves: sujeto, grado de independencia, objetividad , publicación de informes y uso de informes, entre estas

diferencias, se destaca el propósito de la auditoría interna, ya que ayuda a la administración a cumplir con sus funciones y responsabilidades brindándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y una serie de comentarios relevantes sobre la empresa investigada, más específicamente, examina la confiabilidad o validez de la información contable y extracontable generada en varios niveles de la organización; verifica que los sistemas de control interno, incluidos los sistemas operativos y contables internos, funcionen correctamente. (Rodríguez, 2008, pp. 39-40)

Tabla 1

Diferencias entre Auditoría Interna y Externa

Concepto	Auditoría interna	Auditoría externa
1. Sujeto	Empleado: evitar que traslade información a otros sitios) función: Salvaguardar la empresa.	Profesional Independiente: Se fija solo en la imagen fiel (legislación vigente) Su función: Evaluar la empresa
2. Grado de independencia	Limitada: El auditor interno no se limita exclusivamente a dar un informe de todo, sino que se dedica a evaluar las peticiones de la dirección o del consejo. Está obligado a seguir un programa	Total: Está sujeto a las directrices técnicas de auditoría.
3. Objetivo	Examen de gestión: Toda actuación que se realice sobre activos o pasivos de la empresa) El sentido de activo o pasivo debe tomarse como se consideran desde el derecho mercantil	Examen de la situación financiera para dar opinión
4. Informe emitido	Dirigido a la gerencia, dirección y/o Consejo de Administración. Puede hacerse para cualquier tipo de empresa.	Dirigido a la gerencia, dirección y/o Consejo de Administración. Puede hacerse para cualquier tipo de empresa
5. Uso del informe	Va dirigido exclusivamente a la empresa.	Va dirigido a la empresa y al público en general.

Fuente: Rodríguez (2008, p. 40).

Proceso de auditoría interna: Las fases de auditoría dependerá del tipo de auditoría y del alcance fijado por el auditor interno o por la oficina de auditoría, aunque hay fases esenciales comunes a las clases de auditoría, para efecto de la presente investigación se ha considerado lo siguiente:

Planeamiento de la auditoría interna: la planificación es la etapa de la auditoría en la que se determinan todos los elementos de la auditoría. Esta es la etapa donde se establece

el tono de la auditoría y la base para realizar e informar sobre la auditoría, incluye subfases como el conocimiento de la empresa, el control interno, el riesgo de auditoría, el memorando de planificación y el programa de auditoría (Normas Internacionales de Auditoría-NIA, 2016)

Evaluación de auditoría interna: es un examen general de una institución o de una unidad estructural específica, o de un proceso o procedimiento, y con base en su evaluación y examen del sistema de control interno, el auditor debe considerar si los procedimientos de auditoría son adecuados, o si los procedimientos cubiertos por el procedimiento son adecuados. adecuado, o sobre interno Si el sistema de control está en buenas condiciones, considere eliminar o limitar ciertos procedimientos (Normas Internacionales de Auditoría-NIA, 2016)

Evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna: la verificación es una técnica de auditoría utilizada como parte de un procedimiento incluido en un programa de auditoría que verifica eventos, transacciones, sus formalidades, valuaciones, registros, declaraciones correctas o incorrectas. El análisis de hechos es una investigación realizada por auditores internos para asegurar todos los aspectos para determinar si un hecho o transacción es correcto o una razón para un hallazgo u observación de auditoría (Normas Internacionales de Auditoría-NIA, 2016)

Procedimientos de la auditoría interna: reflejan las acciones realizadas aplicando la técnica adecuada durante el examen. Un método o plan de acción que se utilizará para determinar la eficacia de los principios y normas (Normas Internacionales de Auditoría-NIA, 2016)

Variable dependiente: Gestión

Definición de gestión.

Ivancebich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1996), como el proceso mediante el cual una o más personas coordinan las actividades laborales de otras para lograr resultados de alta calidad que no se pueden lograr trabajando solos. La definición de gestión incluye el concepto de calidad, que se refiere a la suma de las cualidades y características de un producto o servicio capaz de satisfacer necesidades específicas o implícitas. En general, se considera que los procesos de gestión están integrados con las funciones básicas de la gestión. En el proceso de gestión tradicional, las funciones de planificación, organización

y control están bien definidas y relacionadas con la función de gestión. El plan define los resultados que la organización debe lograr, la organización indica cómo se lograrán los resultados planificados y el control verifica que se logren los resultados planificados (pp. 12, 15, 18)

Estas cuatro funciones de gestión deben entenderse en el contexto de la mejora y el mantenimiento de la calidad. Las funciones de gestión y la calidad están interrelacionadas y no deben separarse unas de otras. El desempeño de una de estas funciones dependerá del desempeño de las otras funciones. Un plan necesita gestión, organización y control para su correcta puesta en práctica. Si no considera los factores de calidad adecuados, los errores no tardarán en aparecer (Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby, 1996)

Louzao (2015), la administración es la combinación de los procesos de planificación, organización, dirección y evaluación necesarios para crear, desarrollar y alcanzar las metas de una empresa. “Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para realizar sus funciones” (p. 4,5).

Louzao cita a un clásico de la administración como Robbins que define Gestión “La coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”.

En cambio, la administración sanitaria o administración sanitaria colabora con empresas públicas y privadas del sector salud, medio ambiente, recursos naturales, saneamiento básico en ciudades y zonas rurales, tecnologías innovadoras, tecnologías innovadoras, optimizando recursos financieros, técnicos y humanos. En otras palabras, la gestión en salud es la gestión empresarial de las empresas proveedoras de productos y servicios de salud (higiénicos y ambientales) que tengan como resultado el mantenimiento o restablecimiento de la salud de los usuarios, denominados clientes y/o pacientes en las instituciones de salud, y para desarrollo sostenible (Louzao, 2015).

Proceso de gestión.

Independiente del proceso tradicional ya enunciadas en el ítem precedente del presente informe, las fases que se abordan ligadas al proceso de auditoría, son las siguientes:

Fases del proceso de gestión

Retomando a Gagó (2013), las fases del proceso de gestión que se vinculan al tema que nos aboca, de auditoría interna, son las siguientes:

“Cumplimiento de metas y objetivos institucionales, las metas son objetivos a corto plazo, son cuantificables y medibles y pueden ser mensuales o hasta logros en el día a día, también tiene que estar alineado en el marco y en el tiempo con el objetivo. Los objetivos son los propósitos que buscan lograr las instituciones como parte de la realización de las actividades, procesos, procedimientos y técnicas institucionales. Los objetivos pueden ser estratégicos, tácticos y operativos. También pueden darse en relación con los ingresos, costos, rentabilidad”(pp. 123-122).

“Políticas institucionales: las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias” (pp. 123-122).

“Resultados de gestión: los resultados de gestión permiten a la empresa asegurar que sus procesos, productos y servicios contribuyen al logro de resultados definidos, con la mejora de los aspectos de aprendizaje y de responsabilidad” (pp. 123-122).

“Toma de decisiones oportunas: La toma de decisiones es el acto por el cual los responsables de la gestión, como directivos, gerentes y funcionarios, entre varias alternativas eligen una para solucionar una determinada situación de la institución. La mejor toma de decisiones debe hacerse sobre una adecuada información” (pp. 123-122).

1.3. Definición de términos

Auditoría

“Es la revisión de cuentas de una empresa o entidad con el objetivo de investigar si están de acuerdo con las disposiciones establecidas previamente y, de esta manera reparar si fueron implementadas con eficacia” (<http://significados.com>).

Auditoría interna

“Es una actividad que tiene por objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica” (Álvarez, 2017, p. 10).

Auditoría externa

“Conjunto de tareas y de fases seguidas por los auditores en el examen de los registros contables de una empresa”(expansión.con, 2019, párr..1).

Control interno

“Conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas que posee la Institución para ofrecer garantía razonable de que se cumpla con los objetivos institucionales; incluyendo la actitud de la Máxima Autoridad” (Álvarez, 2017, p.).

Gestión

“Conducir personas, la gestión es en primer lugar de recursos humanos, conducir es sincronizar voluntades. A diferencia de Administrar que es ordenar, disponer recursos de forma racional o según algún criterio lógico” (Tobar, 2002, p.).

Servicios médicos

“Servicios especializados en atención pre-hospitalaria, a través de la cobertura de emergencias médicas, servicio médico empresarial, eventos corporativos, implementación de tópicos médicos, atención médica domiciliaria y traslados de pacientes en ambulancias de diversas complejidades” (Nova Vida SAC, 2019, párr...1)

Proceso de auditoría interna

“Es un contacto directo con los documentos y con los “dueños” de los procesos, el auditor interno verifica que la documentación del procedimiento cumpla con la norma y luego, verifica que los empleados sigan los procedimientos en sus rutinas diarias” (Escuela Europea de Excelencia, 2019, párr.12).

Procedimiento de auditoría interna

“Los procedimientos de auditoría constituyen métodos analíticos de investigación y prueba que los auditores deben utilizar en su examen, con el objeto de obtener evidencia suficiente, confiable, relevante y útil que le permitan fundamentar sus opiniones, conclusiones y recomendaciones” (anp.com, 2019, pág. 5).

Proceso de gestión

“El proceso de gestión se considera integrada por regla general por las funciones de gestión básicas. En el proceso tradicional de gestión se identifican las funciones de planificar, organizar y controlar que se vinculan entre si mediante la función de liderar” (Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby, 1996 p. 12).

Resultados de gestión

“El beneficio es el resultado óptimo de una actividad empresarial y, en definitiva, es lo que prueba la capacidad del empresario” (Emprendices.com, 2019, párr.3-4)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Hipótesis de investigación

Hipótesis general

La implementación de una auditoría interna influye de manera positiva en la mejora de los resultados de la gestión de la empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, período 2018.

Hipótesis específicas

El planeamiento de la auditoría interna incide de manera positiva en el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, período 2018.

La aplicación de técnicas de auditoría interna, inciden de manera positiva en la formulación de políticas y procedimientos de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC, período 2018.

La evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna, incide de manera positiva en la mejora de los resultados de gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC, período 2018.

2.2 Sistema de variables

Variable independiente:

Auditoría Interna

Variable dependiente:

Gestión

Tabla 2*Operacionalización de las variables*

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Auditoría interna	“Tiene por objetivo examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes” (Álvarez, 2017)	Comprende procesos de auditoría interna que a su vez se realiza a través de fases como planeamiento, técnicas, evaluación, comprobación y análisis de los hechos así como de procedimientos con el propósito de lograr eficiencia de su gestión con la adopción de medidas correctivas.	Proceso de auditoría interna	Planeamiento de la auditoría Técnicas de auditoría interna Evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna Procedimientos de la auditoría interna	Nominal/ Ordinal
Gestión	“Conducir personas, la gestión es en primer lugar de recursos humanos, conducir es sincronizar voluntades; administrar recursos humanos sería entonces sincronizar conductas” (Tobar, 2002, 138).	La gestión comprende la realización de procesos, cuya mejora requiere la realización de fases como objetivos y metas, políticas y procedimientos, resultados de gestión y tomas de decisiones.	Proceso de gestión	Fases del proceso de gestión Cumplimiento de metas y objetivos institucionales Políticas institucionales Resultados de gestión Toma de decisiones oportunas	Nominal/ Ordinal

Elaboración propia

2.3 Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

Es una investigación aplicada, pues se utilizará los conocimientos adquiridos para plantear una auditoría interna en la empresa objeto de estudio.

Nivel de investigación

Se ubica en el nivel Descriptivo-Explicativo, debido a que “describe los hechos como son observados y a vez busca el porqué de estos hechos estableciendo relaciones de causa-efecto” (metodologia02.blogspotcom, 2017, p. 1)

2.4 Diseño de investigación

Es No Experimental de corte longitudinal conforme a la siguiente ilustración.



Donde:

M : Muestra de elementos

H_i : Variables de estudio, i=1,2

O_n: Resultado de la medición de las variables.

2.5 Población y Muestra

Población

Estuvo compuesta por 80 colaboradores, asimismo, el acervo documentario de la empresa Nova Vida SAC período 2018.

Muestra

Se ha determinado que la muestra fue de 15 colaboradores, conformada por el Gerente General y 14 colaboradores del área administrativa, además el acervo documentario relativo a la información de los Estados Financieros de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Período 2018.

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: que se aplicó al Gerente General y personal administrativo de la empresa. El instrumento utilizado fue el cuestionario.

Análisis documental: se empleó para extraer datos de normas, libros, tratados, manuales, reglamentos, directivas, memorandos, informes de gestión, planes, informes financieros y presupuestarios relacionados con la investigación. Esto se hace con la ayuda de herramientas, registros bibliográficos.

2.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se ha recurrido a la estadística descriptiva y al programa informático Excel, tanto para la tabulación como para el procesamiento y análisis de los resultados.

2.8 Materiales y métodos

Esta investigación se realizó en la empresa Nova Vida SAC localizada en la ciudad de Lima. Al aplicar las técnicas e instrumentos recolección, procesamiento y análisis de datos se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos las cuales permitirán formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método analítico-sintético en función a los objetivos planteados. El procedimiento investigativo se hizo en base a la investigación documental recolectada, consultando fuentes en la biblioteca y repositorios institucionales digitales de diversas Universidades nacional e internacionales y de la información de las webs instituciones privadas, con la finalidad de procesar información sobre las variables auditoría interna y gestión del objeto de estudio.

Para determinar la manera en que la implementación de auditoría interna incide en la mejora de la gestión de la empresa se trabajó con los indicadores de cada dimensión de las variables, se utilizó el programa Excel 2013 versión 15 para la plataforma de Windows, que permitió procesar los datos a fin de analizarlos e interpretarlos en función de cada objetivo. Para cada objetivo, se realizó un análisis entre los datos procesados y los resultados obtenidos de las fuentes documentales.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

Objetivo específico 1: Determinar si la implementación del proceso de una auditoría interna incide en el logro de los resultados de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC, período 2018.

3.1.1 Análisis de la encuesta.

Dimensión: Proceso de auditoría interna

Indicador : Planeamiento de la auditoría

Tabla 3

Implementación de una oficina de auditoría interna

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	12	80%
No	03	20%
Total	15	100%

Fuente propia

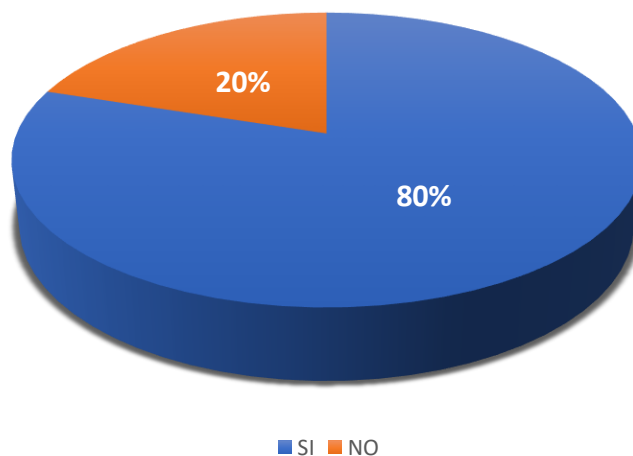


Figura 1. Implementación de una oficina de auditoría interna

En la tabla 3 y figura 1, el 80.0% de los encuestados respondieron afirmativamente y el 20.0% en sentido contrario, en el sentido que es importante la implementación de una oficina de auditoría interna para evaluar el accionar de la empresa. Si bien la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, en el artículo 242 establece una auditoría externa anual, la empresa desde que inició sus operaciones a la fecha ha experimentado un crecimiento reflejado en sus estados financieros, por lo es necesaria la auditoría interna, que de acuerdo a su definición, se encargará de recomendar a la gerencia, tomar las decisiones pertinentes respecto a las desviaciones que se incurra en la gestión. Cuanto más necesario a través de la implementación de una oficina especializada.

Indicador: Importancia del planeamiento de auditoría interna.

Tabla 4

Importancia del planeamiento de auditoría

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	11	73%
No	04	27%
Total	15	100%

Fuente propia

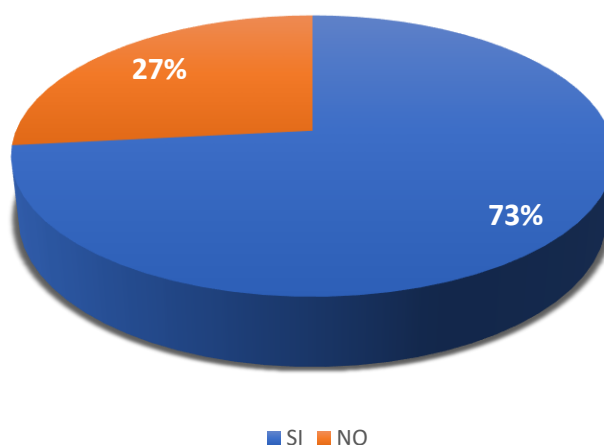


Figura 2. Importancia del planeamiento de auditoría

En la tabla 4 y figura 2, el 73.0% de los encuestados afirma que el planeamiento de la auditoría es importante para la evaluación de la operatividad de la empresa, el 27.0% opinó en sentido contrario. Esta afirmación se fundamenta en que: “Conforme una empresa aumenta en volumen, se pone de manifiesto la auditoría interna. ¿La razón? Cuanto más crece la empresa, más imposibilitada se ve la dirección de controlar todos y cada uno de los procesos de los que se vale la empresa.” (Nuño, 2017, párr. 4). En consecuencia, es perentorio hacerla, “... en base a un plan previamente redactado y diseñado, en función de las políticas y procedimientos de la empresa en cuestión” (párr. 12)

Indicador: Técnicas de auditoría interna

Tabla 5

Técnicas de auditoría interna

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	13	87%
No	02	13%
Total	15	100%

Fuente propia

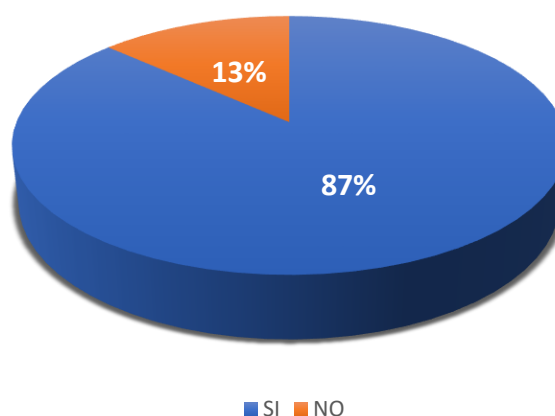


Figura 3. Técnicas de auditoría interna

En la tabla 5 y figura 3, el 87.0% de los encuestados considera que las técnicas de auditoría interna permitirán evaluar el desarrollo de la gestión, en sentido contrario opina

el 13.0%. Esto es así porque según la Normas de Auditoría Generalmente aceptadas (NAGA) lo relaciona con la evidencia suficiente y competente que dice: “debe obtenerse evidencia competente y suficiente mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financiero sujetos a auditoría” (Consultorio Contable, 2019, Notas de Clase, p. 4). La evidencia es un conjunto de hechos verificados, suficientes, convincentes y sustanciales que respaldan una conclusión. La evidencia es suficiente si los resultados de una o más pruebas brindan seguridad moral de que los hechos a ser probados o los criterios para evaluar su corrección han sido razonablemente establecidos. (p.4)

Indicador: Evaluación, comprobación y análisis de hechos por la auditoría interna

Tabla 6

Evaluación, comprobación y análisis de hechos por la auditoría interna

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	12	80%
No	03	20%
Total	15	100%

Fuente propia

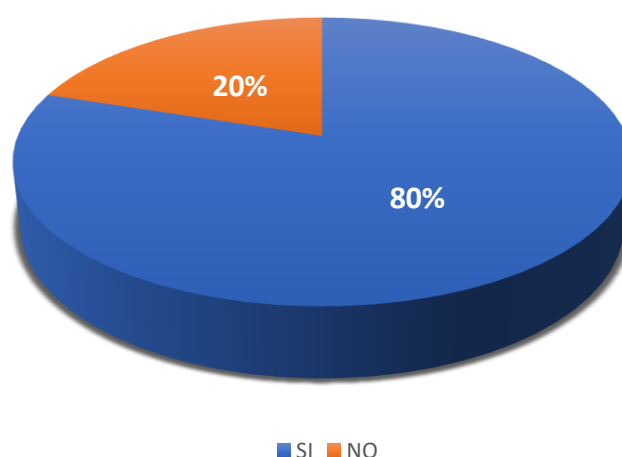


Figura 4. *Evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna*

En la tabla 6 y figura 4, el 80.0% de los encuestados afirma que la evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna, permiten obtener

información de cómo se gestiona la empresa, la diferencia, el 20.0% sostiene lo contrario. Esta aseveración significa que los encuestados son conscientes que con estas herramientas se pueden conocer las diversas actividades en las áreas de esta empresa.

Indicador: Procedimientos de auditoría interna

Tabla 7

Procedimientos de auditoría interna

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	10	67%
No	05	33%
Total	15	100%

Fuente propia

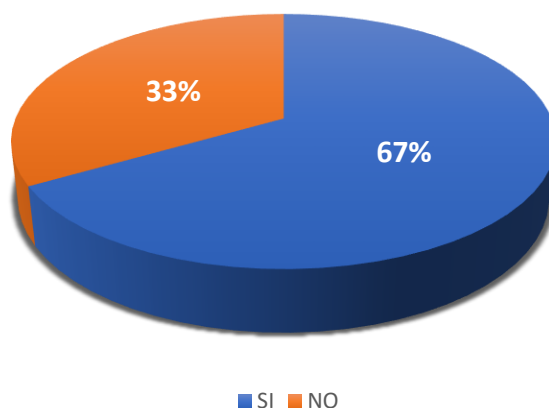


Figura 5. Procedimientos de auditoría interna

En la tabla 7 y figura 5, el 67.0% de los encuestados afirman que los procedimientos de auditoría interna, sirven para la evaluación de los hechos económicos, las actividades y operaciones de la empresa, por el contrario, el 33.0% opina en sentido negativo. Esto es así por que: “Los Procedimientos de Auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros, u operaciones que realiza la empresa. Es decir, las Técnicas son las herramientas de trabajo del Auditor, y los Procedimientos es la

combinación que se hace de esas herramientas para un estudio en particular” (auditool.org, 2019, párr. 2-3)

Objetivo específico 2. Determinar si los procesos de gestión inciden en el logro de los objetivos de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Período 2018.

3.1.2 Análisis de la encuesta.

Dimensión: Proceso de gestión

Indicador: Fases del proceso de gestión

Tabla 8

Fases del proceso de gestión

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	14	93%
No	01	07%
Total	15	100%

Fuente propia

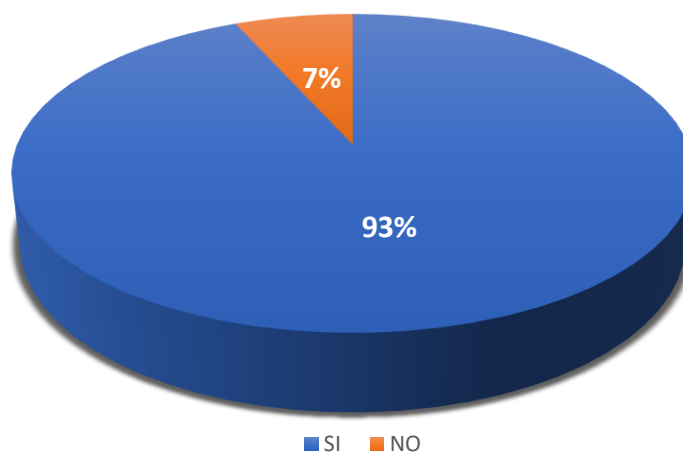


Figura 6. Fases del proceso de gestión

En la tabla 8 y figura 6, el 93.0% de los encuestados considera que la gestión institucional comprende las fases de planeación, organización, dirección, coordinación, control y retroalimentación de los recursos, actividades y procesos de la empresa, por el contrario, el 7.0% opinó que no. Optimizar con calidad los recursos, actividades y procesos de la empresa es el propósito de la gestión, para lo cual utiliza un conjunto de herramientas como la planificación, contabilidad, tesorería, etc. a través de las fases enunciadas como parte del denominado procesos de gestión, lo cual es el sentido de la afirmación mayoritaria de los encuestados.

Indicador: Cumplimiento de metas y objetivos institucionales

Tabla 9

Cumplimiento de metas y objetivos institucionales

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	12	80%
No	03	20%
Total	15	100%

Fuente propia

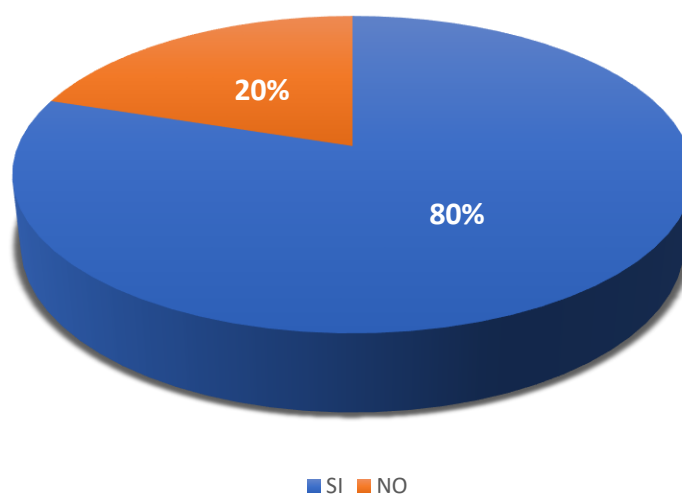


Figura 7. Cumplimiento de metas y objetivos institucionales

En la tabla 9 y figura 7, el 80.0% de los encuestados respondió que el cumplimiento de metas y objetivos favorecen la gestión de la empresa, por el contrario,

el 20.0% respondió que no. Toda gestión apunta al logro de objetivos. Nova Vida SAC, se propone objetivos de calidad, los cuales son los siguientes:

Garantía: Empresa respaldada por el Grupo Nova Vida.

Personal: Equipo profesional médico, técnico y administrativo especializado con vocación de servicio.

Economía: Precios competitivos y tarifas adecuadas a cada tipo de cliente.

Garantía: Empresa respaldada.

Tecnología: Equipos y ambulancias de última generación (Nova Vida SAC, 2019,Objetivos de calidad, pág. 1)

Indicador: Políticas institucionales

Tabla 10

Políticas institucionales

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	11	73%
No	04	27%
Total	15	100%

Fuente propia

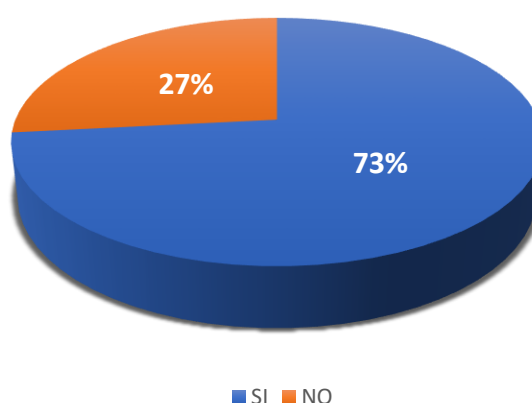


Figura 8. Políticas institucionales

En la tabla 10 y figura 8, el 73.0% de los encuestados respondió que el cumplimiento de las políticas institucionales facilitan la gestión la empresa, por el

contrario el 27.0% considera que no. La política de la empresa significa un compromiso para todos los que laboran en la misma. Nova Vida SAC tiene las políticas de calidad siguientes:

Cumplimos con la Norma Técnica N° 051 - MINSA/OGDN "Norma Técnica de Salud para el Transporte Asistido de Pacientes por Vía Terrestre".

Cumplimos con ley N° 28561 "ley que regula el trabajo de los técnicos y auxiliares asistenciales de salud."

Certificados por la Superintendencia Nacional de Salud.

Coberturados con una póliza de responsabilidad civil frente a terceros.

Certificados por la Superintendencia Nacional de Salud (Nova Vida SAC, 2019, p. 1)

Indicador: Resultados de gestión.

Tabla 11

Resultados de gestión

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	14	93%
No	01	07%
Total	15	100%

Fuente propia

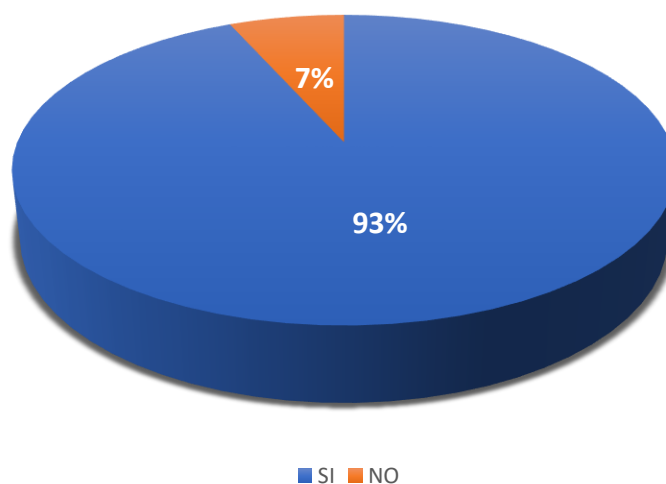


Figura 9. Resultados de gestión

En la tabla 11 y figura 9, el 93.0% de los encuestados respondió que los resultados de gestión que se obtienen son consecuencia de la eficiente administración de los recursos en la empresa, el 7.0% opinó en sentido contrario. Lo afirmado se evidencia con los activos del Estado de Situación Financiera del año 2017 el cual con relación año 2016, pasó de 1,458,428 a 5,710,226 Soles, experimentando un crecimiento del orden de 291.5%. De manera similar se corrobora en el Resultado del Ejercicio 2016 del Estado de Ganancias y Pérdidas ascendente a 1,684,372 Soles. Los resultados obtenidos en los Estados Financieros de la empresa, corroboran de manera documental las respuestas de los encuestados. (Anexo C)

Indicador: Toma de decisiones oportunas.

Tabla 12

Toma de decisiones oportunas

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
Si	14	93%
No	01	07%
Total	15	100%

Fuente propia.

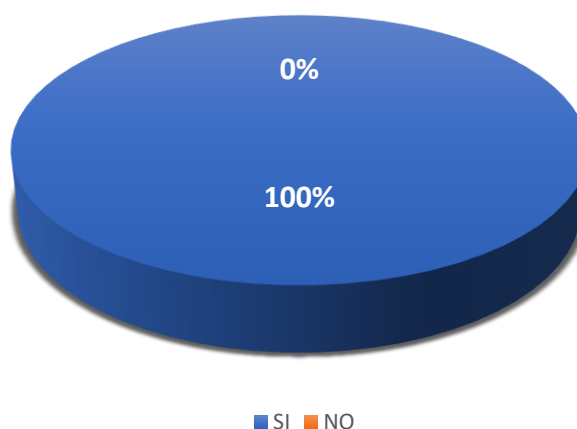


Figura 10. Toma de decisiones oportunas

En la tabla 12 y figura 10, el 93.0% de los encuestados afirman que la toma de decisiones oportunas es trascendental para el logro de los objetivos de la empresa, el 07.0% opina lo contrario En este sentido, conexiõesan (2016) nos ilustra: “Una manera

de ver a la organización es como un sistema de decisiones donde las personas participan consciente y racionalmente, analizando y decidiendo entre opciones más o menos racionales.” (conexiónesan, 2016, párr. 1). Por ello: “Igualmente es importante especificar los objetivos y las metas esperadas. Tomar una decisión "por tomarla" no es adecuado. Todo debe tener un fin” (párr. 8)

3.1.3 Análisis documental

El proceso de gestión actual, sin la implementación de la auditoría interna y basado en la auditoría externa anual, que por ley está obligada a realizar la empresa, es posible evaluar a través de sus principales Estados financieros como son el Estado de Resultados y el Resultado de Situación Financiera o Balance General.

Del análisis realizado en las tablas 13 y 14, se desprende que la empresa en ambos períodos arrastra un capital de trabajo negativo, es más aumenta de manera significativa el año 2017, conforme se aprecia en lo siguiente:

Tabla 13

Cálculo del capital de trabajo, Año 2016

Tipo de Activo	Valores
Activo Corriente	1,167,900.00
Pasivo Corriente	1,316,014.00
Capital de Trabajo	(148,114.00)

Fuente propia

Tabla 14

Cálculo del capital de trabajo, Año 2017

Tipo de Activo	Valores
Activo Corriente	4,330,636.00
Pasivo Corriente	5,177,305.00
Capital de Trabajo	(846,669.00)

Fuente propia

Sobre este punto, Díaz y Camargo (2011) establecen la diferencia entre un capital de trabajo positivo o negativo, sin que esta última situación afirme una situación de quiebra o suspensión de pagos de la empresa:

Teóricamente, la utilidad del capital de trabajo radica en su capacidad para medir el balance patrimonial de la empresa, ya que la presencia de capital de trabajo positivo (activo circulante mayor que pasivo circulante) demuestra que la cantidad de activo circulante es mayor que el pasivo circulante. En este sentido, se puede argumentar que la presencia de capital de trabajo negativo puede indicar un desequilibrio patrimonial. Todo esto debe entenderse teniendo en cuenta que esta situación no prueba ni la insolvencia del tenedor de libros ni la suspensión de pagos. (Díaz y Camargo, 2011, párr.2)

Sin embargo, se observa un crecimiento del activo no corriente, variando al 2016 en 374.9% de manera positiva, pero el pasivo corriente también incrementa en 25.42%, así como el patrimonio en 26.72% (Tabla 15)

Tabla 15

Comportamiento de los Activos, Pasivos y Patrimonio Años 2017/2016

Tipo de Activo	Valores	Porcentaje
Activo no Corriente 2016	290,528.00	.-
Activo no Corriente 2017	1,379,591.00	.-
Incremento 2017/2016	.-	374.9%
Pasivo Corriente 2016	1,316,014.00	.-
Pasivo Corriente 2017	5,177,305.00	
Incremento 2017/2016	.-	293.4%
Patrimonio 2016	142,414.00	.-
Patrimonio 2017	532,921.00	.-
Incremento 2017/2016	.-	274.21%

Fuente propia

Al respecto, los activos circulantes son mayores que los pasivos circulantes. Esto demuestra que la empresa no tiene problemas de liquidez en el corto plazo. Tiene un alto patrimonio neto en forma de pasivos. Bueno, es mejor que una empresa esté en deuda con sus socios que con un tercero.. Los porcentajes de la tabla 15, son ilustrativa sobre este tema.

Por el lado del análisis de la rentabilidad la empresa presenta la siguiente situación:

Tabla 16

Cálculo de la rentabilidad 2017/2016

Tipo de Rentabilidad	Fórmula de cálculo	Resultados	Resultados
		2016 (%)	2017 (%)
Rentabilidad sobre Activos (ROA)	Utilidad Antes de Interes e Impuestos/Activo Total	9.07%	8.26%
Rentabilidad sobre Capital invertido (ROE)	Utilidad Después de Impuestos/Patrimonio	9.29%	8.25%

Fuente propia

Pymes y Autónomos (2014) precisa la diferencia e importancia de estos dos indicadores para medir la rentabilidad. En el caso que nos aboca, ambas son positivas.

La comparación entre ROA y ROE se realiza para determinar la forma más conveniente de financiar el activo total o la inversión de la empresa. O lo que es lo mismo, para determinar la estructura financiera (o de pasivo) más adecuada para el crecimiento de la empresa. En finanzas, esta diferencia tiene un nombre y se llama efecto apalancamiento (Pymes y Autónomos, 2014, párr.3)

3.1.4 Principales recomendaciones de auditoría interna para mejorar la gestión del período 2018

Partiendo de la problemática diagnosticada y los resultados de la encuesta y el análisis documental, se plantean algunas principales recomendaciones, una vez implementada la Oficina de Auditoría Interna de la Empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, que permitirá mejorar la gestión para el período 2018.

- a) Realizar un recuento y/o ubicación de los comprobantes de compras faltantes, en caso de no ubicarse, proceder a solicitar una copia firmada por el representante legal de la Compañía que emitió el comprobante de pago.

- b) Realizar los depósitos de la detracción hasta la fecha de pago total o parcial del comprobante de pago o hasta el 5to día hábil del mes siguiente de anotado en el Registro de Compras, lo que ocurra primero.
- c) Llevar un control contable que permita asignar los gastos de cada vehículo.
- d) Implementar la planilla de movilidad de acuerdo a las formas que establece la normatividad tributaria. Planilla por día o por trabajador.
- e) Implementar un control contable de provisión de gastos por vacaciones (clase 6) y pago de los mismos a fin de llevar un control más detallado de los agregados y deducciones aceptadas tributariamente.
- f) Analizar si las diferencias detectadas entre los ingresos declarados para efectos de los pagos a cuenta del Impuesto a la Renta y los ingresos registrados en el Libro Mayor corresponden a ingresos devengados.
- g) Los comprobantes de pago deben ser registrados en el año que corresponde a fin de evitar que la Administración Tributaria no lo califique como gastos de ejercicios anteriores y no permitan su deducción en el año en que se registran contablemente.
- h) Revisar, recabar y adjuntar las constancias de suspensión de Rentas de cuarta categoría que permita sustentar la no retención efectuada en algunas operaciones.
- i) En el caso de facturación de ventas por servicios prestados en meses anteriores, adjuntar la conformidad de servicio por parte de los clientes a cada comprobante de pago (facturación ventas) a fin de acreditar el devengado de los ingresos.
- j) Realizar un recuento y/o ubicación de los comprobantes de compras faltantes, en caso de no ubicarse, proceder a solicitar una copia firmada por el representante legal de la Compañía que emitió el comprobante de pago.
- k) Realizar los depósitos de la detracción hasta la fecha de pago total o parcial del comprobante de pago hasta el 5to día hábil del mes siguiente de anotado en el Registro de Compras, lo que ocurra primero.

3.2 Discusión

Determinar si la implementación del proceso de auditoría interna incide en el logro de los resultados de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC, período 2018.

Los resultados obtenidos en la investigación se fundamentan en la teoría sustentada en reconocidos autores sobre la auditoría interna como herramienta de la

gestión de la empresa y a su vez los resultados de la encuesta corroborados por documentos como los Estados Financieros, demuestran que la implementación de una auditoría interna incide en la mejora de la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Período 2018.

En consecuencia, al analizar las dimensiones de las variables por un lado, se obtuvo que para la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC es importante implementar una oficina de auditoría interna debido al crecimiento que ha experimentado en su operatividad, por cuanto las técnicas a utilizar permitirán evaluar el desarrollo de la gestión, así como evaluar, comprobar y analizar los hechos económicos, las actividades y operaciones de la empresa para obtener información auditable, de acuerdo a los procedimientos de auditoría interna.

Lo antedicho concuerda con Gagó (2013) en su trabajo de investigación *“Implementación de auditoría interna y su impacto en la gestión en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana”* concluye “... que efectivamente la auditoría interna influye en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples en Lima Metropolitana a través de sus técnicas, procedimientos y todos sus mecanismos a fin de detectar los errores que se cometen y aplicar las medidas correctivas o preventivas para mejorar la situación actual de estas organizaciones.”

Paz (2009) en su tesis *“El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana”* termina por corroborar los resultados investigativos de la presente investigación cuando concluye: “De los resultados obtenidos como producto de la recopilación de los datos de las encuestas, hemos determinado que los controles internos aplicados inciden favorablemente en la Gestión de Servicios de Salud en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana...”

Determinar si los procesos de gestión inciden en el logro de los objetivos la empresa de servicios médicos NovaVida SAC. Período 2018.

Por otro lado, el correcto manejo del proceso de gestión y sus fases inciden en el logro de las metas y objetivos de calidad de la empresa, favorecen y facilitan la gestión, como producto de políticas de calidad institucionales claras, que permiten resultados de

gestión positivos por la eficiente administración de los recursos y toma de decisiones oportunas.

Esta aseveración se corroboró con los resultados de las respuestas a las preguntas de la encuesta que se evidencian en las tablas 8, 9, 10, 11 y 12 y se visualizan en la figuras 6, 7, 8,9 y 10 para la dimensión: procesos de gestión, traducidos en preguntas vinculados a los indicadores: fases del proceso de gestión, cumplimiento de metas y objetivos institucionales, políticas institucionales, resultados de gestión y toma de decisiones oportunas, cuyas respuestas fueron mayoritariamente afirmativas. De manera similar, las tablas 13, 14, 15 y 16 muestran los resultados de gestión a través del análisis del Estado de Resultados de Situación Financiera y del Estado de Pérdidas y Ganancias de los años 2016 y 2017, con el análisis porcentual de sus cuentas y del ROE y RAE, que si bien éstos últimos son positivos, pueden mejorar si se implementa una auditoría interna a través de oficina o auditor interno, cuyas recomendaciones ayudarían a mejorar la gestión.

De acuerdo a esta realidad se ha encontrado investigaciones que se constituyen en un soporte en teoría y práctica, como es el caso de Ruíz y Shinín (2013) en su trabajo de investigación *“Creación de una unidad de auditoría interna en el Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A.”*, cuando concluye que *“...las metas y objetivos institucionales no se cumplen a cabalidad por la ausencia de un ente de asesoramiento y control en las operaciones y procedimientos del hospital, por lo que actualmente las auditorías que se realizan son llevadas a cabo por un contador-auditor independiente...”*

Explicar si la implementación de una auditoría interna incide en la mejora de la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. período 2018.

El sentido de la incidencia del objetivo general se corrobora considerando los resultados de las preguntas del cuestionario donde se evidencian la percepción al cambio de los colaboradores en relación a la mejora de gestión de la empresa, por lo cual el 82.0 % son afirmativas (Tabla 17). Por el lado del análisis documental, se evidencia la necesidad de implementar una auditoría interna al realizar el análisis de los Estados Financieros y los resultados de sus indicadores ROA y ROE.

Tabla 17
Frecuencia de respuestas a preguntas de encuesta

Frecuencia total		
Alternativa / Respuestas	Frecuencias	
	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	123	82.0%
No	27	18.0%
Total	150	100.00

Fuente propia

CONCLUSIONES

La investigación arriba a las siguientes conclusiones:

Permitieron establecer que la implementación de una auditoría interna incide en la mejora de la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. período 2018, lo que ha quedado demostrado en los resultados obtenidos en el año 2017 con relación al año 2016, conforme a ello se corrobora que si influye en la optimización de la gestión económica y financiera de la empresa y que posibilita mejorar a su vez los indicadores de rentabilidad de los Estados Financieros de la empresa.

La implementación del proceso de auditoría interna incide en el logro de objetivos de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. período 2018, el sentido que las técnicas, evaluación, comprobación, análisis de hechos y procedimientos de auditoría interna, permiten evaluar la información sobre hechos económicos, actividades y operaciones de la empresa y facilita la toma de decisiones para corregir las observaciones o hallazgos detectados.

El proceso de gestión incide en el logro de los objetivos de la empresa de servicios múltiples Nova Vida SAC. período 2018, en el sentido que el planeamiento, organización, dirección y control así como la coordinación de los recursos, actividades y procesos de la empresa, posibilita el cumplimiento de metas y objetivos de calidad en base a políticas de calidad institucionales y mejores resultados de gestión y toma de decisiones oportunas.

RECOMENDACIONES

La presente investigación presenta las siguientes recomendaciones:

Al Gerente General de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Implementar una Oficina de Auditoría Interna con un personal mínimo de 01 Auditor y 01 Asistente de Auditoría, dentro de la estructura organizacional, el cual va ser apoyo a la gerente administrativa, para las elaboraciones y supervisiones de los métodos implementados por cada área en la organización.

Al Gerente General de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Cautelar el cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría interna sobre posibles hallazgos porque permitirá reencauzar la operatividad de la empresa hacia el logro de los objetivos de calidad.

Al Gerente General de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Implementar un plan de desarrollo de competencias del personal con visión empresarial para optimizar el proceso de gestión y mejores resultados, efectuando capacitaciones a cargo del área de control interno en temas de riesgos, control interno, gestión por proceso, para poder mantener a todo el personal capacitado y puedan apoyar en el cumplimiento de los objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aroka, J. (2016). *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo*. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Posgrado. Trujillo, Perú.
- Alvarez, L. (2017). *Manual de procesos y procedimientos de Auditoría*. Recuperado de http://www.se.gob.hn/media/files/manuales/manualdeauditoria_75B1Hcl.pdf Honduras.
- Anp.com (2019). Procedimiento de auditoría interna. Recuperado de www.anp.com.uy › inicio › institucional › marco_legal › manual_de_etica.
- Auditool. (2014). *Red de Conocimientos en Auditoría y Control Interno anual de procesos y procedimientos de Auditoría*. Recuperado de <http://www.auditool.org/>
- Conexiónesan (2016). El proceso de toma de decisiones en la organización, recuperado de <https://www.esan.edu.pe> › apuntes-empresariales › 2016/11 › el-proceso-d
- Corsiglia, J. (2005). *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo*. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Posgrado. Trujillo, Perú.
- CICAT -SALUD. (2017). *Modelos de atención re hospitalaria..* En Fundamentos de la Salud Pública de Luis Barragán Horacio. Recuperado de www.inus.or.ar/documentacion/Documentos%20Tecnicos/Fundamentos_de_la_salud_publica/capitulo_31.pdf

Càrdenas, Y. (2014). *Modelo de servicios de salud del régimen subsidiado*. Monografía de grado para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.

Castillo y Rojas. (2017). *Control Interno para mejorar la gestión operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016*. Tesis para Optar el título de Contador Público, Universidad de Sipán, Pimentel, Chiclayo, recuperado de **repositorio.uss.edu.pe > bitstream > handle > uss**

Consultorio Contable (2019). Técnicas de auditoría, recuperado de www.eafit.edu.co > administracion > Documents > Nota de Clase 21 NAGA's

Chávez, J., y Rodríguez, E. (2015). *La auditoría interna como herramienta de gestión de las organizaciones públicas y privadas*. Trabajo de investigación. Revista de Ciencia y Tecnología N° 2, Volùmen 11. Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

Concexion.com (2019). Proceso de auditoría externa, recuperado de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/proceso-de-auditoria.html>

Diario Oficial El Peruano (2017). *Ley N° 26887, Ley General de Sociedades del Perú*. Recuperado de www.elperuano.gob.pe

Diario Oficial El Peruano (2017). *Decreto Supremo N° 013-2006-S.A. Reglamento de Establecimientos de Salud*. Recuperado de www.elperuano.gob.pe

Diaz y Camargo (2011). El capital de trabajo. Recuperado de <https://capitaldetrabajo.wordpress.com/2011/06/27/capital-de-trabajo/>

Ealde bussines school (2016), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), recuperado de <https://www.walde.es>>Blog>Finanzas

Emprendices.co. (2019). Conocimientos básicos para la buena gestión empresarial, recuperado de <https://www.emprendices.co> > **Administración**.

- Escuela Europea de Excelencia (2019). Proceso de auditoría interna. Recuperado de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/07/proceso-a-seguir-en-la-auditoria-interna-de-calidad/>
- Flores, D. (2015). *Sistema de traslado interhospitalario del paciente en ambulancia por parte de personal del área de emergencia de Hospital San Francisco de Quito*. Trabajo de investigación para la obtención del título de Licenciado en Atención Hospitalaria Emergencia. Quito, Ecuador.
- Gagó, R. (2013). *La implementación de auditoría interna y su impacto en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial. Lima
- Ibanovich, J., Lorenzi, S., Skinner, S con Crosby, P. (1996). *Gestión Calidad y Competitividad*. Volumen 1. Primera edición en español de la primera edición en inglés. División IRVIN. Bogotá, Colombia.
- Martínez, V. (2012). *Rol de conocimiento en auditoría interna y control interno*, recuperado de www.auditool.org. Bogotá D.C. Colombia.
- Mejía, M. (2012). *Diseño de indicadores como herramienta para medir la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros e el departamento de servicio al cliente del Hospital Santa Inés*. Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador.
- metodologia02, blogspot.pe/ *Tipos de investigación diseño de investigación*. Barcelona, España.
- MINSA/OGAN (20). *Norma Técnica de Salud para el transporte asistido de pacientes por vía terrestre*. Recuperado de www.minsa.go.pe
- NOVAVIDA (2017). *Política de Calidad*, recuperado de <http://www.ambulanciasnovavida.com.org>.

- Louzao, J.(2015). *Introducción a la gestión empresarial*. Recupero de file:///C://usere/UNSM/Doloads/clase%20%20gestion%20%20empesaial%202015.pdf
- Paz, M .(2009). *El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de Maestro con mención en Auditoría y Control Empresarial. Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Rodríguez, J. (2008). *Diseño de un Manual de Auditoría Interna de calidad para la Universidad Francisco Gavidia, bajo un enfoque ISO9001:2000*. Tesis, recuperado de ri.ufg.edu.SV/sspvi/bitstream/11592/7106/657.458-A358m-capitulo%2011.pdf San Salvador.
- Superintendencia Nacional de Salud (2017). *Certificados*, recuperado de <http://ambulanciasnovavida.com>
- Sampieri, (1991). *Metodología de la investigación*. Recuperado de metodologia02.blogspot.pe/ Tipos de investigación y diseño de investigación.
- Suárez, A. (1991). *La Moderna Auditoría*. Editorial Mc Graw Hill Colombia.
- Tobar, (2002). *Modelos en Gestión de Salud*. Recuperado de www.saludcolectiva-unr.ar/docs/SC-138.pdf metodologia02.blogspot.pe/ Tipos de investigación y diseño de investigación.
- WIKIPEDIA (2017). *Administración en Salud.* recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/Administracion%20en%20salud>.

ANEXOS

Anexo A: Marco muestral

N°	CARGO
01	Gerente General
02	Asesor Legal
03	Administrador
04	Jefe de Operaciones
05-07	Jefe de Recursos Humanos
08-10	Analistas 1
11-13	Jefes de Proyecto
	Responsables de
14-15	Reclutamiento y Selección

Nota: Elaboración propia-

Anexo B: Instrumento de recolección de datos

B.1. Fichas textuales

Para la recolección de la información se ha considerado de acuerdo a la siguiente ficha.

Autor: Título: Año:	Editorial: Ciudad, país:
Tema:	
Edición:	N° de ficha:

Nota: Elaboración propia

B.2. Guía de análisis documental

Auditoría Interna		
Dimensión	Periodo	
Prctceso de auditoría interna		Planeamiento de auditoría interna
		Técnicas de auditoría interna
	2018	Evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna
		Procedimientos de auditoría interna
Dimensión	Periodo	
Procesos de gestión		Fases del proceso de gestión
		Cumplimiento de metas y objetivos institucionales
	2018	Políticas institucionales
		Resultados de gestión
		Toma de decisiones oportunas

Nota: Elaboración propia.

Anexo C

Cuestionario de la Encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



INSTRUCCIONES: El propósito del presente cuestionario, es recoger información importante relacionada con el tema de investigación **“Implementación de auditoría interna para la mejora en la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Período 2018”**.

Al respecto, se le solicita su colaboración en las respuestas a las preguntas y elegir la alternativa que consideres correcta, marcando con un aspa (X) al lado derecho, vuestro aporte será de mucha importancia para el desarrollo de esta investigación. Muy agradecidas por su colaboración.

Objetivo específico 1. Determinar si la implementación de una auditoría interna incide en la mejora de los resultados de la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. período 2018.

Dimensión: Proceso de auditoría

Indicador: Planeamiento de auditoría interna

1. ¿Considera usted que la implementación de una oficina de auditoría interna sería de importancia para evaluar el accionar de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC?

a. Si ()

b. No ()

2. ¿Considera usted que el planeamiento de la auditoría interna es importante para la evaluación de la operatividad en la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC?

a. Si ()

b. No ()

Indicador: Técnicas de la auditoría interna.

3. ¿Considera usted que las técnicas de la auditoría interna permitirán evaluar el desarrollo de la gestión?

a. Si

b. No

Indicador: Evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la Auditoría Interna.

4. ¿Considera usted que la evaluación, comprobación y análisis de los hechos por parte de Auditoría Interna, permiten obtener información de cómo se gestiona la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC?

a. Si

b. No

Indicador: Procedimientos de auditoría interna.

5. ¿Considera usted que los procedimientos de auditoría interna, sirven para la evaluación de los hechos económicos, las actividades y operaciones en la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC?

a. Si

b. No

Objetivo específico 2.**Dimensión: Proceso de gestión****Indicador: Fases del proceso de gestión**

6. ¿Considera usted, que la gestión institucional comprende la planeación, organización, dirección, coordinación, control y retroalimentación de los recursos, actividades y procesos en la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC ?

a. Si

b. No

Indicador: Cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

7. ¿En su opinión, el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales favorecen la gestión en la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC?

a. Si

b. No

Indicador: Políticas institucionales.

8. ¿Considera Ud., que las políticas y procedimientos institucionales facilitan la gestión en la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC?

a. Si

b. No

Indicador: Resultados de gestión.

9. ¿En su opinión, los resultados de gestión que se obtienen son consecuencia de la eficiente administración de los recursos en la empresa de servicios múltiples Nova Vida SAC?

a. Si

b. No

Indicador: Toma de decisiones oportunas.

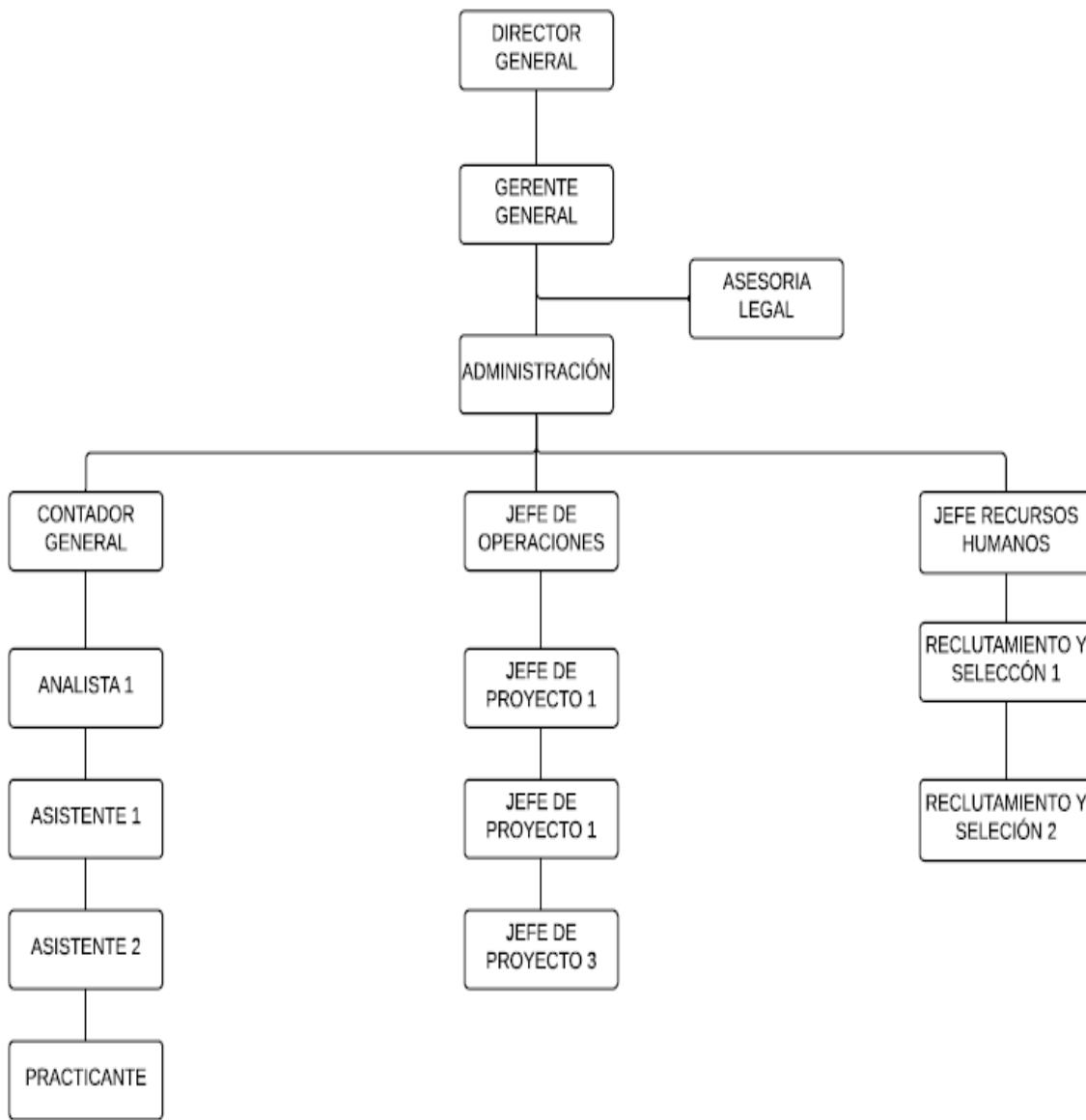
10. ¿Considera Ud., que la toma de decisiones oportuna es trascendental para el logro de objetivos en la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC?

a. Si

b. No

Lima, Diciembre de 2017

Anexo D: Organigrama Estructural de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC



Nota: Empresa de servicios médicos Nova Vida SAC

Anexo F: Estado de Resultados de la Empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC,
Ejercicio 2016 y 2017.

SERVICIOS MÉDICOS NOVA VIDA SAC
ESTADO DE RESULTADOS
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2017

	2,016	2,017
Ventas Totales	1,154,870	5,774,350
Ventas Netas	1,154,870	5,774,350
Costo de los Servicios	-591,293	-2,960,219
Utilidad Bruta	563,577	2,814,131
Gastos Operativos		
Gastos de Administracion	-419,328	-2,286,148
Utilidad /Perdida de Operación	144,249	527,983
Otros Ingresos/Gastos		
Ingresos Financieros		
Gastos Financieros	-16,907	-95,839
Ingresos Diversos	5,072	39,731
Ingreso Excepcionales		
Cargas Excepcionales		
Resultado antes del Impuesto	132,414	471,875
Impuesto a la Renta		
Resultado del Ejercicios	132,414	471,875

Nota: Empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC

Anexo G: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Implementación de auditoría interna para la mejora de la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. Período 2018						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL: ¿De qué manera la implementación de una auditoría interna incide en la mejora de la gestión de la empresa de servicios Nova Vida SAC. período 2018?	GENERAL: Explicar si la implementación de una auditoría interna incide en la mejora de los resultados de la gestión de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. período 2018.	GENERAL: La implementación de una auditoría interna incide en la mejora de la gestión de la empresa de servicios Nova Vida SAC. período 2018. ESPECÍFICAS: La implementación del proceso de auditoría interna incide en el logro de resultados de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC, período 2018.	VARIABLE INDEPENDIENTE Auditoría Interna	Proceso de auditoría interna	Planeamiento de la auditoría	1. Tipo de investigación: Aplicada 2. Nivel de investigación Explicativa 3. Diseño No experimental de corte longitudinal 4. Población: 14 colaboradores 5. Muestra: 14 colaboradores 6. Fuentes de datos • Primaria y secundaria
					Técnicas de auditoría interna.	
ESPECIFICOS: ¿De qué manera la implementación del proceso de auditoría interna incide en el logro de resultados de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC, período 2018? ¿En qué medida el proceso de gestión incide en el logro de los objetivos de la empresa de servicios múltiples Nova Vida SAC. período 2018?	ESPECIFICOS: Determinar si la implementación del proceso de auditoría interna incide en el logro de resultados de la empresa de servicios médicos Nova Vida SAC. período 2018. Determinar el proceso de gestión incide en el logro de los objetivos de la empresa de servicios múltiples Nova Vida SAC. período 2018.	La implementación del proceso de gestión incide en el logro de los objetivos de la empresa de servicios múltiples Nova Vida SAC. período 2018.	VARIABLE DEPENDIENTE Gestión	Proceso de gestión	Evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna.	7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Encuesta : cuestionario Análisis documental: Fichaje 8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos Estadística descriptiva Programa Excel
					Procedimientos de la auditoría interna.	
					Fases del proceso de gestión.	
					Cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	
					Políticas institucionales.	
					Resultados de gestión.	
					Toma de decisiones de gestión oportuna.	

Nota: Elaboración propia

Anexo H: Balance General

SERVICIOS MEDICOS NOVA VIDA SAC
BALANCE GENERAL

ACTIVOS	31-dic-16	31-dic-17
ACTIVOS CIRCULARES		

BANCO	140,944	137,141
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	719,341	3,842,830
OTRAS CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	269,483	308,917
PAGOS ANTICIPADOS	38,132	41,748
OTROS ACTIVOS CIRCULANTES		
TOTAL ACTIVOS CIRCULANTES	1,167,900	4,330,636

OTROS ACTIVOS		
VEHÍCULOS	302,263	1,285,493
EDIFICACIONES - MEJORAS	21,626	21,626
EQUIPOS MÉDICOS	0	210,507
MUEBLES Y EQUIPOS OFICINA	5,321	21,670
DEPRECIACION ACUMULADA	-40,705	-161,527
ACTIVOS INTANGIBLES	2,023	2,023
AMORTIZACION ACUMULADA	0	-202
TOTAL OTROS ACTIVOS	290,528	1,379,591
TOTAL ACTIVOS	1,458,428	5,710,226

Nota: Elaboración propia

PASIVOS	31-dic-16	31-dic-17
PASIVOS CIRCULARES		

CUENTAS POR PAGAR	22,744	135,540
PRÉSTAMOS EMPRESAS RELACIONADAS	1,079,545	3,504,212
TRIBUTOS - IMPUESTOS POR PAGAR	99,435	210,017
OTRAS CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	95,535	1,200,631
REMUNERACIONES POR PAGAR	18,755	126,905
TOTAL PASIVOS CIRCULANTES	1,316,014	5,177,305

PATRIMONIO		
CAPITAL PAGADO	10,000	10,000
RESERVA REVALORIZACIÓN DEL CAPITAL		
RESULTADOS ACUMULADOS		51,046
UTILIDAD DEL EJERCICIO	132,414	471,875
DIVIDENDOS PROVISORIOS		
TOTAL OTROS ACTIVOS	142,414	532,921
TOTAL ACTIVOS	1,458,428	5,710,226

Implementación de Auditoría Interna para la mejora de la gestión de la empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, período 2018

por Carmen Rosa García Ríos / Evita Gómez Gonzáles

Fecha de entrega: 17-ene-2023 11:47p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1994583639

Nombre del archivo: Tesis_CARMEN_Y_EVITA_SIMILITUD_24_28.12.22_1.docx (1.2M)

Total de palabras: 12392

Total de caracteres: 69720

Implementación de Auditoría Interna para la mejora de la gestión de la empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, período 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	www.revistas.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	scholar.harvard.edu Fuente de Internet	1%