



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS DE
ESSALUD EN LIMA-PERÚ”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

PICOY VÁSQUEZ NORMA MARÍA

ASESOR:

PH. D. DR. CUMPÉN VIDAURRE ROBERTO

JURADO:

DRA. BARRUETO PÉREZ MARÍA TERESA

DR. RENGIFO LOZANO RAÚL ALBERTO

DRA. TEJADA ESTRADA GINA CORAL

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA:

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, dándome fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles; ellos me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO:

A Dios porque me ha dado todo el valor para seguir en el duro caminar de la vida por la oportunidad de amanecer cada día; a mi familia, a ellos por su paciencia que me han tenido durante este largo proceso de mi formación académica, donde he tenido que sacrificar mucho tiempo para con ellos, a mis amigos y compañeros que de una u otra manera siempre me apoyaron con palabra de aliento, a mis docentes que me han dado sus mejores consejos.

ÍNDICE

CARÁTULA	I
TÍTULO.....	I
AUTOR.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
ÍNDICE.....	VI
INTRODUCCIÓN	VII
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
- Problema General.....	03
- Problemas Específicos	03
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	04
1.4. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	05
1.5. OBJETIVOS.....	05
1.5.1. Objetivo General	05
1.5.2. Objetivos Específicos	05

CAPÍTULO II:	07
MARCO TEÓRICO	07
2.1. ANTECEDENTES	07
- Antecedentes Internacionales.....	07
- Antecedentes Nacionales	09
2.2. MARCO CONCEPTUAL	11
2.2.1. Conceptos.....	11
2.2.2. Teorías generales y bases teóricas relacionadas con el tema	16
2.2.2.1. <i>Control Interno</i>	16
2.2.2.2. <i>Gestión Administrativa</i>	27
2.3. ASPECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIO AMBIENTAL	39
CAPÍTULO III	42
MÉTODO	42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.2.1. Población.....	43
3.2.2. Muestra.....	43
3.3. HIPÓTESIS	45
3.3.1. Hipótesis general.....	45
3.3.2. Hipótesis específicas	45
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
3.4.1. Variable independiente.....	46
3.4.2. Variable dependiente.....	46
3.5. INSTRUMENTOS.....	47

3.6. PROCEDIMIENTOS	47
3.7. ANÁLISIS DE DATOS	47
CAPÍTULO IV	49
RESULTADOS	49
4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	49
4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	57
CAPÍTULO V.....	78
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
5.1. DISCUSIÓN.....	78
5.2. CONCLUSIONES.....	81
5.3. RECOMENDACIONES	83
CAPÍTULO VI.....	86
REFERENCIAS.....	86
CAPÍTULO VII	90
ANEXOS.....	90
ANEXO N° 1: FICHA DE INSTRUMENTOS A UTILIZAR.....	90
ANEXO N° 2: DEFINICIONES DE TÉRMINOS.....	91
ANEXO N° 3: ENCUESTA	94

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue “Establecer si el control interno influye en la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud”. Para ello, se determinó una muestra optima considerando un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error, resultando 136 profesionales y personal administrativo que labora en distintas áreas del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Asimismo, para la recopilación de los datos se hizo mediante un cuestionario debidamente estructurado de tal manera que sus datos puedan colaborar para la contrastación de las hipótesis planteadas, se utilizó como pruebas estadísticas la prueba Ji cuadrado, pues los datos se encontraban clasificados en la escala nominal estableciendo un nivel de significancia de 5%. Los resultados principales a los que arribó el estudio fue: 1) que el 46% del personal profesional y administrativo del HNRE sostiene que existe un regular control preventivo; 2) en lo que respecta al seguimiento de las medidas correctivas, se observa también que esta se realiza a medias o regularmente, pues el 53% del personal profesional y administrativo del HNRE sostiene que el seguimiento a las medidas correctivas no se realiza de manera total sino parcial; 3) de igual forma el mantenimiento de los equipos biomédicos del hospital también se realiza a medias o de manera parcial, de tal manera que el 44% del personal sostiene que la vida útil de los equipos biomédicos es muy corta o nada. Sin embargo se llegó a la conclusión que el control interno influye favorablemente en la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

Palabras claves: Control Interno, Gestión Administrativa, supervisión, evaluación de riesgos, medidas correctivas, procesos de selección, vida útil.

ABSTRACT

The objective of the investigation was "Establish whether internal control influences the administrative management of the Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud National Hospital". For this, an optimal sample was determined considering a level of confidence of 95% and 5% as a margin of error, resulting in 136 professionals and administrative staff working in different areas of the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital. Likewise, for the collection of the data, it was done through a duly structured questionnaire in such a way that their data can collaborate for the verification of the hypotheses raised, the chi-square test was used as statistical tests, since the data were classified in the scale nominal setting a significance level of 5%. The main results to which the study arrived was: 1) that 46% of the professional and administrative staff of the HNRE maintains that there is regular preventive control; 2) Regarding the follow-up of the corrective measures, it is also observed that this is done halfway or regularly, since 53% of the professional and administrative staff of the HNRE maintains that the follow-up to the corrective measures is not carried out in a total way but partial; 3) In the same way, the maintenance of the biomedical equipment of the hospital is also carried out partially or partially, in such a way that 44% of the personnel maintain that the useful life of the biomedical equipment is very short or not at all. However, it was concluded that internal control favorably influences the administrative management of the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital in EsSalud.

Keywords: Internal Control, Administrative Management, supervision, risk assessment, corrective measures, selection processes, useful life.

INTRODUCCIÓN

Establecer un adecuado manejo de control interno surge de la necesidad de que una entidad pública o privada logre optimizar los resultados esperados, no siendo siempre efectivos o logrando una alta tasa de rentabilidad. Por consiguiente, la implementación de un Órgano de Control Interno tiene la finalidad de suscitar la eficiencia, eficacia y economía, de modo que se logre optimar el servicio a los usuarios y trabajadores de cierta entidad, y en consecuencia otorgar servicios de salud de calidad a la población usuaria.

El presente trabajo enfoca el tema del Control Interno desde el punto de vista encaminado a optimizar la gestión administrativa. Siendo un proceso constante ejecutado por la dirección, gerencia y los empleados de la entidad, con la finalidad de suministrar una seguridad prudente respecto a si están consiguiéndose los objetivos de suscitar la efectividad, eficacia y economía en todas las operaciones y la calidad en los servicios que se ofrecen, protegiendo y conservando los recursos públicos ante cualquier intento de pérdida, irregularidad o acto ilegal. Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización debido al avance tecnológico y de la globalización.

Actualmente, el control interno es considerado como la médula espinal de una entidad, en caso contrario, si se carece de este, no se sabría quien dirige, quien hace y con qué fin se desarrolla la entidad. Por motivo tal, es fundamental que se cuenten con los conocimientos adecuados y con información apropiada y veraz que busquen el mejoramiento de los procesos y resultados sostenibles en el tiempo. Asimismo la Gestión administrativa, es primordial en las empresas ya que sustenta las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales.

Podemos analizar a la “Administración” como disciplina y como proceso. Como disciplina es un cuerpo acumulado de conocimientos que incluye principio, teorías, conceptos, etc. Como proceso comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización. En este sentido, podríamos decir que: “La administración es conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, resultándole algo imprescindible para su supervivencia y crecimiento”.

Por otro lado, la Gestión administrativa se describe en cuatro funciones desempeñadas para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos como son: 1) la Planificación, en donde los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos. 2) la Organización, que organiza el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. 3) la Dirección, que dirige e implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. 4) y el Control, que es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

De esta manera, en el contexto actual en el que vive la sociedad, es fundamental contar con herramientas y metodologías que faciliten optimizar los procesos administrativos en salud Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de Essalud en Lima – Perú.

Es importante, que todas las organizaciones tengan el interés de mantener un adecuado sistema de control interno, tras la facilidad que resulta para medir la eficiencia y productividad el momento de implantarlos, específicamente si se centra en las actividades básicas que se ejecutan. Cabe destacar que es importante, que la entidad aplique controles internos en todas sus operaciones, por ello, surge la importancia de contar con una adecuada planificación que tenga la capacidad de verificar el cumplimiento de los controles para tener una mejor visión sobre la gestión.

En este contexto la tesis se ha desarrollado en cinco capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, en este capítulo se expone la situación en la que se encuentra el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de Essalud en Lima, respecto al control interno y la gestión administrativa. Así mismo se concluye con la formulación de un problema y sus respectivos problemas secundarios que engloban lo que el estudio persigue.

Capítulo II: Marco Teórico, abarcó desde las teorías generales relacionadas con el tema, las bases teóricas especializadas sobre el tema, el marco conceptual y por finalizar en este capítulo la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Capítulo III: Método, En este apartado se muestra el tipo y diseño de investigación los mismos que orientan el uso de los métodos estadísticos. De igual manera, se elige una muestra óptima para la aplicación de la encuesta como técnica de recopilación de datos y su respectivo cuestionario como instrumento de medición.

Capítulo IV: *Presentación de resultados*, abarcó la contrastación de hipótesis y los análisis e interpretación.

Capítulo V: *Discusión*, para la discusión se utilizó las conclusiones que junto con la teoría obtenida de la bibliografía de diversos autores se compara la realidad mediante los resultados descriptivos obtenidos para su respectivo análisis para su comprensión y posterior recomendación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Cabe resaltar, que los responsables de la gestión administrativa de los Hospitales no promueven adecuadamente la participación de sus comunidades en la conservación de la Salud, en muchos casos, no originan la nutrición apropiada de la población, por medio de la difusión de alimentación complementaria, ni fomentan conductas y estilos de vida saludables. Todas estas falencias demuestran que no se desarrolla una eficiente gestión administrativa.

De esta manera, los responsables de la gestión administrativa de los Hospitales no promueven eficazmente la administración compartida de redes y establecimientos, ni avalan la gestión de redes de salud de manera eficiente y efectiva; asimismo, no desarrollan un sistema integrado de información en Salud para la toma de decisiones.

En este entorno, el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, brinda atención de salud aproximadamente a más de un millón 707 mil asegurados a nivel nacional derivados de los Centros Asistenciales que conforman esta Red. Cuenta con 60 especialidades médicas, atendiendo consultas, exámenes de laboratorio, hospitalización y operaciones de alto riesgo entre otros; uno de los problemas principales del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud es, el manejo de la gestión administrativa la cual está reflejada en debilidades del control interno, específicamente en la ejecución de los procesos de selección para la compra de bienes y servicios programados para adquisiciones anuales, los cuales en la mayor parte de los casos no son ejecutados de acuerdo a su programación anual

contenida en el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC), que viene hacer el documento en el que constan, de manera planificada y ordenada, los Procesos de Selección que la Entidad va a convocar o realizar en el año, en función al cumplimiento de sus metas y objetivos.

Es así, que el año 2015 la Oficina de Logística del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, ejecutó un proceso de exoneración (que ocurre cuando se tiene equipos de 15 a 30 años de uso para recién solicitar su reposición mediante compras exoneradas y al hacer esto los equipos biomédicos se adquieren con precios sobrevalorados) para adquirir Equipos Médicos e Instrumental Quirúrgico, para los diferentes servicios de la Gerencia Quirúrgica por un importe de S/. 15'000,000.00 hecho que, vulneró la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento los cuales establecen los procedimientos para la adquisición de estos bienes mediante procesos de selección regulares que se encontraban aprobados presupuestalmente en el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC) del año fiscal; cabe indicar, que la falta de estos equipos perjudica la salud de los asegurados, por no contar oportunamente con un servicio de salud de calidad, eficiente y eficaz en consultas, para realizarse los análisis y operaciones en las distintas especialidades del Hospital.

Para estos casos el Control Interno aplicado a la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud específicamente en la oficina de Logística, juega un papel importante para el manejo de una gestión administrativa eficiente que le permita realizar oportunamente el mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos e instrumental quirúrgico, así como las adquisiciones de bienes y servicios mediante procesos de selección regulares, los cuales se encuentran programados en el Plan Anual de Adquisiciones (PAC) de cada año, el control interno tiene como función principal cautelar el uso adecuado de los recursos económicos de ESSALUD, mediante el control preventivo y el

control posterior plasmado en Acciones de Control (exámenes especiales). De igual forma para que todo marche bien es necesario cumplir con las recomendaciones del Órgano de Control Institucional (OCI), para así mejorar la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, mediante las acciones de control, aplicando programas y procedimientos.

1.2. Formulación del Problema

Problema General

¿Cómo el Control interno influye en la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud?

Problemas Específicos

a) ¿Cómo el control preventivo incide en el cumplimiento del Plan Anual de contrataciones (PAC) del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud?

b) ¿Cómo la supervisión influye en el cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud?

c) ¿Cómo la evaluación de riesgo influye en el cumplimiento del mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud?

d) ¿De qué manera el seguimiento de medidas correctivas influye en la determinación de la vida útil de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

La investigación **se justifica** por la conveniencia en cuanto a los resultados pues contribuye con elementos de mejora en la aplicación del control interno como la motivación del personal a participar sin temores ni miedos a posibles represalias en el corto plazo. Asimismo, contribuye en proporcionar elementos para la mejora de la gestión administrativa a nivel general. Estas características permitirán modificar prácticas o políticas que han venido ocurriendo y que corregirá, entre otros, los procesos de selección para la adquisición de bienes y servicios como parte de la gestión administrativa de la institución, beneficiándose por un lado la institución y por otro lado, el director por la gestión del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud. Se concluye que el presente trabajo de investigación se justifica porque permitió diagnosticar las necesidades de desarrollo del personal, así como los niveles de satisfacción en la entidad objeto de estudio.

La importancia está dada por el hecho de presentar una investigación que busca resolver la problemática de la mejora continua porque desde el aspecto teórico se dio a conocer el comportamiento de las variables expresados en porcentajes, los mismos que reflejan la actual situación en la que se encuentra la institución, lo que permitirá en el corto plazo, sugerir recomendaciones de mejora en el aspecto administrativo, en el abastecimiento de medicamentos, en las citas exámenes de laboratorio y operaciones en las distintas especialidades de los servicios que proporciona el Hospital. Se concluye la importancia del presente trabajo de investigación porque radicó en buscar nuevos cambios en el proceso de desempeño en el personal administrativo, a fin de garantizar la calidad de servicio del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, promoviendo el cambio de actitud en el desempeño administrativo. Por otro lado, es importante que los resultados de la investigación

sirvan de modelo o guía para réplicas posteriores para otros trabajos de investigación, buscando la excelencia académica con profesionales de calidad y competencia.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones, en cuanto a la ejecución de la investigación no se han presentado: en lo que se refiere a Bibliografía, en el aspecto tecnológico no administrativo; por lo que el estudio pudo realizarse sin problema alguno. El estudio pretendió crear conciencia en los altos funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins respecto a la implementación de criterios adecuados, que para la ejecución del control interno no es una búsqueda y castigo de quien o quienes lo hacen mal, sino para enmendar y corregir errores que limitan la gestión en especial la gestión administrativa la que finalmente repercutirá en la toma de decisiones.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

Establecer si el control interno influye en la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

1.5.2. Objetivos Específicos.

a) Establecer si el control preventivo influye en el cumplimiento del Plan Anual de contrataciones (PAC) del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

b) Determinar si la supervisión influye en el cumplimiento de la ejecución de los procesos de selección del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

c) Establecer si la evaluación de riesgo influye en el cumplimiento del mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

d) Establecer si el seguimiento de medidas correctivas influye en la determinación de la vida útil de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Como antecedentes de la investigación del control interno y gestión administrativa se han considerado a los siguientes autores:

Antecedentes Internacionales:

En cuanto a estudios similares a nivel internacional se tuvo acceso limitado a investigaciones sobre Control Interno y Gestión Administrativa Gubernamental, sin embargo se tiene a **Dugarte (2012)**, con su tesis: “*Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la Administración Pública Municipal*”, llega a concluir: Que la situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración pública municipal ubicados en el área metropolitana del estado Mérida, se encuentra bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos bien definidos, los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional. Igualmente, se puede afirmar que debido a la inexistencia en dichos órganos de una unidad técnica especializada con funciones de control en la ejecución de obras civiles, es síntoma de que se subestima la división del trabajo como etapa fundamental de la organización y control como funciones administrativas. Estas características influyen sustancialmente en la situación de control interno administrativo, sobre todo cuando el contenido esencial de la actividad administrativa que le

corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, están referidas a las actividades de gestión que desempeñan con la utilización de los recursos para la satisfacción de las necesidades y servicios públicos que tienden a su realización en el marco de actos administrativos emitidos no ajustados a las normas de carácter legal y técnico. (p. 129)

Por su parte, **Guerrero, Portillo y Zometa (2011)**, en su tesis denominada: “*Sistema de control interno con base al enfoque COSO para la Alcaldía de San Sebastián, Departamento de San Vicente, para implementarse en el año 2010*”, llegan a concluir: Que en la Municipalidad no existe un manual para el uso, mantenimiento y control del activo fijo que regule la asignación de un responsable de su custodia, codificación e inventario, sin embargo mediante una orden girada por la Alcaldesa se ha restringido el uso del equipo a personas ajenas a la institución y para fines que no sean de la Municipalidad. (p. 146)

La administración no le da importancia al control interno, pues no se han establecido lineamientos a seguir para un correcto funcionamiento de la Municipalidad, cada quien hace lo que en base a la experiencia ha desarrollado o en apego a la legislación, sin controles que mejoren el desempeño de las actividades. (p. 148)

Recari (2015), en la tesis: “*Gestión Administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*”, llega a concluir que: Se determinó que la gestión administrativa en los departamentos de compras del Ministerio de Gobernación es engorrosa y lenta debido a los controles administrativos que han sido implementados con el fin de eficientar o hacer que algo sea lo más eficiente posible y transparentar (claro y abierto) los procesos, específicamente en los eventos de cotización y licitación. (p.69)

Antecedentes nacionales:

Campos (2003), en su investigación titulada: *“Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado en la universidad Nacional Mayor de San Marcos”*, sostiene: Con relación a la ejecución presupuestal las políticas utilizadas en el Control Interno son coherentes, observándose las normas y procedimientos en todas las actividades del proceso de abastecimiento, influyendo favorablemente en el trabajo que se efectúa: sin embargo, se amerita un manual para su ejecución (p.120)

Aquipucho (2015), en su tesis: *“Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012”*, señala: Que en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso resultó no ser óptimo el sistema de control interno respecto a los procesos de Adquisiciones y Contrataciones durante el periodo 2010-2012; por la inadecuada programación del plan anual de la entidad, disponibilidad presupuestal, la coherencia entre el plan anual y la disponibilidad presupuestal, influyeron negativamente incumpliendo el Plan Anual de la entidad y la deficiente ejecución del gasto que conllevaron a las modificaciones del Pan Anual de Adquisiciones y Contrataciones. (p. 105)

Asimismo, **Luque (2012)**, en su investigación denominada: *“Las Acciones de control y su Contribución al Fortalecimiento del Control Interno en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”*, concluyen: Con la finalidad de establecer si las acciones de control favorecen al fortalecimiento del control interno en la administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, considerando todos los datos estadísticos de los principales

indicadores de gestión; entre los que destacan, la percepción de sus autoridades y funcionarios. Agregado a ello, el estudio de investigación justifica al control interno por su gran valor teórico, utilidad práctica, relevancia administrativa y por los beneficios que genera para la comunidad Sanmarquina. De esta manera, se concluye que las observaciones de control facilitan la adopción de las acciones correctivas en la administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; asimismo, que las carencias de control interno resultantes de las acciones de control propenden (tener tendencia hacia algo) la revisión y actualización del sistema de control interno de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Castro (2015), en su investigación: “*Gestión administrativa y el Control Interno en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – 2012*”, concluye: Que de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se concluye que no existe una correlación directa y significativa alguna entre la gestión administrativa y el control interno de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica -2012.

Flores y Suárez (2016), en su tesis: “*Control Interno en la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015*”, concluyen: Que se ha descrito el Control Interno en cada uno de sus componentes, consistentes en ambiente de control; evaluación de riesgo; actividades de control gerencial; información y comunicación; supervisión; encontrándose que los resultados empíricos se corresponden con las posturas teóricas y normativas del control interno, los cuales contribuyen de manera significativa en la gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad provincial de Huaraz, dinamizando su funcionamiento. (p. 94)

Castañeda y Vásquez (2016), en la tesis: “*La Gestión Administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-20152*”, señala: Se Concluye que en cuanto a la gestión administrativa en la E.P.G. en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 79%, no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica en donde el 53% indicó que se practica un poder coercitivo y el 64% se practica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, conllevando a que no se corrija los errores cometidos, tampoco se aplican estrategias para mejorar el servicio. (p. 135)

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Conceptos.

a) Control Interno: Comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

b) Control interno Posterior: Es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el Órgano de Control Institucional (OCI), según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos.

c) Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

d) Gestión Pública: Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades del Estado tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

e) Evaluación de Riesgos: Abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada.

f) Riesgos estratégicos: Son de alto nivel, están alineados con la misión/visión, reflejan, la opción de creación de valor para los grupos de interés.

g) Riesgos operativos: Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, proporciona un punto de focalización para orientar la asignación de recursos.

h) Control Preventivo: Constituye una modalidad de Control Preventivo que implica la acción de presenciar el desarrollo de las operaciones o actividades a cargo de la Entidad.

i) Mantenimiento Preventivo: Es destinada a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento.

j) Seguimiento de Medidas Correctivas: Son las acciones que realiza el Órgano de Control Institucional (OCI), para verificar el grado de cumplimiento de la Entidad en implementar las recomendaciones contenidas en los Informes de control emitidos por el OCI.

k) Supervisión: Actividad que verifica que el sistema esté funcionando correctamente. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

l) Plan Anual de Contrataciones del Estado (PAC): Es el documento en el que constan, de manera planificada y ordenada, los Procesos de Selección que la Entidad va a convocar o realizar en el año, en función al cumplimiento de sus metas y objetivos. En el Plan Anual de Contrataciones del Estado: cada Entidad elaborará su Plan Anual de Contrataciones (PAC), el cual deberá prever todas las contrataciones de bienes, servicios y obras que se requerirán durante el año fiscal, con independencia del régimen que las regule o su fuente de financiamiento, así como de los montos estimados y tipos de procesos de selección previstos. Los montos estimados a ser ejecutados durante el año fiscal correspondiente deberán estar comprendidos en el presupuesto institucional. El Plan Anual de Contrataciones (PAC), será aprobado por el Titular de la Entidad y deberá ser publicado en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)

m) El Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE): Es el sistema electrónico que permite el intercambio de información y difusión sobre las contrataciones públicas del Estado, así como la realización de transacciones electrónicas. Su base legal se encuentra en la Nueva Ley de Contrataciones del Estado (N°30225). Por otro lado, una entidad pública debe registrar en el SEACE la siguiente información:

1) Programación: Plan Anual; Relación de Bienes, Servicios y Obras; Expediente de Contrataciones, Base, Resumen Ejecutivo, Comité Especial. 2) Selección de personal: Convocatoria, Registro de participantes, Pliego de absolución de consultas u observaciones, Pronunciamiento, Base integrada, Propuesta, Buena Pro, Acta y cuadros comparativos de la Buena Pro, Declaración de desierto, Consentimiento de la Buena Pro, Nulidades, Cancelación, Resolución que absuelve el recurso de apelación, exoneración de proceso.

n) Vida Útil: Es el periodo durante el cual se espera que un activo depreciable sea usado por la entidad; o el número de unidades de producción o unidades similares que la entidad espera obtener del activo. La estimación de la vida útil a considerar será determinada por expertos profesionales o técnicos en cada ítem de la Infraestructura (Instructivo N°2, Criterio de Valuación de los Bienes del Activo Fijo, Método y Porcentajes de Depreciación y Amortización de los Bienes del Activo Fijo e Infraestructura, de la Contaduría Pública de la Nación).

ñ) Órgano de Control Institucional (OCI): Es el encargado de realizar los servicios de control simultáneo y posterior; así como los servicios relacionados, conforme al Plan Anual de Control y a las disposiciones aprobadas por la Contraloría General de la República (CGR). El **Órgano de Control Institucional** es la unidad orgánica especializada responsable de llevar a cabo el **control** gubernamental en una institución o entidad pública, de conformidad con lo señalado en los artículos 7 y 17 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de **Control** y de la Contraloría General de la República.

o) Procesos de Selección: Estos son, Licitación Pública, Concurso Publico, Adjudicación Directa y Adjudicación de Menor cuantía, los cuales se podrán realizar de

manera regular, corporativa o sujeto a las modalidades de selección de subasta inversa o Convenio Marco.

p) Licitación pública: Las licitaciones son la regla general para las adquisiciones, de arrendamientos y servicios, son convocadas mediante una convocatoria pública para que se presenten propuestas libremente, en sobre cerrado mismo que es abierto públicamente para que sean aseguradas al Estado las mejores condiciones en cuanto a calidad, en el cual se realiza a través del otorgamiento de **la Buena Pro**, que consiste en el acto administrativo cuya finalidad es declarar cuál de las propuestas es la que ha obtenido el mayor puntaje dentro de un proceso de licitación. Posteriormente a la **Buena Pro** se realizan las actividades para la contratación, adelantos y garantías.

q) Concurso Público: Es un método de contratación que emplea el Estado para contratar servicios y consultorías mayores a S/ 400,000 soles. Este tipo de contrato es celebrado por la entidad y un privado, quien puede ser una persona natural o jurídica.

r) Adjudicación directa: La adjudicación directa es un procedimiento que se realiza sin puesta en concurrencia y por ende sin que exista competencia, adjudicándose el contrato a un proveedor que ha sido preseleccionado para tales efectos por la dependencia o entidad. Tratándose de bienes o servicios que sean objeto de un contrato marco.

s) Adjudicación de Menor Cuantía: Proceso que se aplica a las contrataciones que realice la Entidad, cuyo monto sea inferior a la décima parte del límite mínimo establecido por la Ley de Presupuesto del Sector Público para los casos de Licitación Pública y Concurso Público. La menor cuantía de bienes y servicios se utiliza para la adquisición de bienes o

prestación de servicios NO NORMALIZADOS, para los NORMALIZADOS sólo en el caso de que la subasta inversa electrónica se haya declarado desierta.

t) El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE): Es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas en las adquisiciones públicas del Estado peruano. Asimismo La certificación del OSCE, es un proceso que deben realizar los profesionales y técnicos que estén trabajando o deseen trabajar en las Entidades Públicas, en específico, en los Órganos Encargados de las Contrataciones de la Entidad (OEC).

u) Contraloría General de la República del Perú: Es el órgano superior del Sistema Nacional de Control, que cautela el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos del Perú, la correcta gestión de la deuda pública, así como la legalidad de la ejecución del presupuesto del sector público y de los actos de las instituciones sujetas a control; coadyuvando al logro de los objetivos del Estado en el desarrollo nacional y bienestar de la sociedad peruana. La Contraloría General tiene por misión dirigir y supervisar con eficiencia y eficacia el control gubernamental, orientando su accionar al fortalecimiento y transparencia de la gestión de las entidades, la promoción de valores y la responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos, así como, contribuir con los Poderes del Estado en la toma de decisiones y con la ciudadanía para su adecuada participación en el control social.

2.2.2. Teorías generales y bases teóricas relacionadas con el tema.

2.2.2.1. Control Interno.

El Control Interno se puede clasificar como control administrativo y control financiero. El Control Interno administrativo, normalmente, se refiere a actividades que no se pueden

considerar como de naturaleza financiera. El Control Interno financiero se refiere a las actividades financieras, también puede describirse como un sistema en que la responsabilidad de quien maneje los activos y el trabajo de una persona sea comprobada por otra persona. El objetivo del Control Interno en área de las cuentas por cobrar comerciales, sería ofrecer la seguridad de que todos los importes recibidos por la empresa sean depositados íntegramente y con prontitud en las cuentas bancarias de la empresa y registrados correctamente de acuerdo a su origen, tipo de cobranza y fecha de recepción. Las cuentas por cobrar comerciales que razonablemente se esperan sean realizadas en efectivo o en otros activos utilizados dentro del ciclo de operaciones de la empresa, se considerarán activos circulante. Las cuentas por cobrar comerciales no cobrables dentro del ciclo de operaciones, deberán presentarse como no circulante. También la utilización del cuestionario del Control Interno, evaluarán la medida de controles que tiene la empresa para controlar las cuentas por cobrar, de modo que donde se note insuficiencia pueda profundizarse el examen. Por tanto una operación efectiva de un sistema de Control Interno dependerá de registros contables y financieros que estén debidamente diseñados y que se lleven en forma adecuada y de una segregación efectiva de las funciones del personal de la compañía. Ya que los diversos procedimientos de control se describen como el sistema del Control Interno. Por consiguiente el Control Interno comprende el plan de organización y métodos coordinados y medidas adaptadas en una empresa para salvaguardar sus activos verificar la precisión y confiabilidad de su información contable, promover la eficiencia operativa y estimular su adhesión a las políticas prescriptas por la dirección. Entonces un sistema de Control Interno reconoce que se extiende más allá de los aspectos vinculados directamente con las funciones de los departamentos contable y financiero.

De acuerdo a **la Contraloría General de la República**: Los **principales objetivos del control interno** destacan los operacionales, como el promover la eficiencia, eficacia y

transparencia en la entidad. Los de cumplimiento, que se basan en cumplir la normativa aplicable a la entidad y promover la rendición de cuenta. Los objetivos de información con la finalidad de garantizar la confiabilidad de la información. Y los objetivos organizacionales, fomentando la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas. **(Contraloría General de la República, p. 4)**

Entre las principales ventajas que nos proporciona en control interno destaca el lograr objetivos y metas, promover el desarrollo de las organizaciones, fomentar la práctica de valores, asegurar el cumplimiento normativo, promover la rendición de cuentas, proteger los recursos y bienes, contar con información confiable y oportuna, lograr eficiencia y transparencia en operaciones, reducir riesgos de corrupción y generar una cultura de prevención. **(Contraloría General de la República, p. 4)**

De acuerdo a **Estupiñan (2015)**, “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Los componentes del control Interno:

El control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelacionados que se derivan de la manera, cómo la administración maneja la entidad, los cuales se mantienen integrados en todos los procesos administrativos. Asimismo, los componentes pueden ser considerados como un conjunto de normas que son empleadas para poder medir el Control Interno y establecer su efectividad. Los cinco componentes del control Interno se clasifican de la siguiente manera:

1.- Nivel de información y comunicación: Se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene, genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno.

2.- Nivel de control preventivo: Este componente es considerado como el cimiento de todo sistema de control, hace referencia a todo aquello que no es específico de un proceso, por el contrario, tiene influencia en todas las actividades de la entidad. Dentro del entorno del control preventivo se incluyen conceptos como “la integridad, valores éticos y filosofía de la dirección, la organización del Consejo de administración, la implantación de un Comité de auditoría y auditoría interna, las formas de remuneración, etc.” (**Barquero, 2013**)

De acuerdo a **Barquero (2013)**, las actividades de control comprenden todos los “procedimientos que se encuentran a lo largo de cualquier proceso de negocio de una entidad y que han sido diseñados por la dirección para mitigar los riesgos identificados en el mismo”. Es así, que el mismo autor indica que todas las **actividades de control** pueden consistir en lo siguiente:

- a) Verificaciones: comparar dos elementos y actuar en consecuencia cuando no coinciden; por ejemplo, la comparación del pedido con el material recibido.
- b) Conciliaciones: comparar dos elementos e identificar las partidas que componen la diferencia entre los mismos.
- c) Autorización: la autorización por el responsable de un departamento de validez a una transacción.
- d) Controles físicos: los inmobilizados, existencias, caja, entre otros, deben estar en lugares seguros que impidan su apropiación por terceros.

e) Controles sobre bases de datos fijos: para verificar que no se introduce modificaciones no autorizadas en las bases de datos que se utilizan en el proceso, como pueden ser el maestro de clientes o proveedores.

f) Controles de supervisión: pruebas para comprobar que el resto de actividades de control están funcionando correctamente. **(Barquero, 2013)**

Asimismo, **Barquero (2013)**, señala que las **actividades de control** también se pueden clasificar en lo siguiente:

Controles preventivos: son planificados con la finalidad de impedir que se originen el error en el momento en el que se gestiona la transacción. Se ejecutan en el momento de la transacción, señalando como ejemplo: la comparación del pedido con el material recibido.

Controles detectivos: son planificados con el fin de identificar los errores que no han sido determinados por los controles preventivos. Se ejecutan con continuación al registro de la transacción, por lo que deben ser desarrollados con anterioridad a la emisión de los estados financieros.

En este mismo sentido, **la Contraloría General de la República** sostiene que el ambiente de control comprende el “conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización”. **(p.6)**

Como lo informan los **González y Cabrale (2010)**, el ambiente de control está presente en todas las partes, constituyéndose el eje para el funcionamiento de las demás etapas y estos a su vez se sustentan en los lineamientos generales administrativos, los enfoques, los textos normativos y la manera de proceder en las actividades. La ética, el

profesionalismo, y todas las partes comprometidas, con los objetivos trazados. La delegación de tareas, y la capacitación de los trabajadores. Y el control por entidades independientes, altamente calificadas. Los mismos autores señalan que este componente se encarga de cumplir con las formas de seleccionar, capacitar, formar y evaluar a los trabajadores en la organización, que se sepa claramente las funciones de cada trabajo. Verificar si las funciones corresponden a la magnitud de la organización y sus respectivas metas, así también si se tiene claro el compromiso institucional. Verificar la forma de dirigir en todos los niveles de la organización, controlar que el control sea el adecuado y que se busque una constante mejora del mismo.

3.- Nivel de supervisión: De acuerdo a la **Contraloría General de la República**, este componente “se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua”. (p. 7)

Por otro lado, los autores **González y Cabrale (2010)**, sostienen que la verificación constante implica desarrollar labores para supervisar de manera continua, por todos los órganos que se dediquen al control, para prevenir algunas situaciones que puedan ocasionar perjuicios a la organización. El cumplimiento del control sistemático también debe estar en **las evaluaciones como son:**

- a) Alcanzar lo esperado por las metas y el control establecido.
- b) Definir el sistema, verificando sus partes y las funciones para su supervisión.
- c) Estudiar las posibles consecuencias negativas, y darles prioridad en su prevención.
- d) Establecer de qué manera se va a revisar el avance del trabajo.
- e) Evaluación constante del trabajo para tener siempre informes sobre la entidad.
- f) Evolución de los informes obtenidos con todos los responsables para realizar

conclusiones y recomendaciones.

Asimismo, para monitorear existe la evaluación del Sistema de Control Interno, eficacia del Sistema de Control Interno, auditorías del Sistema de Control Interno y Tratamiento de las Deficiencias Detectadas. **(González y Cabrale, 2010)**

De esta manera, la dirección de la entidad o cualquier funcionario que maneje una determinada área de la entidad, programa, actividad o proyecto tiene que proceder a evaluar de manera periódica la eficacia de su Sistema de Control Interno y transmitir los resultados ante las personas responsables. Realizar análisis de manera periódica de la manera en que ese sistema está operando le suministrará, al responsable, la tranquilidad de un apropiado funcionamiento, o poder tomar las acciones para su debida corrección y fortalecimiento. **(González y Cabrale, 2010)**

Adicionalmente, los autores señalados anteriormente, afirman que esta clase de control es eficiente si los responsables estén seguros en lo siguiente:

- Datos del trabajo avanzado, y del cumplimiento de objetivos.
- La confianza en los reportes obtenidos.
- Cumplir con la normatividad y reglamentos de la organización.

Esta disposición tiene como objetivo establecer la forma de evaluar el Control Interno, basándose en **tres áreas del control**, como son las operaciones, la información financiera y el cumplimiento de la normatividad. En la supervisión y monitoreo, la dirección es la encargada, por lo que no se debe confiar esta tarea a otras personas, ya que podría traer problemas. Asimismo, forma parte de este proceso la comparación constante de todos los importes que se

hayan tomado en cuenta por el sistema de contabilidad. Como lo señalan los mismos autores **González y Cabrale, (2010):**

“Se debe analizar la respuesta de la entidad ante las recomendaciones de los auditores internos y externos para fortalecer los controles internos. Se insiste en el cumplimiento del código de ética o conducta de la entidad y si regularmente se llevan a cabo actividades de control esenciales. Valorar la efectividad de las actividades de auditoría interna”.

4.- Nivel de evaluación de riesgo: Es parte del control interno el acontecimiento de que la dirección pueda analizar cuáles son todos los riesgos que pueden perjudicar a la entidad, “los documentos, los evalúe y establezca estrategias para afrontarlos”. Por ello, como lo sostiene **Barquero (2013)**, antes de identificar los riesgos, la dirección tiene que especificar todos **los objetivos de la entidad**, como:

- a) Objetivos operativos: un claro ejemplo es el mantener un alto grado de satisfacción del usuario, entre otros.
- b) Objetivos de la información reportada: donde la información financiera tanto de uso interno como la publicada al exterior se mantenga libre de errores significativos. Asimismo, estos objetivos se pueden hacer extensivos a la información no financiera, de uso interno como externo.
- c) Objetivos en relación al cumplimiento de la legalidad y normativa: ejemplo de ellos puede ser el cumplimiento de las normativas sobre las normativas medioambientales, etc.

De este modo, cada uno de todos estos objetivos debe ser analizado por la dirección, identificando los riesgos que les pueden afectar, a nivel general como a nivel de procedimiento en cada una de las transacciones. Cabe indicar, que este procedimiento tiene

que ser desarrollado en conjunto con las personas de distintos niveles dentro de la entidad para lograr la identificación de todos los riesgos.

Para lograr la identificación de **los riesgos** tiene que considerarse la probabilidad de que se originen conductas fraudulentas en la entidad. Una vez, que hayan sido identificados, se procede a analizar y **clasificar los riesgos en base de variables como lo son las siguientes:**

- a) La probabilidad de ocurrencia.
- b) La magnitud del impacto.
- c) El tiempo que transcurre entre que se materializa el riesgo y se produce un impacto para la entidad.
- d) La persistencia del impacto para el negocio una vez se ha producido el riesgo. **(Barquero, 2013)**

Después de haber analizado los riesgos, **Barquero (2013)**, sostiene que se procede a tomar una decisión sobre la manera de gestionar cada uno de ellos, cuya decisión puede mantenerse en las siguientes opciones:

- a) Aceptar el riesgo y no emprender acciones para mitigarlo.
- b) Evitar el riesgo dejando de hacer las actividades que lo generan.
- c) Reducir el riesgo con las herramientas disponibles.
- d) Compartir el riesgo: contratando seguros, buscando socios, etc.

Por otro lado, **González y Cabrale (2010)**, sostienen que se debe tener en cuenta la normatividad, y la ética de la organización, que deben referirse a las prácticas de la empresa, los problemas y las formas de comportarse de manera ética. Todo esto sirve para verificar si

las actuaciones no se está cumpliendo, según la legislación vigente. Por otro lado, el control interno ha sido creado para disminuir las pérdidas que menoscaban las funciones de la organización. Por medio de investigar y analizar los posibles daños, y ver hasta qué punto se puede controlar para evitar mayores daños. Para esto ayudará obtener de manera práctica la información necesaria, para ver las deficiencias de la organización, de manera interna y externa.

Es importante resaltar que **los objetivos de control** tienen que ser específicos, apropiados, completos e integrados a los generales de la entidad. Una vez que hayan sido identificados su análisis debe incluir lo siguiente:

- a) Una estimación de su importancia y trascendencia.
- b) Una evaluación de la probabilidad y frecuencia.
- c) Una definición del modo en que habrán de manejarse.
- d) Cambios en el entorno.
- e) Redefinición de la política institucional.
- f) Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- g) Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes.
- h) Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- i) Aceleración del crecimiento.
- j) Nuevos productos, actividades o funciones.

Estos mismos autores, mencionan, que las **normas para evaluar los riesgos** son:

- a) Identificación del Riesgo: Se tiene que saber cuáles son los riesgos más peligrosos que puedan afectar la organización e interferir con el cumplimiento de sus objetivos, aún si

proviene de la misma entidad, referentes a sus formas y funciones de la empresa, así como también a los que provienen de afuera, que también interferirán en el cumplimiento de las metas trazadas. Para el cumplimiento de esto se necesita planificar y comenzar desde cero.

b) Estimación del Riesgo: Cuando ya se sepa, cuáles son los riesgos en la organización, se procede a practicar un proceso a en la programación y en las actividades. Por ello, se tiene que considerar algo que se encuentre más dirigido a todas las áreas y metas importantes reconocidos en la visión general de la organización.

c) Determinación de las metas de Control: Después de notar, valorar y medir los riesgos, los encargados y responsables de las demás áreas tienen que establecer las metas concretas de control y en base a ellas, instituir todas las operaciones de control más apropiadas.

d) Cuando los que dirigen y los encargados de otras áreas hayan notado y medido el posible riesgo, se debe ver la forma de combatirlos de la forma más eficiente y económica posible. Se deberán trazar las metas de control de la organización, que estarán establecidas con sus propios objetivos.

e) Detección del Cambio: “En función de los objetivos de control determinados, se seleccionarán las medidas o salvaguardas que se estimen más efectivas al menor costo, para minimizar la exposición”. (González y Cabrale, 2010)

5.- Nivel de seguimiento de medidas correctivas: Como lo indica Estupiñan (2015), este componente permite comprobar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de seguimiento juegan un

papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

Las acciones de seguimiento pueden ser ejecutadas por personas encargado de los mismos controles, es decir, por los auditores internos (durante la realización de sus actividades regulares), asimismo, por revisores fiscales, auditores independientes y por especialistas de distintos campos (ingeniería, comunicaciones, exploración, entre otros), cuando se requieran. (Estupiñan, 2015)

2.2.2.2. Gestión Administrativa.

La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales. De acuerdo a los autores **Díaz, López, Jiménez y Fernández (2009)**, la gestión administrativa comprende el “conjunto de actividades orientadas a coordinar los recursos disponibles para conseguir los objetivos preestablecidos por la entidad”. (p. 32)

Por lo que se comprende que la gestión en la entidad, se centra en la “captación, ordenamiento, afectación y utilización de los recursos necesarios para el cumplimiento de los fines organizacionales”. (Villasmil, Castro y Torres, 2010, p. 6). Es decir, la gestión administrativa se enfoca en el apropiado control y uso de los recursos, guiándose en una estructura que asigna facultades y responsabilidades la cuales son determinadas en un esquema de trabajo.

La gestión administrativa, se basa en **cuatro principios fundamentales**: el orden es el **primero**, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado. La falta de orden conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos. **El segundo principio** es la disciplina; dentro de la gestión administrativa, la disciplina es un aspecto importante, ya que las normas y reglas deben ser cumplidas y respetadas por todos. **El tercer principio** es la unidad de mando. El empleado debe saber a quién reporta su trabajo y de quién recibirá órdenes, para evitar mensajes erróneos que perjudiquen la calidad del trabajo. **Por último**, fomentar y valorar la iniciativa en el personal es crucial para motivar; esto repercutirá positivamente en el ambiente de trabajo y en el logro de meta.

Funciones de la Gestión Administrativa:

1.- Realización de los procesos de gestión: Los procesos de gestión deben realizarse adecuadamente para que se lleve a cabo el desempeño efectivo en cada una de las funciones administrativas. Estos deben incluir la planeación, organización, dirección y control, girando todos con base en el cumplimiento de los objetivos.

2.- Contratación de personal: Se refiere a la selección, capacitación, colocación y remuneración del personal. El logro de los objetivos de la organización depende de poder contar con el personal adecuado, por lo cual se debe mantener el interés de cubrir las necesidades de los empleados y, a la vez, ser leales a la organización.

Propósitos de la Gestión Administrativa:

a) De acuerdo al autor **Muñiz (2003)**, los propósitos de la Gestión Administrativa son los siguientes:

1.- Otorgar soporte en la planificación y control de las actividades que realiza la entidad.

2.- Tramitar el sistema de información contable (referente a la contabilidad financiera y analítica).

3.- Descubrir y pronosticar las necesidades de financiación que presente la entidad y de esta manera elegir la fuente de financiación más apropiada que permita satisfacer las mismas de la forma más eficiente y adecuada.

4.- Examinar desde el enfoque administrativo las decisiones de la entidad en relación a las inversiones, políticas de la entidad, trámites administrativos, presupuestos, entre otros.

b) En este mismo sentido, el autor **Ramírez (2004)**, sostiene que los principales propósitos de la gestión administrativa son los siguientes:

1.- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.

2.- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

3.- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales. Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica). **(p.51)**

En definitiva, la gestión administrativa desarrolla un rol relevante en establecer un equilibrio entre todos los trabajadores de la entidad, esbozando, intercambiando y dirigiendo de manera adecuada las actividades a ejecutarse, de modo que se sostengan en el cumplimiento de los objetivos que garanticen el apropiado rendimiento de la entidad en general. No obstante, los recursos humanos no son los únicos recursos que tienen que

tramitarse eficientemente en la entidad, además, es fundamental la gestión de los recursos materiales y financieros.

Procesos de la Gestión Administrativa:

a) Planeación: Planificar es la piedra angular de este proceso, ya que de esta se derivarán las subsiguientes acciones a seguir. Para realizar un proceso eficiente es necesario considerar lo siguiente:

Contar con objetivos claros.

- Estudiar el ambiente bajo el cual se realizará el trabajo.
- Identificar y asignar las tareas que ayudarán a lograr los objetivos.
- Realizar un plan integral de logros, donde se destaquen los elementos creativos que ayuden a desempeñar eficazmente el trabajo.
- Determinar las políticas, métodos y procedimientos requeridos para el desempeño de la labor.
- Crear sistemas de alerta que permitan anticipar acciones ante problemas futuros.
- Actualizar constantemente los planes, considerando los resultados de los controles ejercidos sobre los mismos.

b) Organización: Para alcanzar el éxito se deben coordinar todos los recursos humanos, financieros y materiales que estén relacionados con el trabajo que se va a realizar. Esto implica el establecimiento de un conjunto de reglas y asignaciones de tareas que deben seguir rigurosamente las personas que estén involucradas. Algunas de estas actividades son:

Dividir el trabajo considerando las unidades de operación.

- Agrupar las tareas por los puestos de trabajo.
- Estructurar las unidades operativas con criterios de manejabilidad y afinidad de la labor.

- Seleccionar al personal que posea las aptitudes requeridas para determinado puesto de trabajo.

- Establecer ajustes en las actividades ejecutadas, con base en lo que arrojen los resultados de control de las mismas.

c) Dirección o ejecución: Para cumplir con las estrategias planificadas y organizadas es necesario tomar las acciones que las inicien y les den continuidad. Entre estas medidas están las de dirigir la actividad y propiciar el desarrollo del empleado en lo laboral y personal, para que así esta motivación se traduzca en el logro eficiente del objetivo. Estas estrategias pueden ser:

- Guiar e incentivar al grupo para que alcancen el objetivo.

- Establecer una comunicación directa, abierta y transparente con cada uno de los involucrados, directa o indirectamente, en el trabajo.

- Desarrollar las potencialidades de cada miembro.

- Crear incentivos para los empleados que se destaquen en determinados criterios pre-establecidos, como la creatividad, rapidez en la culminación, entre otros.

- Establecer mecanismos de evaluación constante del proceso de ejecución, a fin de rectificar acciones en caso de ser requerido.

d) Control: Es importante implantar estrategias para comprobar que lo planificado, organizado y ejecutado esté progresando de forma satisfactoria y efectiva hacia el alcance del objetivo. Esto permitirá tomar decisiones de sustitución de actividades o de reorientación del proceso, que permitan optimizarlo. Estas podrían ser algunas de las acciones a seguir:

- Establecer comparaciones de los resultados con los planes generales de la empresa.

- Evaluar el producto de la labor, tomando como base los estándares de desempeño de la misma.
- Hacer públicos los medios a ser utilizados en las mediciones.
- Comunicar las sugerencias al personal responsable, para así poder corregir las acciones que sean necesarias.

Niveles en la Gestión Administrativa:

En la Gestión Administrativa tenemos los siguientes niveles:

1) Nivel de cumplimiento del plan anual de contrataciones (PAC).

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas el Plan Anual de Contrataciones hace referencia a aquel instrumento de gestión, imprescindible para que la entidad pueda contratar bienes, servicios y obras, durante el año fiscal, encaminados al cumplimiento de las metas y objetivos que están inmersos en su Plan Operativo.

Este Plan Anual de Contrataciones mantiene todos los procesos de Selección, comprendase las licitaciones y concursos públicos, adjudicaciones directas públicas o selectivas y adjudicaciones de menor cuantía programables, que la entidad va a desarrollar en un ejercicio presupuestal determinado, dentro del marco de la Ley de Contrataciones del Estado vigente. Es así, que este instrumento de gestión logística es sumamente importante para poder programar, difundir y evaluar la atención de aquellas necesidades de bienes, servicios y obras que una entidad necesita para el cumplimiento de todos sus fines, siendo sus procesos de selección financiados y convocados durante el año fiscal. **(Morante, 2013, p. 3)**

De acuerdo a **Morante (2013)**, cualquier proceso de **contratación pública** tiene que pasar por las siguientes **fases**:

- a) Programación y actos preparatorios, que comprende la planificación de las necesidades, la aprobación del Plan Anual de Contrataciones, la formación del expediente de contratación, la designación del comité especial, la elaboración de las bases y su aprobación.
- b) Proceso de selección en sentido estricto, que se inicia con la convocatoria del proceso de selección específico, continúa con el registro de participantes, la presentación de consultas, su absolución, la presentación de observaciones y su absolución, la integración de las bases, la presentación de propuestas, la evaluación de las mismas, el otorgamiento de la buena pro y su consentimiento.
- c) Ejecución contractual, que se inicia con la suscripción del contrato y comprende la prestación del servicio, la adquisición del bien o la ejecución de la obra (en que pueden ocurrir ampliaciones de plazo, adicionales, reducciones de contrato, aplicación de penalidades, entre otros) hasta su conformidad o liquidación y el pago correspondiente. **(p. 3)**

Propósitos del Plan Anual

Asimismo, el Plan Anual tiene como propósito fundamental cumplir con las siguientes finalidades:

Programar: A través de este documento las instituciones públicas determinan qué bienes, servicios y obras necesitan, en qué cantidades y para cuándo van a contratarlos. Esta información resulta básica para programar los recursos financieros en forma oportuna.

Difundir: La puesta en conocimiento de este documento en forma oportuna facilita a los futuros participantes del proceso de selección la programación de sus ventas al Estado, negociar con sus propios proveedores y organizar sus compras y el financiamiento. En otras palabras, les da la posibilidad de prepararse con suficiente anticipación para presentar ofertas

más competitivas. De esta manera se promueve la transparencia ante la ciudadanía, una sana y libre competencia y las mejores condiciones de compra para el Estado.

Evaluar: Permite dar a conocer el estado de avance de la programación (procesos de selección retrasados, concluidos exitosamente, cancelados, anulados o en ejecución). De esta manera hace posible cuantificar y calificar periódicamente los resultados, estableciendo las causas de las contrataciones no realizadas, adoptando las medidas correctivas o replicando las buenas prácticas. (Morante, 2013, p. 3-4)

Información que debe contener el Plan Anual de Contrataciones

Continuando con **los lineamientos** del mismo autor, se comprende que el Plan Anual de Contrataciones debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) El objeto de la contratación.
- b) La descripción de los bienes, servicios u obras a contratar y el correspondiente código asignado en el Catálogo.
- c) El valor estimado de la contratación.
- d) El tipo de proceso que corresponde al objeto y su valor estimado, así como la modalidad de selección.
- e) La fuente de financiamiento.
- f) El tipo de moneda.
- g) Los niveles de centralización o desconcentración de la facultad de contratar.
- h) La fecha prevista de la convocatoria. (p. 4)

2) Nivel de cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de Selección.

Como lo indica el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE, 2013), los procesos de selección en el país se clasifican de la siguiente manera: Licitación

Pública, Concurso Público, Adjudicación Directa y Adjudicación de Menor Cuantía. Cabe indicar, que la diferencia entre todos estos consiste en el monto del valor referencial y la naturaleza de las prestaciones.

La convocatoria en los procesos de selección se refiere a aquel mecanismo por medio del cual la entidad pone de conocimiento de los administrados el inicio del proceso de selección extendiéndoles la invitación a presentar las respectivas propuestas. Al mismo tiempo, esta convocatoria es publicada de manera oficial teniendo que cumplir con ciertos requisitos indicados por la Ley. **(OSCE, 2013)**

Por otro lado, las bases de la convocatoria pueden contener un conjunto de elementos que no son expresados de manera clara para todos los participantes. Para lo que se necesita que todas las respuestas a estas consultas estén fundamentadas y sustentadas, publicándose con un adecuado conocimiento y que esté paralelo al de los compradores de las bases, considerándose como parte integrante de las bases del proceso. **(OSCE, 2013)**

Es así, que las propuestas suelen presentarse en dos (2) sobres, de los cuales el primero contiene siempre la propuesta técnica y el segundo la propuesta económica. Asimismo, la presentación de propuestas, en todos los procesos de Licitación, Concurso Público y Adjudicación Directa Pública, es realizada en acto público con presencia de Notario Público o Juez de Paz. La evaluación y calificación del proceso de selección tiene que permitir una selección de la calidad y tecnología requerida cumpliendo los plazos más provechosos y al mejor costo total. Esta etapa debe involucrar todos los mecanismos por medio de los cuales se concede puntajes a los distintos postores de conformidad con todas las propuestas presentadas, así como los parámetros que son usados para ello, los cuales se indican en las bases. **(OSCE, 2013)**

El otorgamiento de la buena pro tiene que permitir la selección de la calidad y tecnología pretendida en los plazos más apropiados y al mejor costo total. Este proceso

involucra todos los mecanismos por medio de los cuales se otorga puntajes a los distintos postores de conformidad con todas las propuestas presentadas, así como los parámetros a utilizar en ello. (OSCE, 2013)

3) Nivel de cumplimiento en el mantenimiento preventivo de los equipos

biomédicos.

De acuerdo a los autores **Bambarén y Alatrística (2011)**, el mantenimiento es comprendido como la preservación de una edificación y su contenido, siendo útil para el propósito establecido. Ciertos autores lo definen de la siguiente manera: “conjunto de actividades desarrolladas con el fin de conservar las propiedades (inmuebles, equipos, instalaciones, herramientas), en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico, previniendo daños o reparándolos cuando ya se hubieran producido”. (p. 11)

Por otro lado, **Escudero (2013)**, indica que el mantenimiento preventivo comprende lo siguiente:

(...) es el que se efectúa con el fin de evitar problemas en el funcionamiento de los componentes de un sistema. El mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos se debe considerar un proceso, el cual tiene como objetivo principal mantener en buen estado de funcionamiento los equipos o instrumentos, se define también como el conjunto de acciones técnicas administrativas que se realizan para el cuidado e inspección sistemático de un equipo o instrumento con el propósito de mantenerlo en buen estado de funcionamiento, evitar y detectar fallas menores antes que estas se conviertan en mayores. (p. 168)

Agregado a ello, la aplicación del mantenimiento preventivo permite que los equipos puedan ser empleados de una manera constante o cuando se necesite su uso para un procedimiento

específico suprimiendo los posibles riesgos de paralización total de toda la producción ocasionando altos niveles de costos. **(Escudero, 2013, p. 169).**

Cabe señalar, que con el mantenimiento se busca mantener en óptimas condiciones un bien, en concordancia con sus especificaciones técnicas, con la finalidad que se otorgue un adecuado servicio. Asimismo, mantener en operación continua, confiable y económica un bien, así como resguardar y prolongar la vida útil de un bien, avalando su apropiado funcionamiento de acuerdo a los estándares establecidos. **(Bambarén y Alatrística, 2011, p. 11)**

El mantenimiento de los establecimientos de salud es importante debido a que estos ayudan a poder garantizar la seguridad de todos los pacientes, visitantes, estudiantes y personal que manejan los recursos tecnológicos del establecimiento, así como conservar la calidad de la atención en salud, en relación con todos los estándares y la normatividad vigente.

El mantenimiento preventivo comprende la intervención de manera periódica y programada para valorar el estado de funcionamiento de un determinado bien con el propósito de identificar los errores para lograr que los equipos, instalaciones y la infraestructura física se mantengan en total operación y en máxima eficiencia. Lo que incluye las inspecciones (de funcionamiento y de seguridad), ajustes, resarcimientos, análisis, limpieza, lubricación y calibración. **(Rodríguez y Sánchez, 2001, p. 2)**

Entre las ventajas que destacan en este tipo de mantenimiento son las siguientes: La confiabilidad en las operaciones de los bienes formando óptimas condiciones de seguridad, contribuye a la reducción del tiempo muerto debido al obstáculo del servicio, asimismo,

contribuye a optimizar una mejor duración de los equipos e instalaciones y el menor costo de reparación. **(Bambarén y Alatrística, 2011, p. 13)**

Cabe resaltar, que el mantenimiento preventivo comprende lo siguiente:

(...) la verificación sistemática y cíclica, la inspección, y la corrección de pequeñas deficiencias y desviaciones, así como el reporte de los problemas identificados. Este mantenimiento está orientado a la extensión de la vida útil de los bienes de los establecimientos de salud, dando énfasis a la inspección cíclica y estacional, así como a las correcciones y reparaciones menores. Incluye al mantenimiento programado, que son los cambios de piezas o elementos al cumplirse las horas o carga de trabajo previsto. **(Bambarén y Alatrística, 2011, p. 16)**

Tras la ejecución del mantenimiento preventivo se obtienen ventajas importantes como el incremento de la confianza en todos los bienes a causa que optimicen sus condiciones de seguridad, logrando disminuir el tiempo muerto de los bienes, logrando una larga duración de todos los bienes, así como generando menor costo de la recuperación de los bienes. **(Bambarén y Alatrística, 2011, p. 16)**

4) Nivel de determinación de la vida útil de equipos biomédicos.

Como lo indica, **Escudero (2013)**, en la determinación de la vida útil de los quipos biomédicos es importante reponer o reemplazar todos los equipos más antiguos o inconvenientes, de manera adecuada y controlada, por otros con mayor actualización con mejor exactitud y capacidad; que, en dependencia del servicio, ejecuten una mayor cantidad de ejecuciones en menor tiempo y costo. Ahora bien, la substitución de un equipo tiene que

surgir del mantenimiento excesivo y de su valor decreciente. La palabra “valor” es de gran utilidad para poder explicar la utilidad relativa que proporciona. (p. 169)

Cabe sostener, que el equipo tiene una vida útil determinada, en las cuales degenera y va gradualmente perdiendo su valor inicial hasta llegar al final de su vida útil. Por ello, uno de los primeros factores que afectan al valor del equipo es la depreciación, del cual es comprendido como la disminución del valor del equipo motivada por el uso y el paso del tiempo. La rapidez de la depreciación es ligero al inicio de la vida del equipo, y va aumentando con el transcurso del tiempo, hasta lograr el máximo valor al final de su vida útil. (Escudero, 2013, p. 169)

2.3. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental

La investigación realizada en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, cumple con los lineamientos de la responsabilidad social y medio ambiental: porque considera las siguientes premisas: **1) La responsabilidad Social**, lo hace mediante el control interno que influye favorablemente en la gestión administrativa para poder alcanzar la sostenibilidad financiera, y así no haya frustraciones porque repercute económicamente para el Hospital Rebagliati. Las actividades de control casi siempre se relacionan con la medición del logro, en donde algunos de los medios de control, como el presupuesto de gastos, los registros de inspección, etc., muestran si los planes funcionan, y si las desviaciones persisten deben tomarse medidas correctivas con personas de la organización que sean responsable de esas funciones y así mediante el control interno dicha institución medirá y tratará de corregir el desempeño individual y organizacional en donde Incluye medir las metas y los planes ayudando a corregir las desviaciones. Al final se verá que el control facilita el cumplimiento de los planes, porque guía a los gerentes en el uso de recursos para alcanzar metas

específicas. Actualmente, el control interno es considerado como la médula espinal de una entidad, en caso contrario, si se carece de este, no se sabría quien dirige, quien hace y con qué fin se desarrolla la entidad. Por motivo tal, es fundamental que se cuenten con los conocimientos adecuados para el mejoramiento de los procesos y resultados sostenibles en el tiempo. Asimismo en la Gestión administrativa en cuanto al tratamiento de los pacientes del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud: el otorgamiento de prestaciones asistenciales se realiza mediante un modelo de atención integral que articula los componentes organizacionales, prestacionales, de gestión y financiamiento. El componente prestacional se enfoca en la prevención y promoción de la salud a través de la intervención sobre los determinantes sociales de la misma mediante un conjunto de iniciativas de salud pública; las prestaciones de salud se ejercen con carácter de integralidad, a lo largo de los tres niveles de atención: El primer nivel con una cartera de servicios de complejidad creciente, donde las áreas de intervención preventivo promocional permitirán disminuir el riesgo de enfermedades infecto contagiosas, tales como la tuberculosis pulmonar y sus variantes, y enfermedades crónicas no transmisibles, dotado de un componente importante de apoyo al diagnóstico y tratamiento (servicios de Patología Clínica, Radiodiagnóstico y procedimientos especializados de baja y mediana complejidad). Un segundo nivel de atención para la resolución de condiciones clínicas y quirúrgicas de mediana y alta complejidad, y un Tercer nivel para las de alta complejidad y alta especialización, mediante la gestión de listas de espera, optimización del uso del recurso cama, disminución de las hospitalizaciones evitables, y tiempos de estancia hospitalaria razonables, oportunos y eficientes. Los Acuerdos de Gestión tienen como objetivos generales: Lograr los objetivos institucionales aprobados por el Consejo Directivo y el gobierno, mediante la implementación de un sistema de control de la gestión. **2) En cuanto al compromiso con el medio ambiente,** el Hospital Nacional

Edgardo Rebagliati Martins adopta las medidas adecuadas, de acuerdo a su responsabilidad social para evitar perjudicar al hábitat arrojando desperdicios y seguir promoviendo acciones.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

El Tipo de Investigación es “Básico”, porque busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad. La investigación básica (también llamada investigación pura o fundamental), tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente. Este tipo de investigación no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones. Por lo explicado se recogió la información en base a una teoría debidamente estructurada mediante el uso de encuestas o cuestionarios, en el cual se probó la hipótesis. Se permitió ver la situación en la que se encontraban las variables de estudio para la toma de decisiones.

Diseño de Investigación:

Por otro lado el Diseño de Investigación que se utilizó fue: **El Diseño por Objetivos,** conforme al siguiente esquema:

OG = Objetivo general

CP = Conclusión parcial

HG = Hipótesis general

Estrategia de Prueba de Hipótesis:

La estrategia que se aplicó fue de la siguiente manera:

- a) Número de personas a ser encuestadas entre funcionarios y personal administrativo: 136
- b) Margen de error para la muestra: 0.05
- c) Se definió la hipótesis alternativa y la hipótesis nula de la investigación.
- d) Se aplicó el cuestionario, el mismo que contiene los ítems o preguntas relacionadas con los indicadores de las variables independiente y dependiente.
- e) Los resultados de los cuestionarios fueron ingresados a una base de datos creados en el Microsoft Excel el cual contiene los datos de los ítems relacionados con los indicadores y estos a su vez con las variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

La población estuvo conformada por 210 funcionarios y personal administrativo de las oficinas de Administración, finanzas, logística, ingeniería hospitalaria y servicios que se encuentran directamente relacionados con el tema del control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

3.2.2. Muestra.

La muestra óptima de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud resultó de aplicar la fórmula siguiente:

$$Z^2 PQN$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$e^2 (N-1) + Z^2 PQ$$

Donde:

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

P: Probabilidad de funcionarios y personal administrativo a favor del control interno y la gestión administrativa (se asume P=0.5).

Q: Probabilidad de funcionarios y personal administrativo que no está a favor del control interno y la gestión administrativa (**Q = 0.5**, valor asumido debido al desconocimiento de Q),

e: Margen de error 5%

N: Población.

n: Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra óptima para:

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) (210)$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$(0.05)^2 (210-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

n = 136 funcionarios y personal administrativo del HNERM.

Esta muestra fue obtenida aleatoriamente

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

El control interno influye favorablemente en la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

3.3.2. Hipótesis específicas.

a) El control preventivo influye favorablemente en el cumplimiento del Plan Anual de contrataciones (PAC) del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

b) La supervisión influye favorablemente en el cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

c) La evaluación de riesgo influye favorablemente en el cumplimiento del mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

d) El seguimiento de medidas correctivas influye favorablemente en la determinación de la vida útil de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

3.4. Operacionalización de Variables:

3.4.1. Variable independiente.

X = Control Interno

Indicadores:

X₁: Nivel de control interno.

X₂: Nivel de supervisión.

X₃: Nivel de evaluación de riesgo.

X₄: Nivel de seguimiento de medidas correctivas.

3.4.2. Variable dependiente.

Y = Gestión Administrativa

Indicadores:

Y₁: Nivel de cumplimiento del plan anual de contrataciones (PAC).

Y₂: Nivel de cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección.

Y₃: Nivel de cumplimiento en el mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos.

Y₄: Nivel de determinación de la vida útil de equipos biomédicos.

3.5. Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fue la encuesta y para la selección de la muestra fue aleatorio entre funcionarios y personal que labora en las oficinas de logística, finanzas, ingeniería hospitalaria y de servicios del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

3.6. Procedimientos

El instrumento utilizado en la recolección de los datos fue el cuestionario y para la selección de la muestra fue la relación de funcionarios y personal administrativo que labora en las oficinas de logística, finanzas, ingeniería hospitalaria y de servicios del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

3.7. Análisis de datos

Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

1) Análisis documental.- Con esta técnica se pretendió analizar e interpretar fielmente cada una de las teorías del tema contenido en revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales relacionadas con las variables de estudio presentadas en la realidad del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

2) Indagación.- Esta técnica permitió el acceso de datos cualitativos y cuantitativos de todo nivel académico y metodológicamente ajustable a una investigación científica relacionado con instituciones similares al hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

3) Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.- La información obtenida de las variables cuantitativas y cualitativas provenientes de los indicadores permitió observar el comportamiento de las variables en la realidad mediante los porcentajes presentados en las tablas generadas a partir de la realidad empírica del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

4) Comprensión de gráficos.- Los gráficos representan el comportamiento de las variables y en ellas se aprecia porcentajes mínimos y máximos que denotan la importancia del resultado, según sea el indicador medido.

Para el análisis de datos se aplicó las siguientes técnicas:

1) Ordenamiento y clasificación.- El ordenamiento de los datos se realizó considerando los indicadores y sus respectivas respuestas clasificadas en tres categorías a saber: Totalmente, parcialmente y nada

2) Registro manual.- El registro de las respuestas obtenidas de los cuestionarios se realizó en una base de datos creada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, el vaciado de la información se hizo manualmente, digitando respuesta por respuesta lo afirmado por los entrevistados.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Contratación de Hipótesis

La contrastación de la hipótesis se realizó con la prueba Chi Cuadrada tal como se muestra a continuación:

Planteamiento de la hipótesis 1:

H1: El control preventivo influye de manera favorable en el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

H0: El control preventivo no influye de manera favorable en el cumplimiento del Plan Anual de contrataciones (PAC) del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

Control preventivo	Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones			Total
	Totalmente	Parcialmente	Nada	
Totalmente	0	2	27	29
Parcialmente	3	27	32	62
Nada	33	12	0	45
Total	35	41	60	136

1) Estadística de Prueba. La estadística de prueba fue de la siguiente manera:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

2) Distribución de la Estadística de Prueba: En este cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 sigue una distribución aproximada de Chi Cuadrada con $(3-1) (3-1) = 4$ grados de libertad.

3) Nivel de significancia o de riesgo: 0.05

4) Regla de Decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o

5) Cálculo de la Estadística de Prueba: Al correr los datos en el Excel mediante una fórmula previamente establecida, el valor alcanzado de la prueba es:

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 102.60$$

6) Decisión Estadística: ya que $102.60 > 5.991$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

7) Conclusión: El control preventivo influye de manera favorable en el cumplimiento del plan anual de contrataciones (PAC) del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

Planteamiento de la hipótesis 2:

H2: La supervisión influye de manera favorable en el cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de Essalud.

H0: La supervisión no influye de manera favorable en el cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de Essalud.

Supervisión	Cumplen en la ejecución de los procesos de selección			Total
	Totalmente	Parcialmente	Nada	
Totalmente	16	28	8	54
Parcialmente	1	15	33	49
Nada	0	0	35	33
Total	17	43	76	136

1) Estadística de Prueba. La estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

2) Distribución de la Estadística de Prueba: Cuando H_0 es verdadero, X^2 sigue una distribución aproximada de Chi Cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.

3) Nivel de significancia o de riesgo: 0.05

4) Regla de Decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 5.991

5) Cálculo de la Estadística de Prueba: Al correr los datos en el Excel mediante una fórmula previamente establecida, el valor alcanzado de la prueba es:

$$X^2 = (O - E) = \frac{70.36}{E}$$

6) Decisión Estadística: Como $70.36 > 15.507$, rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

7) Conclusión: El control preventivo influye de manera favorable en el cumplimiento del plan anual de contrataciones (PAC) del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

Planteamiento de la Hipótesis 3:

H3: La evaluación de riesgo influye positivamente en el cumplimiento del mantenimiento preventivo de los equipos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

H0: La evaluación de riesgos no influye positivamente en el cumplimiento del mantenimiento preventivo de los equipos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

Evaluación de riesgos	Cumple con el mantenimiento preventivo de los equipos			Total
	Totalmente	Parcialmente	Nada	
Totalmente	22	31	0	53
Parcialmente	13	43	7	63
Nada	0	0	20	20
Total	35	74	27	136

1) Estadística de Prueba. La estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia observada en casa celda

E = Frecuencia esperada en cada celda

2) Distribución de la Estadística de Prueba: Cuando H_0 es verdadero, X^2 sigue una distribución aproximada de Chi Cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados.

3) Nivel de significancia o de riesgo: 0.05

4) Regla de Decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 5.991

5) Cálculo de la Estadística de Prueba: Al correr los datos en el Excel mediante una fórmula previamente establecida, el valor alcanzado de la prueba es:

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 101.83$$

6) Decisión Estadística: Ya que $101.83 > 5.991$, rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

7) Conclusión: La evaluación de riesgo influye de manera favorable en el cumplimiento del mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

Planteamiento de la Hipótesis 4:

H4: El seguimiento de medidas correctivas influye de manera favorable en la determinación de la vida útil de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

H0: El seguimiento de medidas correctivas no influye de manera favorable en la determinación de la vida útil de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

Da seguimiento a las medidas correctivas	Determina la vida útil de los equipos biomédicos			Total
	Totalmente	Parcialmente	Nada	
Totalmente	8	0	19	27
Parcialmente	42	0	30	72
Nada	6	10	21	37
Total	56	10	70	136

1) Estadística de Prueba : La estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum (O - E)^2$$

Dónde:

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

2) Distribución de la Estadística de Prueba: Cuando H_0 es verdadero, X^2 sigue una distribución aproximada de Chi Cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad

3) Nivel de significancia o de riesgo: 0.05

4) Regla de Decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 5.991

5) Cálculo de la Estadística de Prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 41.80$$

6) Decisión Estadística: Como $41.80 > 5.991$, rechazar Hipótesis nula y aceptar hipótesis alternativa.

7) Conclusión: El seguimiento de medidas correctivas incide de manera favorable en la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

Planteamiento de la Hipótesis General

HG: El control interno influye favorablemente en la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

H0: El control interno no influye favorablemente en la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

Da seguimiento a las medidas correctivas	Determina la vida útil de los equipos biomédicos			Total
	Totalmente	Parcialmente	Nada	
Totalmente	19	10	12	41
Parcialmente	17	29	16	62
Nada	0	3	30	33
Total	36	42	58	136

1) Estadística de Prueba : La estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

2) Distribución de la Estadística de Prueba: Cuando H_0 es verdadero, X^2 sigue una distribución aproximada de Chi Cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad

3) Nivel de significancia o de riesgo: 0.05

4) Regla de Decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 5.991

5) Cálculo de la Estadística de Prueba: Al correr los datos en el Excel mediante una fórmula previamente establecida, el valor alcanzado de la prueba es:

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 10.49$$

6) Decisión Estadística: Como $10.49 > 5.991$, rechazar Hipótesis nula y aceptar hipótesis alternativa.

7) Conclusión: El control interno influye favorablemente en la gestión administrativa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

4.2. Análisis e Interpretación

En esta unidad, se presentaron los datos debidamente organizadas en tablas con sus respectivas respuestas, los que constituyen las frecuencias con sus respectivos porcentajes y posteriormente realizar la contrastación de hipótesis para la prueba de cada una de las hipótesis planteadas en el estudio.

1. NIVEL DE CONTROL INTERNO

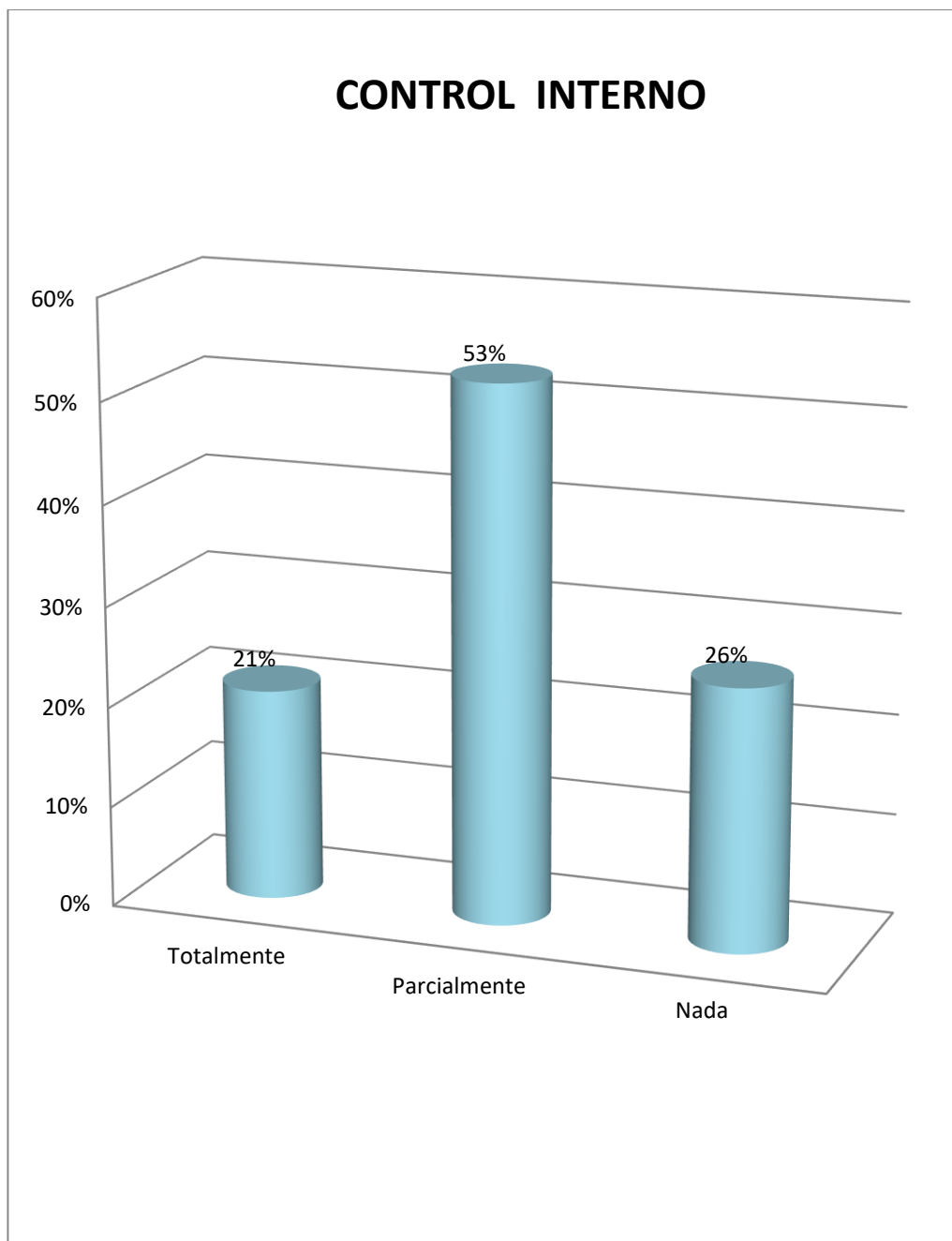
Tabla 1

Nivel de control interno

Respuesta	Nº	%
Totalmente	28	21%
Parcialmente	72	53%
Nada	36	26%
Total	136	100%

El 21% funcionarios y personal administrativo señalan que existe un total control interno, el 53% considera que el nivel de control interno es medio o regular, mientras que el 26% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, considera que no existe un adecuado control interno.

GRÁFICO N° 01



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia.

2. NIVEL DE CONTROL PREVENTIVO

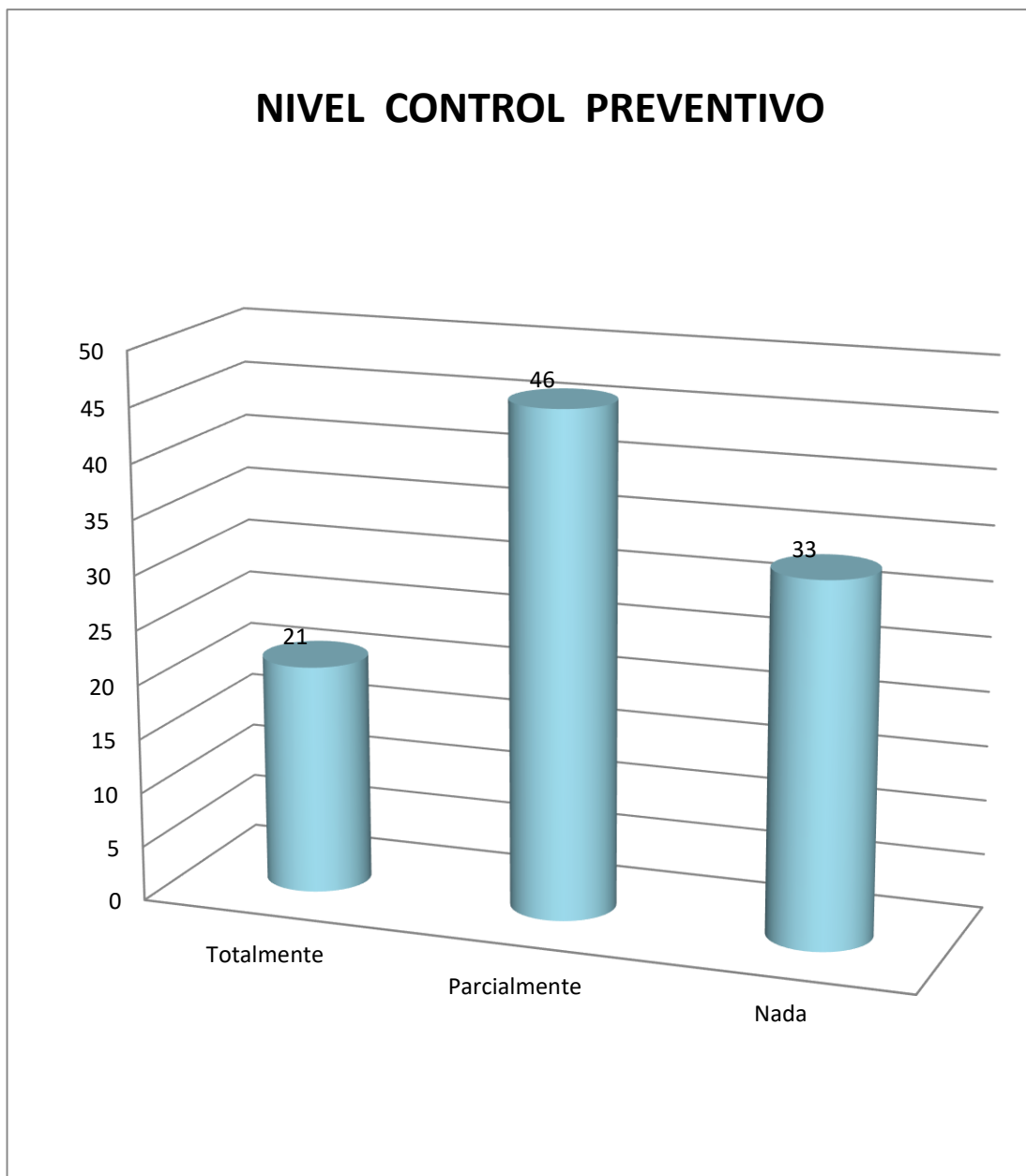
Tabla 2

Nivel de control preventivo

Respuesta	Nº	%
Totalmente	29	21
Parcialmente	62	46
Nada	45	33
Total	136	100%

El 21% funcionarios y personal administrativo señaló que existe un total control preventivo, otro 46% afirmó que el nivel de control preventivo es parcial, mientras que el 33% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, consideraron que no existe un adecuado control preventivo.

GRÁFICO N° 02



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia.

3. NIVEL DE SUPERVISIÓN

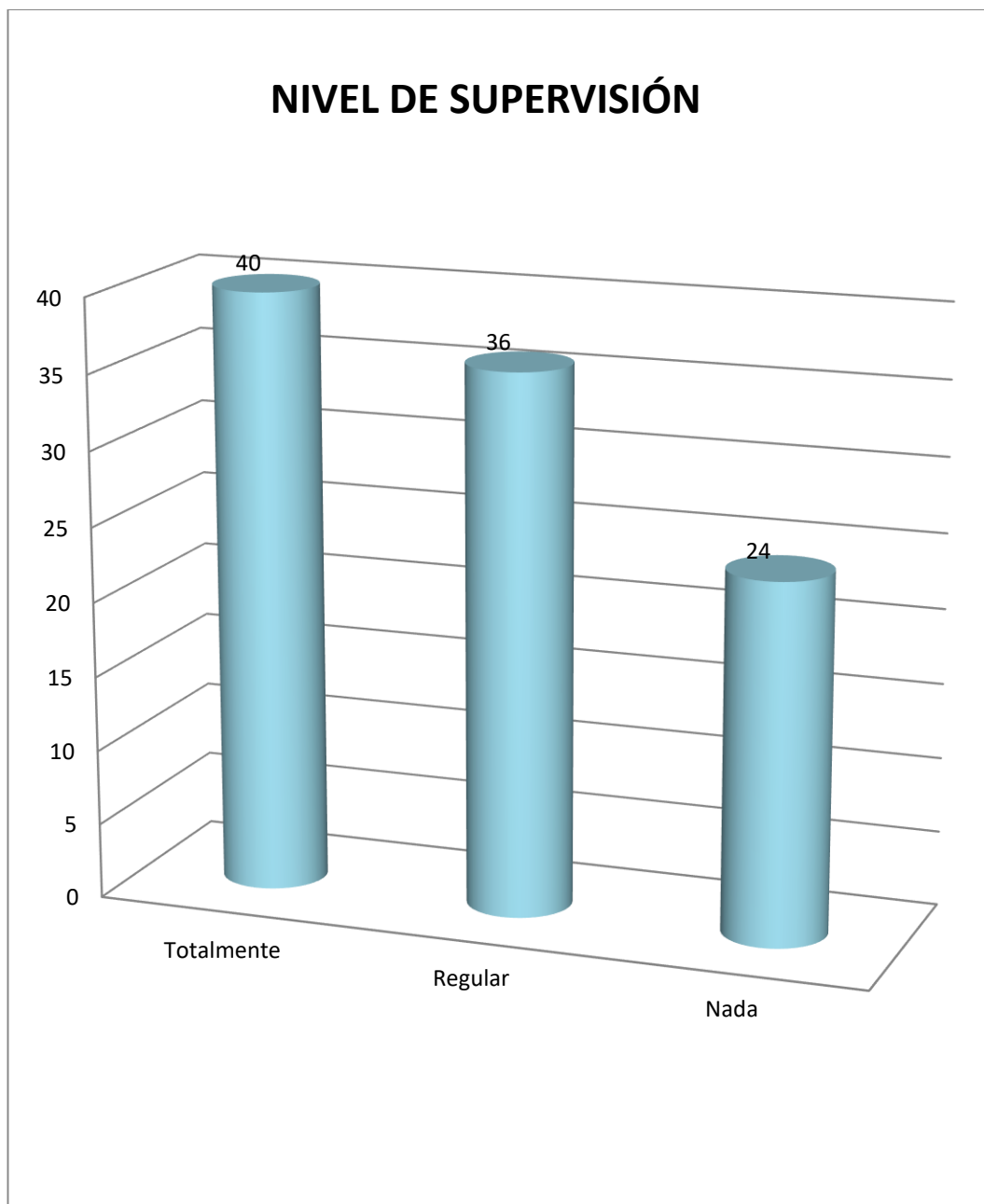
Tabla 3

Nivel de supervisión

Respuesta	Nº	%
Totalmente	54	40
Parcialmente	49	36
Nada	33	24
Total	136	100%

40% de funcionarios y personal administrativo afirmaron que existe un total nivel de supervisión como producto del control interno, otro 36% señala que el nivel de supervisión es parcial, mientras que el 24% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, consideraron que no existe un adecuado nivel de supervisión.

GRÁFICO N° 03



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia.

4. NIVEL DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CORRECTIVAS

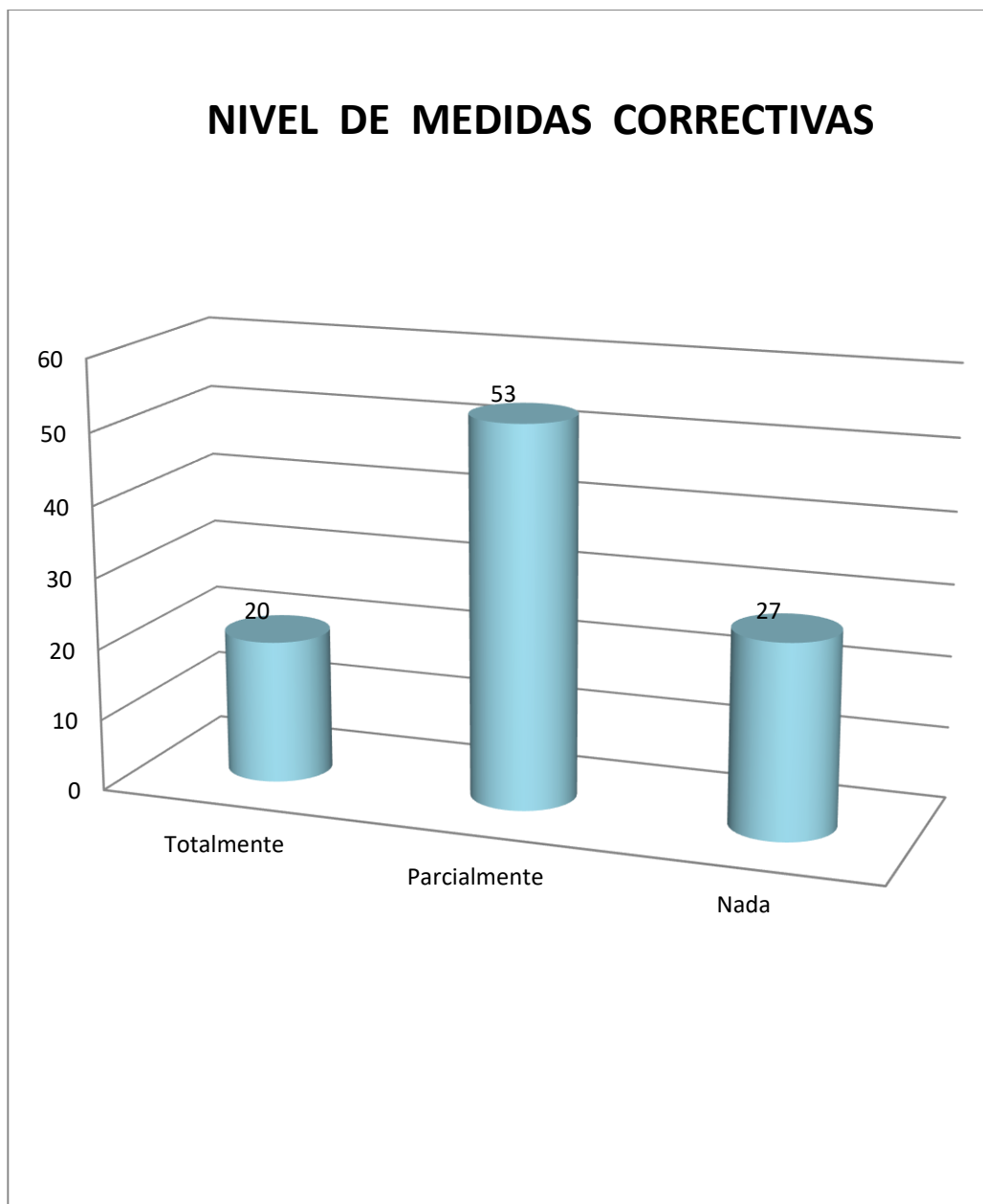
Tabla 4

Nivel de seguimiento de medidas correctivas

Respuesta	Nº	%
Totalmente	27	20
Parcialmente	72	53
Nada	37	27
Total	136	100%

20% de funcionarios y personal administrativo afirmaron que el seguimiento de las medidas correctivas es total como producto del control interno, otro 53% señala que el que el seguimiento de las medidas correctivas es parcial, mientras que el 27% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, consideraron que no existe seguimiento de las medidas correctivas.

GRÁFICO N° 04



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia.

5. NIVEL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

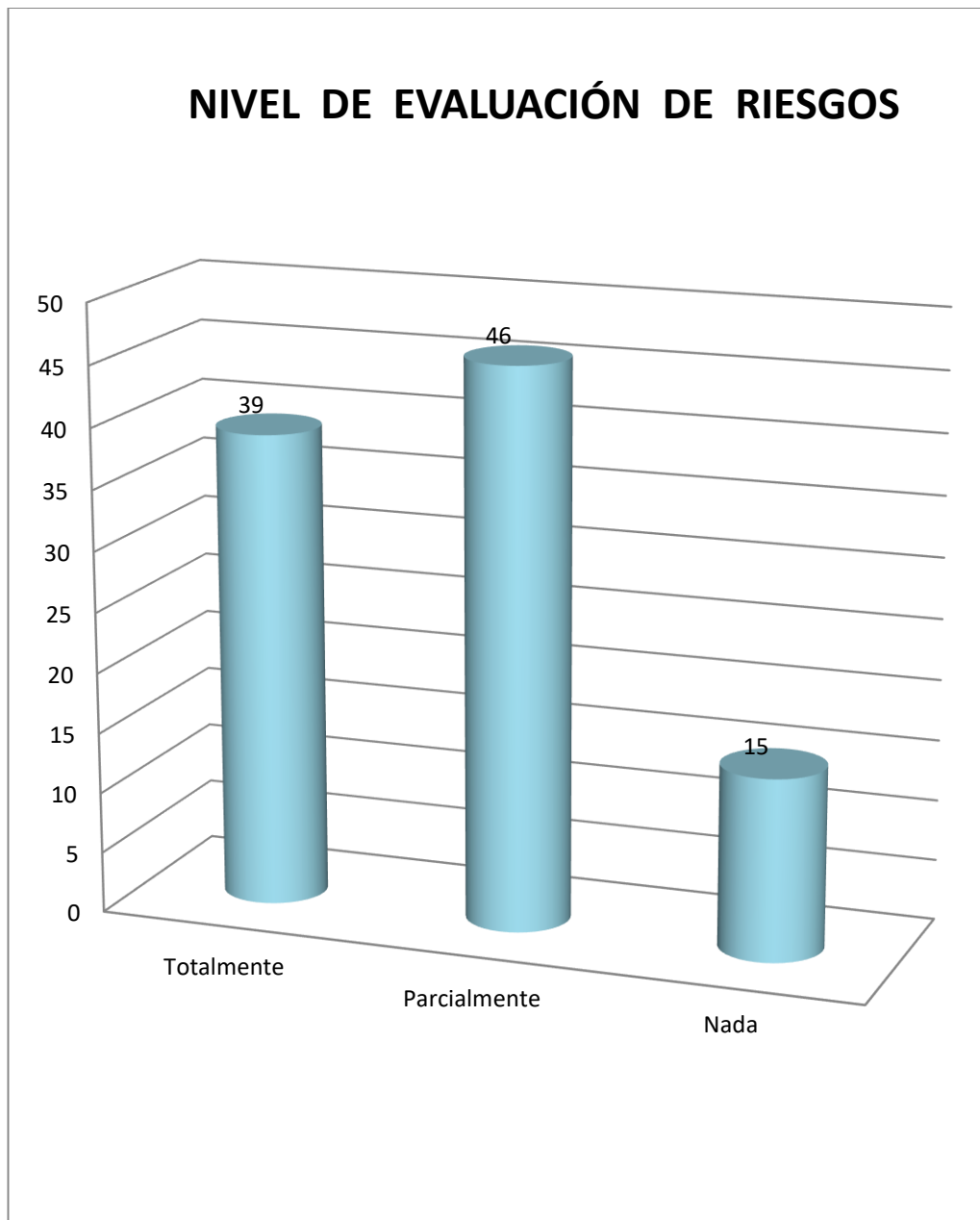
Tabla 5

Nivel de evaluación de riesgos

Respuesta	Nº	%
Totalmente	53	39
Parcialmente	63	46
Nunca	20	15
Total	136	100%

39% de funcionarios y personal administrativo afirmaron que la evaluación de los riesgos es total como producto del control interno, otro 46% señala que la evaluación de los riesgos es parcial, mientras que el 15% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, consideraron que no existe evaluación de riesgos.

GRÁFICO N° 05



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia

6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

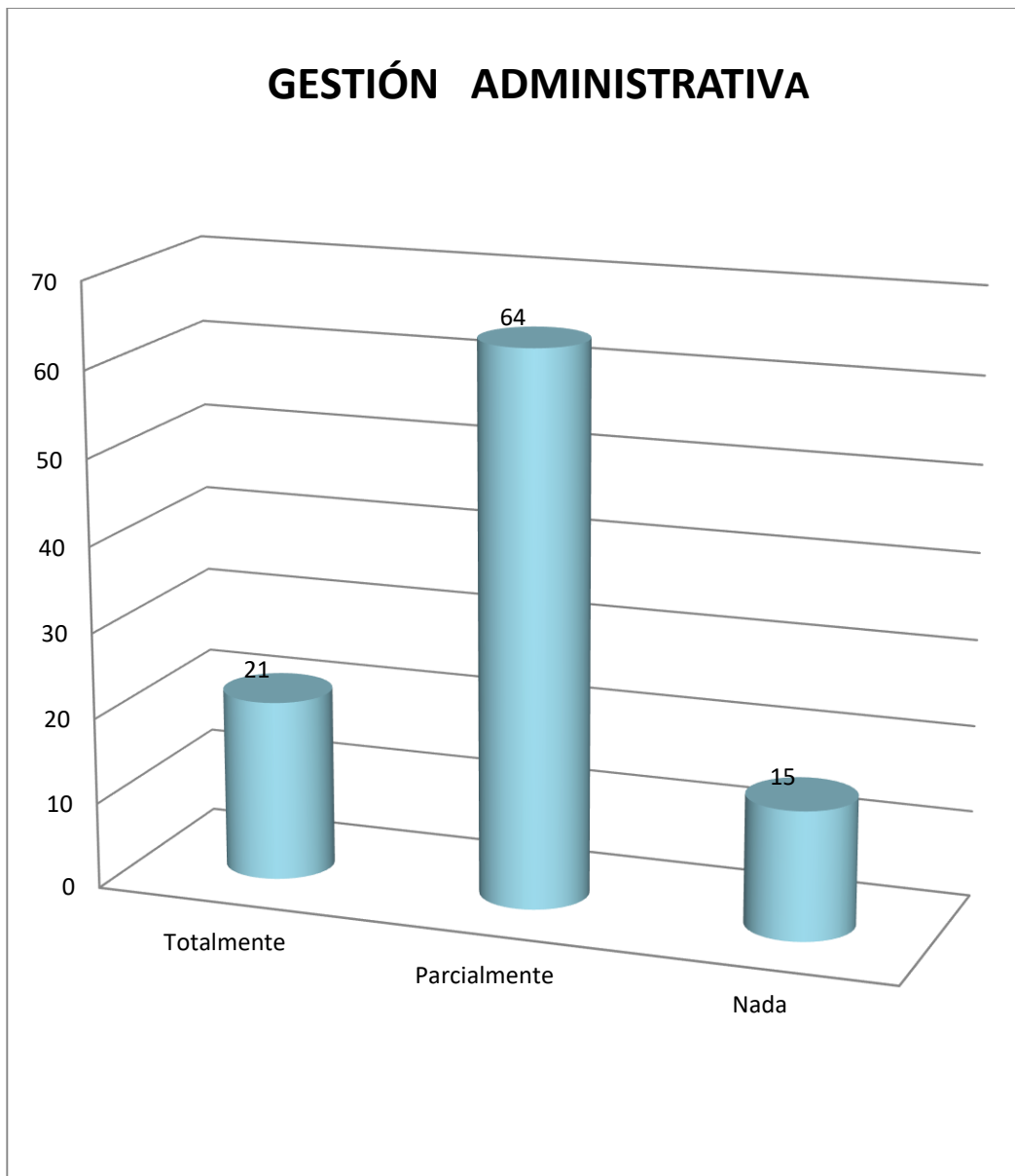
Tabla 6

Gestión administrativa

Respuesta	Nº	%
Totalmente	29	21
Parcialmente	87	64
Nada	20	15
Total	136	100%

El 21% de funcionarios y personal administrativo afirmaron que la gestión administrativa es total, otro 64% señala que la gestión administrativa se realiza de manera parcial, mientras que el 15% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, consideraron que no existe gestión administrativa.

GRÁFICO N° 06



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia.

7. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONTRATACIONES (PAC)

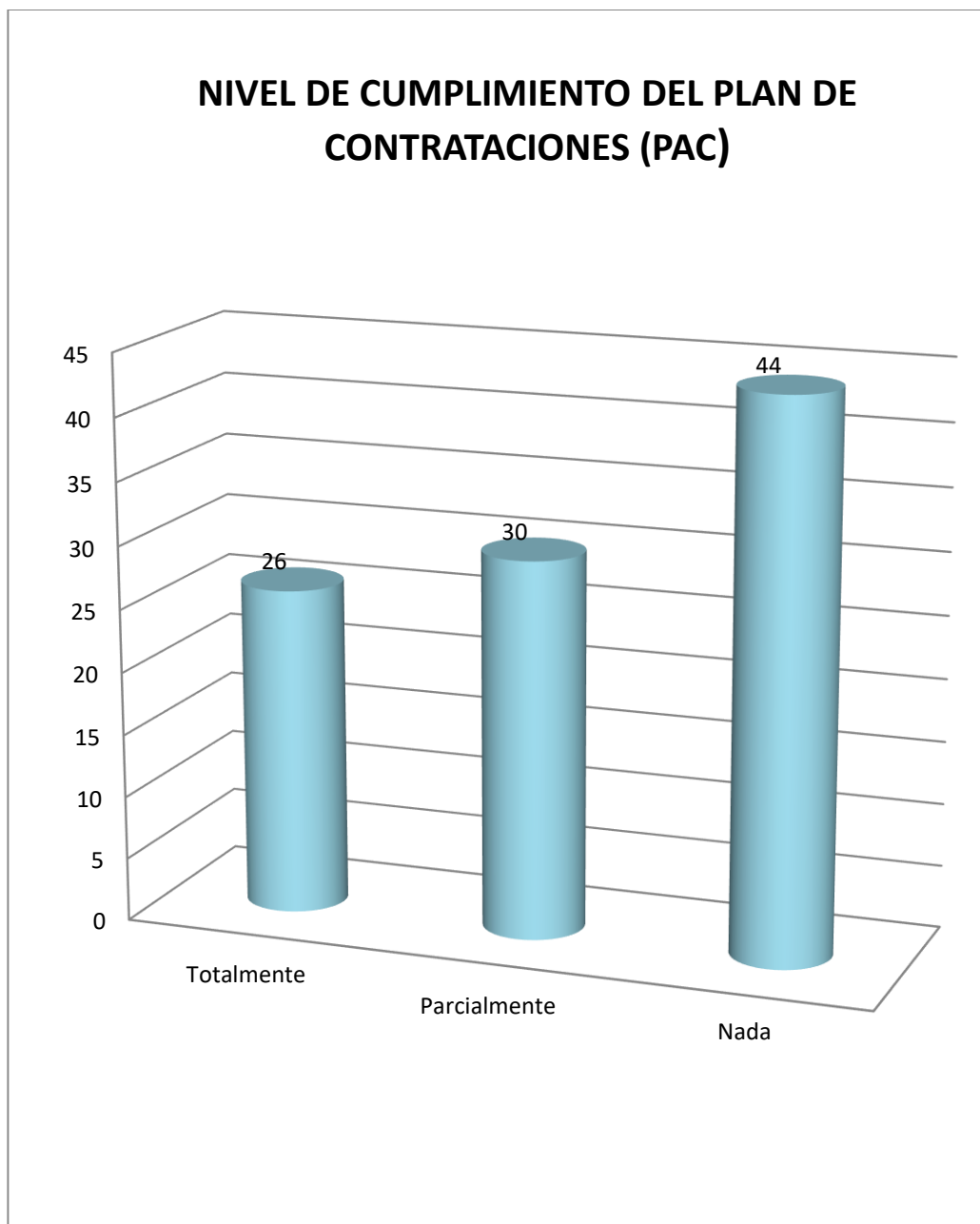
Tabla 7

Nivel de cumplimiento del plan de contrataciones (PAC)

Respuesta	Nº	%
Totalmente	35	26
Parcialmente	41	30
Nada	60	44
Total	136	100%

El 26% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud afirmaron que el cumplimiento del plan de contrataciones (PAC) es total, otro 30% señala que el cumplimiento del plan de contrataciones (PAC) se realiza de manera parcial, mientras que un mayor porcentaje que es el 44% de funcionarios y personal administrativo consideraron que no cumplen con el plan de contrataciones (PAC).

GRÁFICO N° 07



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia.

8. NIVEL DE CUMPLIMIENTO OPORTUNO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN

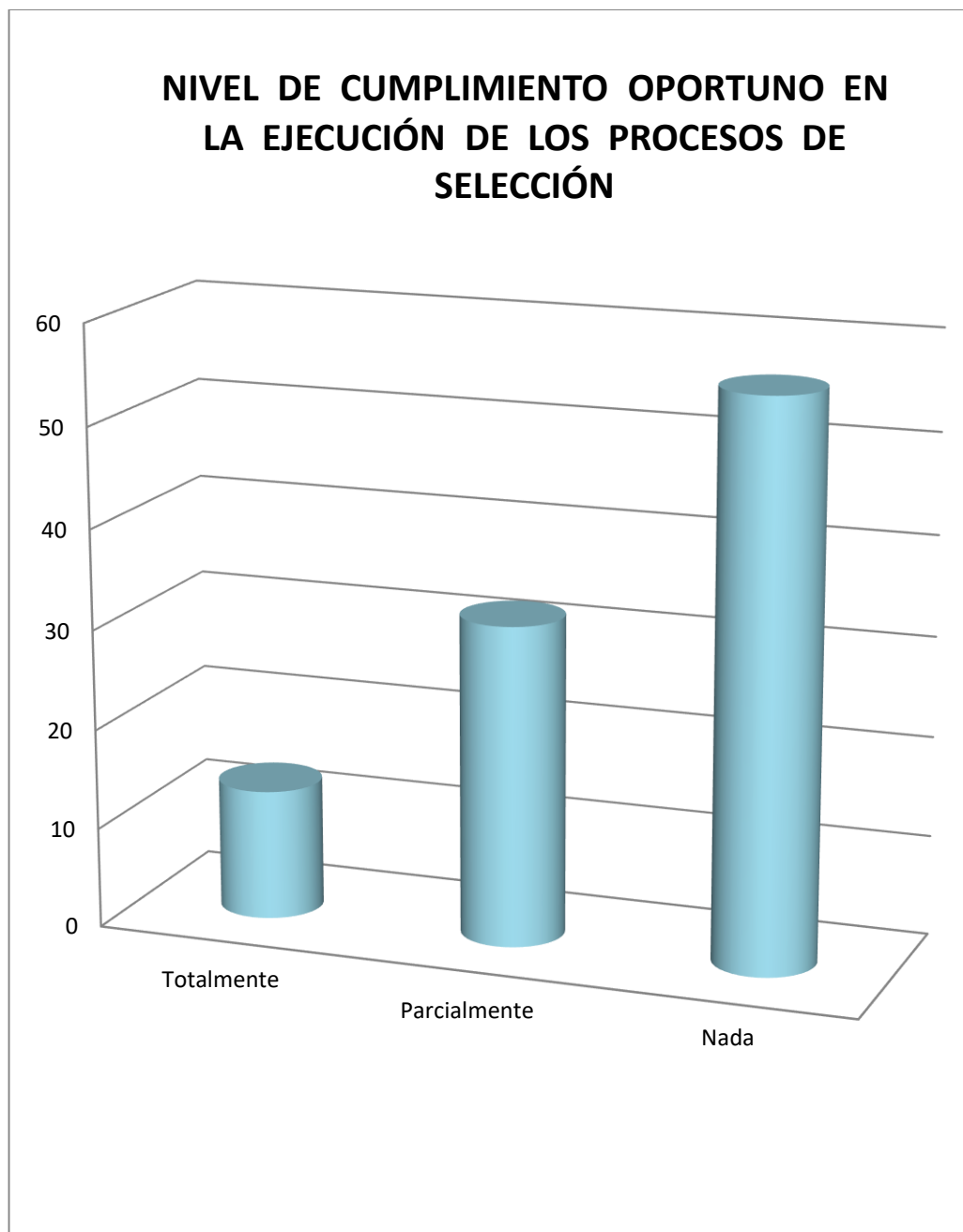
Tabla 8

Nivel de cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección

Respuesta	Nº	%
Totalmente	17	13
Parcialmente	43	32
Nada	76	56
Total	136	100%

El 13% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud señalaron que el cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección es total, otro 32% señala que el cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección se realiza de manera parcial, mientras que un mayor porcentaje, 56% de funcionarios y personal administrativo consideraron que no cumplen con la ejecución de los procesos de selección

GRÁFICO N° 08



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia.

9. NIVEL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS BIOMÉDICOS

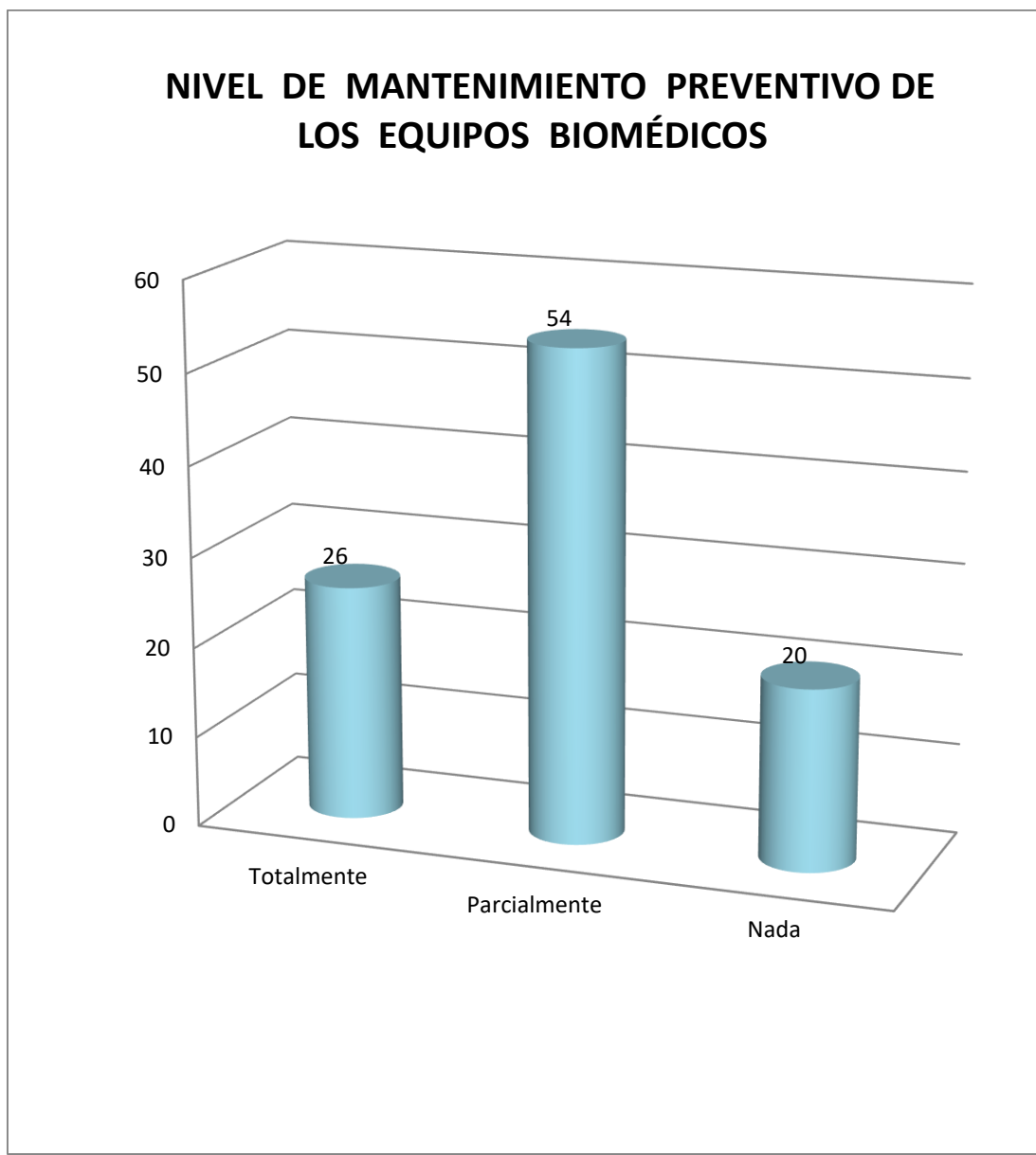
Tabla 9

Nivel de mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos

Respuesta	Nº	%
Totalmente	35	26
Parcialmente	74	54
Nada	27	20
Total	136	100%

El 26% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud señalaron que el mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos es total, otro 54% señala que se realiza de manera parcial, mientras que el 20%, restante de funcionarios y personal administrativo consideraron que no existe ningún mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos.

GRÁFICO N° 09



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia.

10. NIVEL DE DETERMINACIÓN DE LA VIDA ÚTIL DE LOS EQUIPOS BIOMÉDICOS

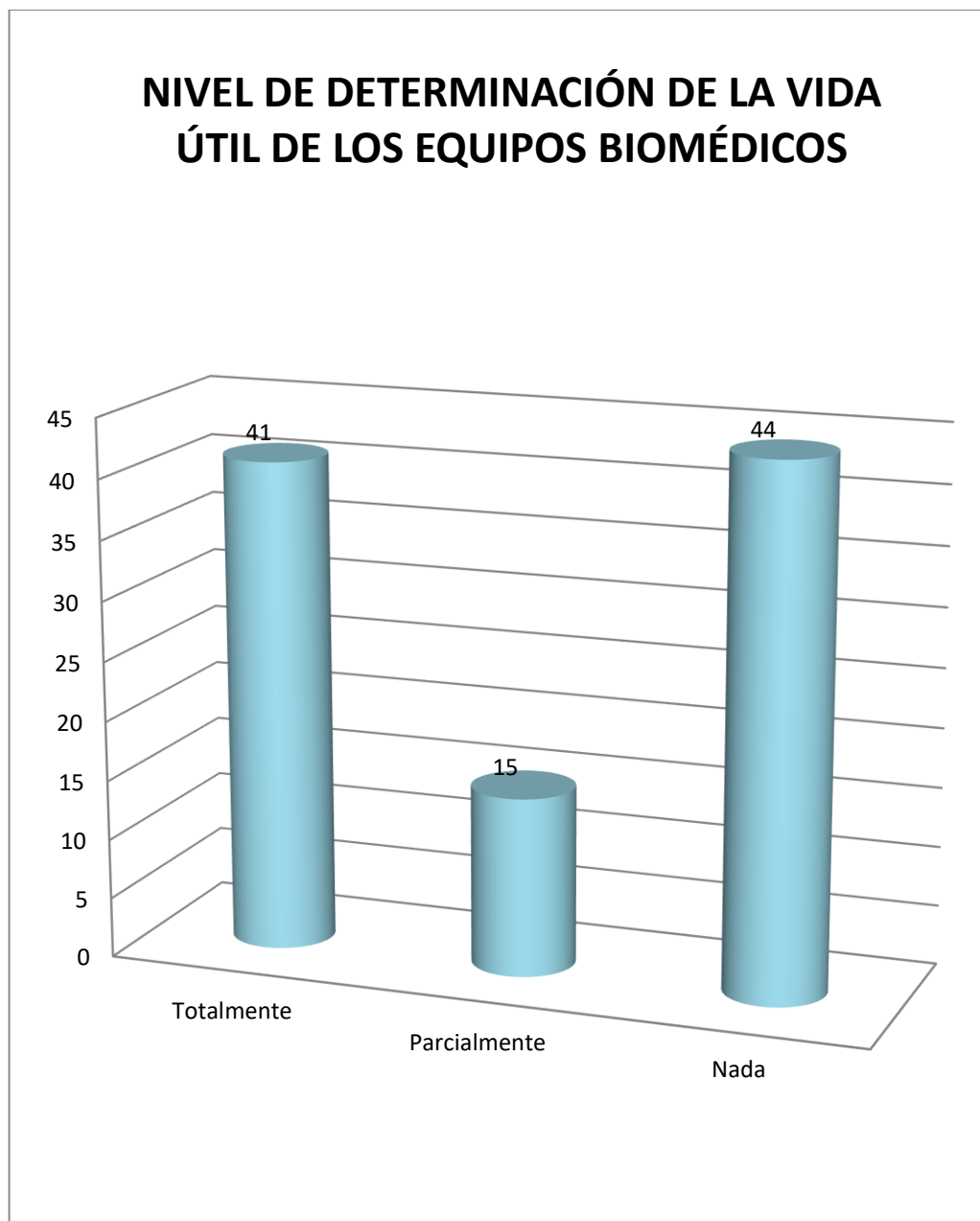
Tabla 10

Nivel de vida útil de los equipos biomédicos

Respuesta	Nº	%
Totalmente	56	41
Parcialmente	10	15
Nada	60	44
Total	136	100%

El 41% de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud señalaron tener determinado totalmente la vida útil de los equipos biomédicos, otro 15% señala que se realiza de manera parcial, mientras que 44%, restante de funcionarios y personal administrativo consideraron que no se ha determinado aún la vida útil de los equipos biomédicos.

GRÁFICO N° 10



Fuente: Encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos del HNERM EsSalud.

Elaboración propia.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión

1.- Si bien es cierto que el control interno provoca cierto “cuidado” en la labor que realizan los colaboradores o trabajadores de la institución, también es cierto que el control interno ayuda a determinar la situación en la que se encuentra las áreas de trabajo y en general la propia institución. En ese sentido, el control interno a decir de Coopers y Lybrand (1997, p. 16) se define como:

“Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”.

Es decir, que el control interno actúa a manera de un supervisor, el cual se encarga de evidenciar la situación y el nivel laboral de las actividades que se realizan en la institución. Estas actividades, obviamente están bajo una dirección que se encarga de gestionar todos los procesos que ocurren en la Institución, siendo “la gestión Administrativa”, de acuerdo a la mayoría de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, es moderada. Esto se explica fácilmente debido al crisol de áreas y

dependencias que hacen complicado realizar una gestión óptima, pero que a pesar de algunas carencias, se trata de cumplir de manera óptima con los objetivos trazados en los plazos establecidos con el menor costo posible. A pesar de ello, la gestión administrativa: Caldas, Reyes y Heras (2017), afirman que es “una serie de procesos que se reflejan en la documentación administrativa” (p. 13). Asimismo, señalan que este proceso debe cumplir con los siguientes aspectos: el proceso ha de ser oportuno, el proceso ha de minimizar los costos y el proceso ha de ser riguroso y seguro. (p. 13).

2.- El plan anual de contrataciones según OCDE (2017), “contempla el valor referencial de los bienes y servicios que deben ser adquiridos, así como los costos programados de las consultorías de obra y las obras que deben ejecutarse (artículo 5 del Reglamento de Contrataciones del Estado)” (p. 58). Entonces, el control interno que se realiza de manera parcial, como lo señala la mayoría de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, tiene la tarea de verificar estos procesos así como identificar claramente las desviaciones posibles que se presenten para la corrección respectiva. En ese sentido:

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas [ICAC], citado por Barquero, 2013)”.

Entonces, a decir del ICAC es necesario un plan de acciones a realizar para facilitar el control preventivo en las diferentes áreas del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

3.- La mayoría de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud considera que existe un buen nivel de supervisión, con sus altibajos, pero finalmente se realiza y que es posible mejorar. Como se sabe la supervisión es un factor decisivo en toda organización, sin ella la persona humana por su naturaleza abandona sus responsabilidades, corriendo el riesgo de no cumplir con los objetivos trazados. Entonces, se dice que el proceso de supervisión “asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente.” (Coopers y Lybrand, 1997, p. 94). Sin embargo, a pesar de los procesos de selección, la mayoría de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, considera que este proceso no se cumple de manera correcta. Es por ello que el proceso de selección, entre otras cosas, se manifiesta: “1.- Identificación de necesidades, 2.- Definición del puesto de trabajo, 3.- Determinación del perfil de factores de desempeño eficaz, 4.- Evaluación del puesto de trabajo, 5.- Diseño del proceso de selección, 6.- Capacitación de las personas adecuadas, 7.- Evaluación de las personas”. (Rodríguez-Serrano, 2011, p.84).

4.- Toda empresa no está exenta de riesgos, unos relacionados con el tema laboral, otras con el aspecto del personal, pero todas tienen que ver con el cumplimiento de los objetivos. Coopers y Lybrand (1997), sostienen que “la evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar el cumplimiento de las metas trazadas y, en base a dicho resultado analizar la forma en que los riesgos deben ser asignados.” (p. 43).

En consecuencia, es necesario evaluar los posibles riesgos más próximos y poder controlarlos a fin de evitar el mal funcionamiento de maquinaria o la falta de prevención de máquinas relacionadas con las actividades que se realizan en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud. En general, se puede decir que el riesgo está presente en todas

las actividades que se realiza en la Institución y que lo único que se tiene que hacer es evitar la presencia de esta característica para el cumplimiento del mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos del Hospital Nacional, el cual tiene como objetivo principal según Escudero (2013) en “conjunto de acciones técnicas administrativas que se realizan para el cuidado e inspección sistemático de un equipo o instrumento con el propósito de mantenerlo en buen estado de funcionamiento, evitar y detectar fallas menores antes que estas se conviertan en mayores” (p. 169).

5.- La mayoría de funcionarios y personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud señalaron que no existe un seguimiento a las medidas correctivas que se implementan en Essalud, pues de acuerdo a las Contraloría General de la República (2006), “la implantación de medidas correctivas debe asegurar la mejora del control interno como resultado del monitoreo, así como la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control.” (p. 33), las medidas correctivas ayudan a la vida útil de los equipos, según el Protocolo de seguimiento vida útil de los quipos médicos (2013), lo considera como “el tiempo proyectado en el cual un equipo opera con todas las funciones para los cuales fue diseñado, sin presentar riesgo para el operador y el paciente” (p.4).

5.2 Conclusiones

a. En conclusión, se ha establecido que solo el 21% de funcionarios y personal administrativo en cuanto “al control interno” del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, influye favorablemente en la gestión administrativa. Y el 53%, consideran que el control interno, solo se da parcialmente o regularmente; pero el 26%

manifiesta que no existe un adecuado control interno. Por tanto toda la labor del hospital se sustenta en el trabajo de sus miembros en todas las áreas y servicios, por lo que, si no existe una orientación suficiente de la gestión hacia los recursos humanos, entonces se generará necesariamente insatisfacción de parte de los pacientes y del personal mismo del hospital.

b. Se ha establecido que “el control preventivo” influye favorablemente en el cumplimiento del Plan Anual de contrataciones (PAC) del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, solo con el 21%, mientras que hay un 46% que afirman que en esa dimensión solo se da en forma parcial. Pero hay algo muy importante en cuanto a esta dimensión porque el 33% de funcionarios y personal administrativo manifiestan que no existe un adecuado control preventivo, por lo que tal situación afecta significativamente el desempeño del hospital principalmente en la eficiencia y efectividad de sus procesos y servicios.

c. Se ha determinado que en la dimensión “del nivel de supervisión”, influye favorablemente como producto del control interno con un 40% del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud. Tal es así que aún en niveles regulares, se da la práctica de planificación estratégica, principalmente en lo que respecta a la evaluación y monitoreo de metas organizacionales.

d. Se manifiesta que en la supervisión de “la ejecución de los procesos de selección”, influye favorablemente en el cumplimiento oportuno: solo el 13% del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud; mientras que el 32% señala que el cumplimiento del proceso de selección se realiza de manera parcial. Lo que llama la atención es que el 56% de funcionarios y personal administrativo consideraron que no se cumple con esta dimensión.

Por lo tanto la mala percepción de esta dimensión se hace evidente para médicos y directivos percibiendo una disconformidad ante esto.

e. Se ha establecido que la evaluación de riesgo influye favorablemente con el 26% en el “cumplimiento del mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos” del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud. Sin embargo el 54% manifestaron que solo se da de manera parcial. Se debe tener en cuenta la eficiencia de los servicios médicos y también en cuanto a su organización, la gestión, los procesos y procedimientos deberían ejecutarse con más eficiencia y eficacia por parte del hospital.

f. Se ha establecido que el seguimiento de medidas correctivas influye favorablemente en la determinación de la vida útil de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud solo con el 41%. Sin embargo la mayoría que es el 44% señala que no se ha determinado aún la vida útil de los equipos biomédicos. Se necesita ante esta situación la incorporación de personal con competencias profesionales de alto nivel en gestión de organizaciones hospitalarias, desterrando los nombramientos por algún tipo de simpatía.

5.3 Recomendaciones

a. El control interno en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM) deberá buscar en primera instancia promover que los recursos tanto materiales como humanos que se manejan en las diversas oficinas del HNERM alcancen sus objetivos usando los recursos disponibles necesarios para cumplir con los objetivos y metas programadas, pero con calidad en los diversos servicios que se brindan. Asimismo, el control interno deberá establecer la efectividad en la planeación, dirección y control de las operaciones del HNERM con el

objetivo de promover las mejoras en los distintas áreas lo que conllevará a agilizar los servicios y elevar la productividad del personal al lograr estos objetivos y metas es muy probable que la gestión administrativa del HNERM se agilice de manera considerable, lo que no quiere decir, que ahora la gestión sea pésima, por el contrario, pero será necesario que las personas que dirigen las diversas áreas del HNERM, se encuentren actualizadas en temas relacionados con las tecnologías de Información y comunicación pues con la implementación del *Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA)* entre otras cosas permitirá programar el cuadro de necesidades de bienes y servicios y el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAC). Asimismo, permitirá lograr la certificación presupuestal, el compromiso anual, compromiso mensual y devengado y la priorización de la cadena de gasto, todos estos aspectos estará conectado con el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).

b. Una de las ventajas del control preventivo es que los profesionales asignados a esta actividad verifica o constatan in situ la situación en la que se encuentra determinados procesos o funciones, de tal manera que disuade a posibles actos de corrupción. Sin embargo, este personal debe ser personal profesional con experiencia o que de alguna manera garantice su calificación al realizar el control de las acciones y resultados, la transparencia en el uso de los recursos y bienes como producto del Plan Anual de Contrataciones (PAC) conforme a la normatividad vigente y los lineamientos de la política y planes de acción del HNERM.

c. Las actividades de supervisión o llamada, algunas veces, también control concurrente debería hacerse de manera conjunta al desarrollo de los diversos procesos o actividades que la institución realiza. Es por eso que contar con un buen supervisor, es decir con un personal idóneo y bien pagado garantizará el uso de los recursos y bienes del estado, acompañado del

cumplimiento de los proceso de selección acorde a la normatividad vigente y lineamientos de política y planes de acción.

d. El personal competente encargado del control interno está en la obligación de identificar posibles riesgos que puedan vulnerar o violar la normatividad vigente o que puedan poner en grave riesgo cierta área del HNERM y en consecuencia al hospital en su conjunto. Para ello, es necesario que exista los denominados veedores, que son aquellos que se dedica a observar, registrar o controlar las acciones de otras personas y que sean capaces de alertar oportunamente a la institución de la falta de mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos del Hospital, entre otros. En consecuencia el veedor estaría cumpliendo también con lo establecido en el mantenimiento preventivo, en este caso con los equipos biomédicos del Hospital.

e. Para el seguimiento de las medidas correctivas, como se ha dicho antes, debe ser asumido por un profesional con experiencia no solo en este aspecto sino también que conozca los procedimientos de instituciones públicas como el HNERM, tal que tiene ser capaz de formular de manera adecuada y oportuna la implementación de las recomendaciones frente a las desviaciones encontradas como producto de su actividad. Entonces, la búsqueda y selección de profesionales que se ajusten a este tipo de requerimientos aumenta la probabilidad de un buen manejo y prolongación de la vida útil de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud.

CAPITULO VI

REFERENCIAS

- Aquipucho, L. (2015). *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Bambarén, C. y Alatrística, S. (2011). *Mantenimiento de los Establecimientos de Salud*. Lima: *Sinco Editores*. Extraído el 14 de Mayo del 2018 desde http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/ongs_0354.pdf
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno. Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: Profit Editorial. Recuperado desde <https://books.google.com.pe/books?id=taihaqaaqbaj&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahukewibv>
- Caldas, M., Reyes, H. y Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Madrid: Editex
- Campos, C. (2013). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del Estado*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Castañeda y Vásquez (2016). *La Gestión Administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. (Título de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.

- Castro, M. (2015). *Gestión administrativa y el Control Interno en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú.
- Contraloría General de la República (2016). *Normas de Control Interno*. Recuperado desde http://doc.contraloria.gob.pe/pack_anticorrupcion/documentos/.pdf
- Coopers y Lybrand (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. España: Díaz de Santos, S.A.
- Díaz, E., López, S., Jiménez, M., & Fernández, C. (2009). *Principios de Gestión Administrativa Pública*. España: Mc Graw Hill S.A.
- Dugarte, J. (2012). *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la Administración Pública Municipal*. (Tesis de maestría). Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.
- Escudero, C. (2013). *Manual de Auditoría Médica*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (3era Ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado desde https://books.google.com.pe/books?id=qco4dqaqbaj&dq=control+interno&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Flores, V. y Suárez, J. (2016). *Control Interno en la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Huaraz, Perú.
- González, A. y Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado desde [http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes de ControInterno.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes%20de%20ControInterno.htm)
- Guerrero, F. Portillo, A. y Zometa, A. (2011). *Sistema de control interno con base al enfoque COSO para la Alcaldía de San Sebastián, Departamento de San Vicente, para*

- implementarse en el año 2010*, (Tesis de pregrado). Universidad El Salvador. San Vicente, El Salvador.
- Luque, H. (2012). *Las acciones de control y su contribución al fortalecimiento del control interno en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Morante, L. (2013). Plan Anual de Contrataciones del Estado. Instituto Pacífico. Extraído el 16 de Mayo del 2018. Recuperado desde http://www.agubernamental.org/web/adicionales/libros_virtuales/sa2013_plan_anual/sa2013_plan_anual.pdf
- Muñiz, L. (2003). *Cómo implantar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*. Barcelona: Gestión 2000. Recuperado desde: https://books.google.com.pe/books?id=vtunob8-KVIC&pg=PA17&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=sopORTE%20administrativo%20&f=true
- OCDE (2017). *La Contratación Pública en el Perú: Reforzando capacidad y coordinación. Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública*. Lima: OCDE
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado –OSCE. (2013). *Procesos de Selección*. Recuperado desde <http://portal.osce.gob.pe/osce/content/entidades-p%3%bablicas-son-responsables-de-especificaciones-t%3%a9cnicas-y-procesos-de-selecci%3%b3n>
- Ramírez, C. (2004). *La Gestión Administrativa*. México D.F., México: Limusa.
- Recari, F. (2015). *Gestión Administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Rodriguez, E. y Sánchez, M. (2001, Mayo). *Gestión de mantenimiento para equipos médicos*.

II Congreso Latinoamericano de Ingeniería Biomédica. Habana. Recuperado desde

<http://www.sld.cu/eventos/habana2001/arrepdf/00187.pdf>

Rodríguez-Serrano, J. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. España:UOC

Villasmil, E., Castro, E. y Torres, E. (2010, Febrero 4). Gestión administrativa y los recursos

financieros asignados para apoyo de la investigación. *Revista Electrónica de*

Humanidades, Educación y Comunicación Social, 8(5). Extraído el 24 de Octubre

del 2016. Recuperado desde

<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=16&cad>

[=rja&uact=8&ved=0ahukewiqtbucwvtpahxj8j4khargasu4chawcd0wbq&url=https%3](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=16&cad)

[a%2f%2fdialnet.unirioja.es%2fdescarga%2farticulo%2f3167932.pdf&usg=afqjnehs](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=16&cad)

[bqplqh_mmb2owtgemqam3qfa](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=16&cad)

CAPITULO VII

ANEXOS

ANEXO N° 1: Ficha de Instrumentos a utilizar

Trabajo de investigación denominado: **“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTIN S DE ESSALUD EN LIMA-PERÚ”**

- **AUTOR** : Picoy Vásquez Norma María
- **ENTIDAD ACADÉMICA** : Universidad Nacional
Federico Villarreal
- **NIVEL ACADÉMICO** : Doctorado
- **ESPECIALIDAD** : Administración
- **MARGEN DE ERROR ASUMIDO** : 0.5%
- **No. DE ENCUESTADOS** : 136
- **LUGAR DE APLICACIÓN** : Lima - Perú
- **TIPO DE PREGUNTAS** : Cerradas
- **NÚMERO DE PREGUNTAS** : 10

ANEXO N° 2: Definiciones de Términos

- **Supervisión:** Es una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos de control interno, teniendo en este aspecto fundamental un papel muy importante, el departamento de auditoría interna, que actúa como vigilante permanente del cumplimiento de la institución con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal.
- **Retribución:** Es indudable que el personal retribuido adecuadamente se presta mejor a realizar los propósitos con entusiasmo y concreta mayor atención en cumplir con eficacia, que en hacer planes para desfalcarse el negocio. Los sistemas de retribución al personal, planes de incentivos y premios, pensiones para vejez y oportunidad que le brinda para plantear sus sugerencias y problemas personales constituyen elementos importantes del control interno.
- **Integridad:** Es un sistema de control íntegro comprende todas las conductas y metas deseadas. Para que eso funcione es necesario equilibrar los controles cuantitativos con más desarrollos cualitativos.
- **Autorización de las transacciones:** La autoridad está ligada a una adecuada comunicación de responsabilidades. Este nivel de autoridad dependerá normalmente de la naturaleza de la transacción y de su importancia en base al volumen de operaciones de la entidad.
- **Adecuada segregación de funciones:** El ciclo completo de transacción debe procesarse por personas diferentes con el fin de evitar errores y restringir las posibilidades de fraudes. Es decir, la transacción se desarrollara asignando diferentes

competencias, lo que dará lugar a una división de funciones hasta el registro final de dicha transacción.

- **Operanding:** Todos los procesos implicados en el registro de las transacciones se efectuarán de acuerdo a unas políticas y criterios establecidos y aprobados por los órganos directivos de la entidad que quedarán reflejados por escrito en unos manuales de procedimientos especificados por áreas y ciclos administrativos y contables acordes con la actividad de la empresa.
- **El Ambiente de Control:** Establece los procedimientos a seguir dentro de la entidad lo cual influye en la conciencia de control que tienen los empleados en una empresa. Como es el elemento que establece la disciplina y la estructura, el ambiente de control sirve como cimiento para los demás componentes de control interno.
- **Moralidad:** Es obvio que la moralidad del personal es una de las columnas sobre las que descansa la estructura del control interno. Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son, en efecto, ayudas importantes al control. Las vacaciones periódicas, y un sistema de rotación de personal deben ser obligatorias hasta donde lo permitan las necesidades del negocio. El complemento del control interno se encuentra en las fianzas de fidelidad que deben proteger al negocio contra manejos inadecuados.
- **La Evaluación de Riesgos:** Es un proceso que debe conducir a la entidad para identificar y evaluar cualquier riesgo que tenga relevancia para con sus objetivos. Una vez hecho esto, la gerencia debe determinar cómo se manejan los riesgos.
- **Las Actividades de Control Gerencial:** Son las políticas y procedimientos que ayudada asegurar el cumplimiento de las direcciones de la gerencia.

- **La información y comunicación:** Son los elementos claves que ayudan a la gerencia a cumplir con sus responsabilidades. Asimismo, la gerencia o la administración deben establecer un proceso oportuno y eficaz para la transmisión de comunicaciones.

ANEXO N° 3: Encuesta

1.- ¿Existe un adecuado Control Interno a nivel del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

a) Totalmente ()

b) Parcialmente ()

c) Nada ()

2.- ¿Cuál es el nivel de control preventivo que se realiza en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

a) Totalmente ()

b) Parcialmente ()

c) Nada ()

3.- ¿Cuál es el nivel de supervisión que se realiza en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

a) Totalmente ()

b) Parcialmente ()

c) Nada ()

4.- ¿Cuál es el nivel de evaluación de riesgo que se realiza en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

a) Totalmente ()

b) Parcialmente ()

c) Nada ()

5.- ¿Cuál es el nivel de seguimiento de medidas correctivas que se realiza en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

- a) Totalmente ()
- b) Parcialmente ()
- c) Nada ()

6.- ¿Cuál es el nivel de Gestión Administrativa en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

- a) Totalmente ()
- b) Parcialmente ()
- c) Nada ()

7.- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del plan anual de contrataciones (PAC) que se realiza en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

- a) Totalmente ()
- b) Parcialmente ()
- c) Nada ()

8.- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección que se realiza en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

- a) Totalmente ()
- b) Parcialmente ()
- c) Nada ()

9.- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en el mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos que se realiza en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

a) Totalmente ()

b) Parcialmente ()

c) Nada ()

10.- ¿Cuál es el nivel de determinación de la vida útil de equipos biomédicos que se realiza en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

a) Totalmente ()

b) Parcialmente ()

c) Nada ()