



**Universidad Nacional  
Federico Villarreal**

---

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU  
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LA  
INSTITUCIÓN ADMINISTRADORA DE FONDOS DE  
ASEGURAMIENTO EN SALUD DEL EJÉRCITO DEL  
PERÚ**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE :**

**MAESTRA EN AUDITORÍA CONTABLE Y FINANCIERA**

**AUTORA:**

**MAITA CASACHAHUA MARIBEL LUISA**

**ASESOR**

**DR. JOSE LUIS BAZAN BRICEÑO**

**JURADO:**

**DR BENDEZU IRIARTE JUAN HECTOR  
DRA. BARRUETO PEREZ MARIA TERESA  
DR. VARGAS RUIO CARLOS ELEUTERIO**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

**DEDICATORIA:**

A Dios por darme la fuerza para nunca darme por vencida

A mis padres por ser mi ejemplo de lucha constante y a mi familia por la  
motivación y apoyo en general.

## **RECONOCIMIENTO**

Mi especial reconocimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dr. Bendezú Iriarte, Juan Héctor

Dra. Barrueto Pérez, María Teresa

Dr. Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo mi reconocimiento para mi asesor:

Mg. Bazán Briceño, José Luis

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

## INDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
RECONOCIMIENTO .....	iv
INDICE .....	v
RESÚMEN .....	viii
RESUMEN .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
1.1. ANTECEDENTES .....	12
1.2. PROBLEMA .....	15
1.2.1. Descripción del problema .....	15
1.2.2. Formulación del problema .....	17
1.3. OBJETIVOS .....	18
1.3.1. Objetivo principal .....	18
1.3.2. Objetivos secundarios .....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. BASES TEÓRICAS ESPECIALIZADAS SOBRE EL TEMA.....	23
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	43
2.3. HIPÓTESIS .....	46

CAPITULO III: MÉTODO.....	48
3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACION.....	48
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
3.3. VARIABLES .....	50
3.4. POBLACIÓN .....	51
3.5. MUESTRA.....	51
3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	52
3.6.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
3.6.2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	53
CAPITULO IV: DE RESULTADOS.....	55
4.1. CONTRATACIÓN DE HIPÓTESIS.....	55
4.2. ANALISIS DE RESULTADOS.....	67
CAPITULO V: DISCUSIÓN .....	71
DISCUSIÓN .....	71
CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES .....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS .....	85
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	86
ANEXO 2: INSTRUMENTO .....	88

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	50
Tabla 2. Distribución de la muestra .....	52
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad instrumento 1 .....	53
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad instrumento 2 .....	54
Tabla 5. Correlación entre implementación del control y el desempeño de la Institución .....	55
Tabla 6. Correlación entre el ambiente control y el desempeño de la Institución .....	57
Tabla 7. Correlación entre La evaluación de riesgos y el desempeño de la Institución.....	59
Tabla 8. Correlación entre Las actividades de control gerencial y el desempeño de la Institución .....	60
Tabla 9. Correlación entre Las actividades de prevención, monitoreo y el desempeño de la Institución.....	61
Tabla 10. Correlaciones entre Los sistemas de información, comunicación y el desempeño de la Institución.....	63
Tabla 11: Correlaciones del seguimiento de resultados y el desempeño de la Institución .....	64
Tabla 12: correlación entre Los compromisos de mejoramiento y el desempeño de la Institución .....	65
Tabla 13. Frecuencia respecto a las dimensiones del desempeño .....	67
Tabla 14. Frecuencia respecto a los indicadores de la orientación de los resultados.....	68

Tabla 15. Frecuencia respecto a la correcta actitud en el trabajo .....	69
Tabla 16. Frecuencia respecto a la buena calidad de atención .....	70

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Frecuencia respecto a las dimensiones del desempeño.....	67
Figura 2. Frecuencia respecto a los indicadores de la orientación de los resultados.....	68
Figura 3. Frecuencia respecto a la correcta actitud en el trabajo.....	69
Figura 4. Frecuencia respecto a la buena calidad de atención .....	70

## RESÚMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, en donde tuvo un metodología de tipo explicativo porque van más allá de la descripción de conceptos y correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación entre las dos variables de estudio con un enfoque cuantitativo porque se utilizan datos para medir las dimensiones.

Con una muestra de 62 trabajadores, de la institución administradora en salud del ejército del Perú, el cual cuenta con personal oficial, empleados civiles y locación de servicio. Con lo que se obtuvo que La implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú. Esto debido a la relación entre El ambiente de control, La evaluación de riesgos, Las actividades de control gerencial, Las actividades de prevención y monitoreo, lossistemas de información y comunicación, El seguimiento de resultados y Los compromisos de mejoramiento.

**Palabras clave:** Control Interno, Desempeño, Institución Administradora



## RESÚMEN

El presente trabajo de pesquisa teve como objetivo determinar se a implementação do controle interno influencia o desempenho da Instituição Administradora de Fondos de Garantia em Saúde do Ejército do Peru, onde teve uma metodologia de tipo descritivo, pois além da descrição de conceitos e introspecção é uma forma especial, pois tem como finalidade conhecer a relação entre as duas variáveis de estudo com uma abordagem quantitativa, pois se utilizam dados para medir as dimensões. Com uma amostra de 62 trabalhadores, da instituição administradora na saúde do ejército do Peru, o qual conta com uma equipe oficial, funcionários civis e locação de serviço.

Com isso obteve-se que a implementação do controle interno influencia significativamente o desempenho da Instituição Administradora de Fondos de Garantia em Saúde do Ejército do Peru. Isso por causa da relação entre o ambiente de controle, avaliação de riscos, atividades de controle gerencial, As atividades de prevenção e monitoramento, sistemas de informação e comunicação, acompanhamento de resultados e Os compromissos de melhoria.

**Palavras-chave:** Controle Interno, o Desempenho, a Instituição Administradora

## INTRODUCCIÓN

Este presente busca relacionar la implementación del control interno con el desempeño de Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú mediante un control de riesgos, evaluaciones de control ambiental, Actividades de Prevención y monitoreo donde intervengan la confiabilidad y transparencia de la administradora de fondos de aseguramiento para un adecuado desempeño. El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad. (Kirschenbaum y Mangulan, 2004)

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado. (Mantilla, 2005)

La estructura de desarrollo de esta investigación, ha comprendido:

- En el primer capítulo se ha desarrollado en lo que corresponde al planteamiento del problema, que comprende los siguientes puntos a considerar tales como antecedentes, el planteamiento del problema, la fijación de los objetivos correspondientes de investigación, la justificación e importancia de estudio, el tratamiento de los alcances y limitaciones, y la definición de variables.

- En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico que comprendió los puntos referentes al desarrollo de las bases teóricas relacionadas con el tema, el marco conceptual, y la definición de las hipótesis de estudio.
- En el tercer capítulo se desarrolló acerca del método de investigación, que contempló sobre el tipo de investigación, el diseño de estudio aplicado, la estrategia de prueba de hipótesis que se aplicó al respecto, las variables de estudio, la determinación de la población y muestra de estudio, los instrumentos de recolección de datos aplicados (Materiales), y en lo que corresponde al procesamiento y análisis de datos.
- En el cuarto capítulo se efectuó el respectivo análisis de resultados comprendiendo tanto el análisis y la prueba de hipótesis, acorde con los datos obtenidos de las encuestas aplicadas al respecto.
- En el quinto capítulo, se ha desarrollado la discusión de resultados correspondiente tanto en lo que compete a la discusión propiamente dicha sobre la constatación y validación de las hipótesis formuladas; y con ello se ha podido efectuar el planteamiento final de las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. ANTECEDENTES**

#### **1.1.1. Nacionales**

**Barbaran (2013) Perú, en investigación titulada, Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú, concluyó.**

La importancia del trabajo de investigación es mostrar una de las principales herramientas para dar a conocer el Control Interno, basado en el Informe del comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de Treadway (committe of sponsoringorganizations of thetreadwaycommission), (COSO-ERM) Enterprise riskmanagement (la gestión del riesgo) en una entidad gubernamental. Los controles internos fomentan la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y el cumplimiento de las normas legales vigentes. En la investigación, se planteó como objetivo, implementar el control interno en la gestión administrativa del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP).

**De la Cruz (2014) Perú, en investigación titulada, “Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el policlínico militar de chorrillos 2008”, concluyó.**

En el estudio descriptivo y transversal cuyo objetivo fue determinar la relación entre percepción de la atención médica en el consultorio externo de Medicina General e insatisfacción de la atención en Farmacia del

usuario externo del Policlínico Militar de Chorrillos durante el año 2008 mediante una encuesta utilizando un cuestionario validado por opinión de expertos y una prueba piloto desarrollados previamente. Posteriormente se realizó el análisis descriptivo de los datos recolectados. Ingresaron al estudio 360 pacientes, la percepción de la atención médica fue: regular (62%), mala (21.1%) y buena (16.9%). La percepción de la atención en Farmacia-FOSPEME fue: regular (49.5%), siendo buena (19.7%) y mala (30.8%). Se concluye que existe una relación directa entre la percepción de la atención médica en Medicina General y la atención en Farmacia-FOSPEME.

**Samaniego (2013) Perú, investigación titulada, “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”, concluyó.**

La investigación se planteó con objetivo de determinar, si el control interno influye en la gestión de los micros empresas del distrito de Chaclacayo. Con el trabajo de campo, realizado durante el año 2012, se determinó que la aplicación de la metodología de la investigación científica, fue aplicada desde el planteamiento, el manejo de la información para el desarrollo de la parte teórico conceptual, para finalmente, llevar a cabo la contrastación de las hipótesis. Se concluyó que el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información de comunicación y el seguimiento inciden significativamente en la optimización de la gestión de las microempresas.

### 1.1.2. Internacionales

**Crespo & Suarez (2014) Ecuador, en investigación titulada, “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso “Multicentros S.A” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013” sostiene.**

La elaboración de un Sistema de Control Interno para la empresa MULTITECNOS S.A. de la ciudad de Guayaquil período 2012-2013, es de gran importancia ya que a través de ella potencializará su desarrollo y crecimiento organizacional, así como el mejoramiento en los procesos de su operatividad a través de manuales de organización, y de procedimientos para los principales puestos del área contable y administrativa de la empresa. A través de un estudio de población y muestra y mediante los métodos de encuesta y entrevistas estableceremos y conoceremos las principales falencias y aspectos que tiene y que se desea mejorar con nuestra propuesta para la empresa. Se concluyó lo siguiente que se identificó que la empresa no contaba con un sistema de control interno para ninguna área de la empresa. Luego de la implementación se obtuvo mejoras relacionadas a la comunicación y diagramas de flujo entre los departamentos de los negocios, de apoyo y administración. Además se generó políticas de cada uno de los puestos de las empresas.

**Segovia (2011) Ecuador, en investigación titulada, “Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CIA. LTDA” sostiene.**

El presente documenta el diseño e implementación de un sistema de control interno para una empresa privada domiciliada en la ciudad de Quito, el estudio inicia con la aplicación de FODA, en busca de factores internos y externos que contribuyan a la determinación, formulación e implementación de controles claves para el fortalecimiento de su ambiente de control, se concluyó lo siguiente la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la compañía genera duplicidad de funciones y el desempeño inadecuado de las mismas.

## **1.2. PROBLEMA**

### **1.2.1. Descripción del problema**

La falta de control interno, conlleva a que la entidad se exponga a eventos que podrían afectarla, con los agravantes que también carecen de delimitación en la administración de los recursos del estado; además, la entidad reduce su calidad de servicio al no existir un adecuado plan y organización de los mismos; todo lo que da como resultado la falta de desempeño de la institución. La entidad no cumple sus metas, objetivos y misión institucional en las mejores condiciones. De persistir la situación descrita no será posible lograr un buen desempeño en la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, ya sea relacionado con los resultados a tiempo, cantidad de personas atendidas, calidad de Atención entre otros. Con lo cual la entidad no podrá aprovechar las fortalezas y oportunidades que le

permitan cumplir sus metas, objetivos, misión y visión institucional. A pesar que se cuenta con un marco referencial como la ley de Control Interno de las entidades del Estado (nº 28716) “ La que tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamientos, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultaneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.” Este marco no es muy aplicado y ejecutado en su plenitud. Asimismo, la falta de eficiencia no permitirá la existencia de un ambiente de mejora continua, innovación y creatividad institucional.

Se considera que control interno es más que una herramienta, puesto que permite prevenir posibles fraudes o el descubrimiento de errores accidentales en los procesos de la entidad, es también un elemento importante para obtener un buen desempeño de todas las operaciones que se desarrollan en la entidad.

En este trabajo de investigación se plantea que la implementación del control interno, basándose en la ley de Control Interno de las entidades del Estado (nº 28716) el cual está compuesto por el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control gerencial, las actividades de prevención y monitoreo, los sistemas de información y comunicación, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento, con el objeto de solucionar las mencionadas deficiencias



porque é implementar mecanismos a efecto de mejorar el resultado de la gestión, estandarizar el uso de los recursos públicos, que coadyuven el cumplimiento de políticas, planes y normas. De esta forma se mejorará el desempeño de la institución administradora en salud del Ejército del Perú en puntos estratégicos como son orientación de los resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización, si en caso hubiera fallas o errores recomendar las medidas correctivas más adecuadas.

## **1.2.2. Formulación del problema**

### **1.2.2.1. Problema principal**

¿De qué manera la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?

### **1.2.2.2. Problemas secundarios**

- ¿En qué medida el ambiente de control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?
- ¿En qué medida la evaluación de riesgo influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?
- ¿En qué medida las actividades de control gerencial influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?

- ¿En qué medida las actividades de prevención y monitoreo influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?
- ¿En qué medida los sistemas de información y comunicación influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?
- ¿En qué medida el seguimiento de resultados influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?
- ¿En qué medida los compromisos de mejoramiento influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo principal**

Determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

#### **1.3.2. Objetivos secundarios**

- Analizar si el ambiente control influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

- Analizar si la evaluación de riesgo influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Analizar si las actividades de control gerencial influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Analizar si las actividades de prevención y monitoreo influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Analizar si los sistemas de información y comunicación influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Analizar si el seguimiento de resultados influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Analizar si los compromisos de mejoramiento influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

##### **1.4.1. Justificación de la investigación**

En cuanto a la justificación de esta investigación, se tiene de manera efectiva desde una perspectiva central, sobre la importancia de la implementación del control interno; en la que se logre finalmente determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de

Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú ;la importancia del control interno en las empresas es de total relevancia; puesto que permite encauzar las actividades establecidas, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos determinados y analizar si las actividades de control gerencial que influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

De manera más concreta, la justificación de desarrollo de esta investigación, se basan en los siguientes aspectos:

#### **1.4.1.1. Justificación teórica**

Se podrá desarrollar de manera amplia la fundamentación teórica requerida sobre las variables de estudio, tanto sobre la Implementación del Control Interno y el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, en función del ambiente de control, la evaluación de riesgos, y actividades de control gerencial, y de orientación de los resultados y Calidad de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú; aportándose los fundamentos teóricos esenciales sobre las relaciones de implicancia entre dichas variables y sus indicadores correspondientes; lo que permita dar con la mayor sustentación requerida para la formulación y ejecución de la propuesta de implementación de control interno.

#### **1.4.1.2. Justificación practica**

La investigación se justifica desde la perspectiva práctica, en cuanto que se podrá desarrollar una propuesta efectiva de Implementación de control interno competente y fomentadora de una máxima capacidad de desempeño de las farmacias del ejército nacional del Perú; y que se pueda llegar a aplicar con el más alto nivel de éxito requerido que garantice propiamente en determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú. Asimismo, por otra parte, se desarrollará la propuesta correspondiente considerando los aportes de modelos o sistemas de control interno que se hayan venido aplicando exitosamente en otras empresas públicas de otros países, o asimismo en empresas del sector privado nacional o extranjero.

#### **1.4.1.3. Justificación metodológica**

El desarrollo de esta investigación se ha basado en una metodología de estudio Descriptivo y explicativo, considerando los principales objetivos de poderse implementar un sistema de gestión de control interno; que conlleve plenamente hacia la obtención del desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

#### **1.4.1.4. Justificación social**

Con el desarrollo aplicable de la propuesta de implementación de control interno que se busca influenciar en el desempeño de la

institución administradora en salud del ejército; se tenderá a conseguir los objetivos estratégicos primordiales de poder determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño; y que por ende puedan trascender socialmente Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú por ofrecer servicios de alta calidad, en la sociedad peruana.

#### **1.4.2. Importancia de la investigación**

La importancia de esta investigación se basa específicamente en poderse llegar a implementar un sistema de control interno, que influya en el desempeño de Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú; ello a través de analizar si el ambiente control influye en el desempeño de la Institución Administradora en Salud del Ejército del Perú y si la evaluación de riesgo influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. BASES TEÓRICAS ESPECIALIZADAS SOBRE EL TEMA**

#### **2.1.1. Implementación del control interno**

**Según Rodríguez (2007):**

La importancia del control interno en las empresas es de total relevancia, ya que no solo permite cuidar de los recursos de la misma, sino encauzarlos hacia las actividades establecidas, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos determinados, por esto mismo es necesarios determinar primero el grado de control con el que cuenta la empresa y en base a esto trabajar en cada uno de los controles necesarios y finalmente determinar los cambios realizados en la empresa con sus resultados obtenidos. (p. 20)

Según Catácora (1996), el control interno “Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros.”

##### **2.1.1.1. Ambiente de control**

**Según Layme (2015):**

Entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de las buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. (p. 25)

- a) Filosofía de la dirección
- b) Integridad y valores
- c) Administración estratégica
- d) Estructura organizacional
- e) Administración de recursos humanos
- f) Competencia profesional
- g) Asignación de autoridad y responsabilidades
- h) Órgano de control institucional

#### **2.1.1.1.1. Entorno**

Se denomina entorno a todo aquello que rodea a una persona o a un objeto particular, pero sin formar parte de él. En qué consista el entorno depende del caso particular: un entorno puede consistir en una serie de objetos físicos, en una zona geográfica, en un grupo determinado de personas, etc.

#### **2.1.1.1.2. Organizacional**

Según Fuentes (1994):

Chiavenato, corrobora nuestra apreciación y escribe: "La palabra organización puede ser usada con dos significados diferentes:



1. Como organización, entidad o unidad social, en la cual las personas se integran entre sí, para alcanzar objetivos específicos. En este sentido la palabra organización denota cualquier emprendimiento humano, planeado intencionalmente para lograr determinados objetivos.

2. Organización como función administrativa, es una parte del proceso administrativo. En este sentido organización significa, acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos, encargados de su administración y de establecer relaciones entre ellos y atribuciones de cada uno de ellos". p.19

#### **2.1.1.1.3. Valores**

Cortina A. (1993) se plantea acompañada de ciertas debilidades, puesto que se alude a los valores sobre la base de que todos saben lo que son valores y todos comparten el mismo concepto de valores. Pero no se define que es un valor, a que valores se alude, si son éticos, estéticos, económicos, etc. Por esta razón, se hace necesario definir y redefinir lo que se entiende por valores. Y, en tal sentido, se analizan diferentes tendencias axiológicas.

Según Pestaña (2004):

El tema de la axiología, pues, son los valores y esta ciencia no sólo considera valores positivos, sino también valores negativos o contravalores. El método de la axiología es el análisis que permite encontrar los principios que deciden o permiten

decidir fundamentada mente si algo es o no valioso: es decir, emitir un juicio, pero analizando los principios que permiten considerarlo valioso. (p. 68-69)

Según Berger (2001) la axiología, o teoría del valor, está dividida en dos partes: la ética, que estudia lo malo y lo bueno del comportamiento humano (el ETHOS) y la estética, que estudia la percepción de esta maldad o bondad en términos de su apariencia ante la mirada humana, asociada a los vocablos respectivos de fealdad o belleza. Interpretamos que para este autor hay identificación parcial, pero sustancial, entre lo que él denomina ética y lo que es la axiología para otros autores.

#### **2.1.1.1.4. Conductas**

En palabras de Watson, conducta es “lo que el organismo hace o dice”. Acto seguido, aclara que “hablar es hacer, esto es, comportarse. Algo tan objetivo como jugar al béisbol” (Watson, 1961, p. 23).

Según Bleger (1963):

El término conducta se ha convertido así, en la actualidad, en patrimonio común de psicólogos, sociólogos, antropólogos, sin que por este solo empleo se esté filiado en la escuela del behaviorismo; inclusive se ha convertido en un término que tiene las ventajas de no pertenecer ya a ninguna escuela en especial y de ser lo suficientemente neutral como para constituir o formar

parte del lenguaje común a investigadores de distintas disciplinas, campos o escuelas.

Mowrer y Kluckhohn enumeran cuatro proposiciones "mínimas esenciales" de una teoría dinámica de la personalidad, a saber:

1. La conducta es funcional. Por funcional se entiende que toda conducta tiene una finalidad: la de resolver tensiones.
2. La conducta implica siempre conflicto o ambivalencia.
3. La conducta sólo puede ser comprendida en función del campo o contexto en el que ella ocurre.
4. Todo organismo vivo tiende a preservar un estado de máxima integración o consistencia interna. (p. 26-27)

#### **2.1.1.2. Evaluación de riesgos**

Según Layme (2015):

Este componente abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. En cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales. La administración de los riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Debe estar incorporada en la filosofía, prácticas y procesos de negocio de la entidad. Cuando esto se logra, todos en la entidad pasan a estar involucrados en la administración de riesgos. (p. 26)

- a. Planeamiento de la gestión de riesgos
- b. Identificación de los riesgos
- c. Valoración de los riesgos
- d. Respuesta al riesgo

Según Alvarado & Tuquiñahui (2011):

El riesgo se define como la probabilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno de la entidad; estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información "La identificación y análisis de riesgos, es relevante para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados, así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno exterior de la organización como en el interior de la misma. (p. 69)

#### **2.1.1.2.1. Identificar los riesgos**

Según Comunidad de Madrid (2017):

En esta primera fase de la metodología se identifican de forma sistemática las posibles causas concretas de los riesgos empresariales, así como los diversos y posibles efectos que debe afrontar el emprendedor.

Una correcta identificación de riesgos requiere un conocimiento detallado de la empresa, del mercado en el que opera, del entorno legal, social, político y cultural que le rodea.

La identificación del riesgo debe ser sistemática y empezar por identificar los objetivos clave de éxito y amenazas que puedan perturbar el logro de dichos objetivos.

#### **2.1.1.2.2. Analizar los riesgos**

Según Comunidad de Madrid (2017):

Habiendo ya identificado y clasificados los riesgos, pasamos a realizar el análisis de los mismos, es decir, se estudian la posibilidad y las consecuencias de cada factor de riesgo con el fin de establecer el nivel de riesgo de nuestro proyecto.

El análisis de los riesgos determinará cuáles son los factores de riesgo que potencialmente tendrían un mayor efecto sobre nuestro proyecto y, por lo tanto, deben ser gestionados por el emprendedor con especial atención.

#### **2.1.1.3. Actividades de control gerencial**

Según Layme (2015):

Son las políticas y procedimientos de control impartidos por la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, establecidos para asegurar que se estén llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. (p. 26)

- a. Procedimientos de autorización y aprobación
- b. Segregación de funciones
- c. Evaluación costo beneficio
- d. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos
- e. Verificación y conciliaciones
- f. Evaluación de desempeño
- g. Rendición de cuentas
- h. Revisión de procesos, actividades y tareas
- i. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

#### **2.1.1.3.1. Políticas**

Según Cruz (2014):

Así como todas las empresas tienen sistemas de gestión, maneras de hacer las cosas, también todas tienen políticas. Sin embargo:

- Rara vez estas políticas están claramente definidas.
- Generalmente no son comunicadas a, ni entendidas por, los integrantes de la empresa.
- Con frecuencia no están alineadas con la visión de la empresa.
- No siempre se desprenden de ellas objetivos claros.
- En la mayoría de los casos no son revisadas periódicamente para adecuarlas a los cambios tanto internos como del contexto nacional e internacional.

#### **2.1.1.3.2. Procedimientos de control**

Según Rodríguez (2007):

Es el conjunto de actividades que se determinaron previamente en la organización y la plantación, es aterrizar todo lo que se vio que sea bueno para la empresa, es la parte que da comienzo al desarrollo de todo ente.

Procedimiento para mantener un buen control interno

1. Delimitación de responsabilidades.
2. Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
3. Segregación de funciones de carácter incompatible.
4. Practicas sanas en el desarrollo del ejercicio.
5. División del procesamiento de cada transacción.
6. Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
7. Rotación de deberes.
8. Instrucciones por escrito.
9. Cuentas de control.
10. Evaluación de sistemas computarizados.
11. Documentos prenumerados.
12. Evitar uso de efectivo.
13. Uso mínimo de cuentas bancarias.
14. Depósitos inmediatos e intactos de fondo. (p. 14)

#### **2.1.1.4. Las actividades de prevención y monitoreo**

Acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su

idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno. (Barbarán, 2013).

El monitoreo es un proceso para evaluar la calidad del control interno en el tiempo a través de evaluaciones continuas y especiales. El monitoreo puede incluir la supervisión interna y externa de control interno por la administración, empleados, o terceros. (Moscoso & Echeverría, 2015).

#### **2.1.1.4.1. Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (consistentes y coherentes). El significado de la confiabilidad, tal como se aplica a las pruebas y a la evaluación puede clarificarse todavía más si se destacan los siguientes puntos generales:

El significado de la confiabilidad se refiere a los resultados obtenidos con un instrumento de evaluación y o al instrumento mismo. Cualquier instrumento en particular puede tener cierto número de confiabilidades diferentes, según sea el grupo involucrado y la situación en que se use. Así pues, es más apropiado hablar de la confiabilidad de “los resultados de la prueba” o de “la medición”, que de “la prueba” o “el instrumento”.

#### **2.1.1.4.2. Transparencia**

La Transparencia constituye el conjunto de disposiciones y actos mediante los cuales, los sujetos obligados, tienen el deber



de poner a disposición de las personas solicitantes la información pública que poseen y dan a conocer, en su caso, el proceso y la toma de decisiones de acuerdo a su competencia, así como las acciones en el ejercicio de sus funciones.

#### **2.1.1.5. Los sistemas de información y comunicación**

“Dentro de este componente los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y como las actividades están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte han de tener medios para comunicar la información significativa a sus superiores.” PROFICIENT, Boletín del Contador No. 71, pag.7

Según Salazar (2014) los sistemas de información y comunicación comprenden “los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistemático y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales”

##### **2.1.1.5.1. Controles de calidad**

Según Benítez (2014), el Control de calidad es el que se encarga de evaluar el desarrollo de general de una empresa. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito.

Los sistemas de control nos ayudan a medir las operaciones, a evaluar cómo se han realizado, a verificar su ejecución de

acuerdo a lo establecido y si se detectan falencias a corregirlas en base a los objetivos establecidos.

#### **2.1.1.5.2. Idoneidad**

##### **Según Godino (2011) la idoneidad se clasifica en**

- Idoneidad epistémica, se refiere al grado de representatividad de los significados institucionales implementados (o pretendidos), respecto de un significado de referencia.
- Idoneidad cognitiva, expresa el grado en que los significados pretendidos/ implementados estén en la zona de desarrollo potencial de los alumnos, así como la proximidad de los significados personales logrados a los significados pretendidos/ implementados.
- Idoneidad interaccional. Un proceso de enseñanza-aprendizaje tendrá mayor idoneidad desde el punto de vista interaccional si las configuraciones y trayectorias didácticas permiten, por una parte, identificar conflictos semióticos potenciales (que se puedan detectar a priori), y por otra parte permitan resolver los conflictos que se producen durante el proceso de instrucción.
- Idoneidad mediacional, grado de disponibilidad y adecuación de los recursos materiales y temporales necesarios para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.
- Idoneidad afectiva, grado de implicación (interés, motivación,...) del alumnado en el proceso de estudio. La idoneidad afectiva está relacionada tanto con factores que dependen de la institución

como con factores que dependen básicamente del alumno y de su historia escolar previa.

- Idoneidad ecológica, grado en que el proceso de estudio se ajusta al proyecto educativo del centro, la escuela y la sociedad y a los condicionamientos del entorno en que se desarrolla.

#### **2.1.1.6. El seguimiento de resultados**

##### **2.1.1.6.1. Revisión**

Según Salazar (2014) “Al reconocerse el Control Interno como un proceso integrador de las funciones y atribuciones de las entidades, su implementación requiere la revisión previa de pautas que le permita incorporarse a las metas y objetivos de cada Entidad. Estas pautas han sido denominadas “componentes” del Control Interno”.

Según Ruiz (2015) “una revisión regular de los controles internos permite la gestión para responder de manera oportuna a situaciones irregulares, procesos poco rentables, ineficientes e ineficaces.”

##### **2.1.1.6.2. Verificación**

Acciones de cautela 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. (Contraloría, 2016)

## **2.1.1.7. Los compromisos de mejoramiento**

### **2.1.1.7.1. Autoevaluaciones**

Cambier (2015) se refiere la autoevaluación como un proceso para el mejoramiento continuo, participativo y coherente. Es decir, que el mejoramiento de las actividades implica autoevaluaciones o auditorías, como métodos para conocer la situación real de la organización y la efectividad del modelo de gestión.

La Autoevaluación del Control (AC) o inglés de Control Self-Assessment, (CSA) es un tipo de evaluación propiciada por THE IIA GLOBAL como una alternativa de evaluación e involucramiento participativo del personal y asistido por la unidad de Auditoría Interna. También, la autoevaluación del control logra un trabajo colaborativo para el funcionamiento del control interno del el directorio, la gerencia y el resto del personal.

### **2.1.1.7.2. Deficiencias**

Según Sosa (2015) Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

### **2.1.1.7.3. Recomendaciones**

Según Lossada & Robles (2013) "Posterior al análisis realizado a la gestión del mejoramiento continuo como estrategia competitiva, es pertinente ofrecer una serie de recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, que tienen como propósito incrementar la productividad y optimizar la implementación de la mejora

continua como estrategia competitiva en las empresas de este sector.”

## **2.1.2. Desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú**

### **2.1.2.1. Orientación de los resultados**

Según Salazar (2014) la orientación de los resultados establece metas altas y muestra resultados que aumentan de manera consistente el rendimiento a nivel individual y de organización.

- Se enfrenta a tareas exigentes con una actitud "Sí se puede".
- Demuestra un impulso personal de rendir consistentemente a un nivel cada vez mayor.
- Habilidad para priorizar.
- Persiste a pesar de obstáculos, desafíos o reveses.
- Capacidad de orientarse a sí mismo y al equipo hacia resultados.
- Demuestra un fuerte sentido de urgencia en cuanto a la resolución de problemas y la realización del trabajo.
- Asume su responsabilidad, enfoca la responsabilidad sobre los individuos y los equipos.

#### **2.1.2.1.1. Resultados a tiempo**

Según Montoya (2016) La evaluación de desempeño es la forma más usada para medir y conocer el desenvolvimiento de los colaboradores en sus respectivos cargos y estimar su potencial de desarrollo. La importancia de esta evaluación radica en que, con los resultados de su aplicación, se pueden elaborar diversos planes, tales como capacitación, desarrollo del personal,

remuneraciones y línea de carrera. Todo esto estableciendo las diferencias necesarias para cada colaborador de acuerdo con su desempeño.

#### **2.1.2.1.2. Cantidad de personas atendidas**

Según Moreno, Estévez & Moreno (2010) la cantidad de personas atendidas es el total de personas físicas diferentes atendidas en los centros asistenciales y con los que se lleva a cabo cualquier actividad.

#### **2.1.2.2. Calidad**

Según Philip B. Crosby (1998)

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

En resumen, podemos decir que calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

##### **2.1.2.2.1. Calidad de atención**

Según Donabedian (2000)

“La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad

es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

### **2.1.2.3. Relaciones interpersonales**

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Para Fernández (2003), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

### **2.1.2.4. Iniciativa**

Según Alles (2004) define la iniciativa como “la actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Es la predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no sólo de palabras.”

#### **2.1.2.4.1. Anticipación**

Según el Instituto nacional de planeamiento de la educación (2000) define que “la anticipación adquiere

sentido si se la vincula con la proposición de acciones y, fundamentalmente, si forma parte del proceso sistemático de toma de decisiones.

La anticipación como actitud es una reflexión que prepara para la acción estratégica, para la generación de proyectos de acción. La anticipación es un elemento de la reflexión y del proceso sistemático orientado a la toma de decisiones generado por los gestores de lo educativo.”

#### **2.1.2.5. Trabajo en equipo**

Según Chiang (2010) “el trabajo en equipo es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición, la cual es un estado interno que se expresa en un conjunto de respuestas que se pone de manifiesto en el trabajo y en los diferentes aspectos del mismo.”

Landy & Conte (2005) determinan que “el trabajo en equipo es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.”



#### **2.1.2.5.1. Actitud y logros en el trabajo**

Según Alfaro et al. (2012):

Las actitudes representan una importante variable orientada cognitivamente en el estudio del comportamiento organizacional. Una actitud es una tendencia persistente a sentir y comportarse en cierta forma hacia algún objeto, es un proceso cognitivo completo que tiene tres características básicas: persiste a menos que se haga algo para cambiarla, varía a lo largo de una escala de muy favorable a muy desfavorable, y se dirige hacia un objeto por el que una persona tiene sentimientos y creencias. Las actitudes tienen tres componentes básicos: emocional, que son los sentimientos o el afecto de la persona hacia un objeto; informativo, que son las creencias y la información que una persona tiene sobre el objeto; y comportamiento, que consiste en las tendencias de una persona a comportarse de una manera específica hacia un objeto. Comprender las funciones de las actitudes y la manera en que pueden cambiarse es importante en el estudio del comportamiento organizacional (Luthans, 2008).

Según Fuentes (2012):

Es el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos. Un sujeto con este impulso desea lograr objetivos y ascender en la escalera del éxito. Los logros parecen tener importancia principalmente por sí mismos, no

solo por las recompensas que los acompañen. Existen diversas características que definen a los empleados orientados a logros. Trabajan más intensamente, si perciben que se les dará crédito personal por sus esfuerzos. Las personas que sienten un impulso intenso para alcanzar logros, se responsabilizan de sus acciones y resultados, controlan su destino, buscan retroalimentación con regularidad y disfrutan ser parte de los logros obtenidos individual o colectivamente. (p. 58)

#### **2.1.2.6. Organización**

Organización se entiende como toda actividad llevada a cabo de manera ordenada y formalizada, para lograr de manera eficaz algún propósito o fin. (Terán, 2014). Ponce (2006), Organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

##### **2.1.2.6.1. Planificación**

Según Campos (2014):

La planificación es el proceso mediante la cual se decide la direccionalidad de las organizaciones. Se fijan objetivos futuros y se trazan trayectorias para la consecución de tales objetivos. También, la planificación permite el equilibrio adaptativo de la organización a su entorno procurando responder eficientemente a las demandas ambientales a partir

de un flujo constante de información. (p. 12). La planificación, bajo el enfoque estratégico, es concebida como un proceso mediante la cual los decisores en una organización, analizan y procesan información de su entorno interno y externo, evaluando las diferentes situaciones vinculadas a la ejecutoria organizacional para prever y decidir sobre la direccionalidad futura. (Bateman& Snell, 2005)

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **Calidad de servicio:**

Según Lovelock (2009) define calidad de servicio desde diferentes perspectivas:

- La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida.
- El método basado en el producto: Considera la calidad como una variable precisa medible; plantea que las diferencias en la calidad reflejan diferencias en la cantidad de un ingrediente o atributo que posee el producto .Debido a que esta perspectiva es totalmente objetiva, no toma en cuenta las discrepancias en los gustos, necesidades y preferencias de los clientes individuales (o incluso de segmentos completos de mercado).

- Las definiciones basadas en el usuario: Parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador. Esas definiciones equiparan la calidad con la satisfacción máxima. Esta perspectiva subjetiva y orienta hacia la demanda reconoce que los distintos clientes tienen deseos y necesidades diferentes.
- El método basado en la manufactura: Se fundamenta en la oferta y se relaciona principalmente con las prácticas de ingeniería y manufactura. (En los servicios, diríamos que la calidad está impulsada por las operaciones, las cuales a menudo son impulsadas por metas de productividad y de contención de costos).

#### **Control Interno:**

Según Avilés & Aguirre (2008) definen al control interno como una estructura y conjunto de políticas, métodos, medidas y procedimientos coordinados, ejecutado por todos los niveles de la organización para facilitar el cumplimiento de las metas y objetivos, la ejecución de operaciones eficaces y eficientes.

#### **Sistemas administrativos:**

Según CIES (2009) define a los sistemas administrativos como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que regulan la utilización de recursos en las entidades de la administración pública, con el objetivo de conseguir una gestión eficaz y eficiente. Esta definición puede ser

comprendida ahora, con la teoría que hemos señalado. Los sistemas administrativos deben ser entendidos como mecanismos de control obligatorio y previo.

**Mejora continua:**

Según Gutiérrez (2005) La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

**Desempeño:**

Según Chiavenato (2000) el desempeño “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

## **2.3. HIPÓTESIS**

### **2.3.1. Hipótesis principal**

La implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

### **2.3.2. Hipótesis secundarias**

- El ambiente de control influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- La evaluación de riesgos influye significativamente en el desempeño de la institución administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Actividades de control gerencial influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Las actividades de prevención y monitoreo influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Los sistemas de información y comunicación influyen significativamente en el desempeño de la Institución

Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

- El seguimiento de resultados influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Los compromisos de mejoramiento influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

## **CAPITULO III: MÉTODO**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACION**

La presente investigación según (Hernández, Fernández & Baptista, 2010) son de tipo explicativo porque van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos y correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Cabe resaltar que en una misma investigación se puede incluir diferentes alcance todo dependerá de lo que se busca determinar en la investigación.

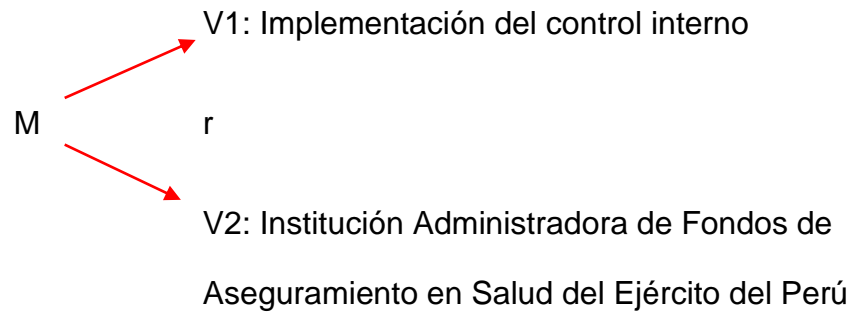
Además cuenta con un enfoque cuantitativo según lo mencionado por (Ramírez, Ampa& Ramírez A., 2007) porque considera como objeto y campos de investigación solo los hechos o fenómenos observables, susceptibles de medición y adopta el método hipotético-deductivo cuyos procedimientos son: la observación, la formulación de hipótesis y posteriormente la contrastación o prueba de hipótesis, finalmente la correlación de variables para conseguir el rigor del método científico.

### **3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a (Morán y Alvarado, 2010) de corte transversal o transeccional porque recopilan datos en un momento único y Mayuri (2015) indico que el Diseño de investigación es No Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior



en su relación con los efectos y sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.



Donde:

M = Muestras tomadas para observaciones

V. 1 = Variable 1

V. 2= Variable 2

r = Correlación

### 3.3. VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable 1: implementación del control interno	Ambiente de Control	Valores Conductas	1	Ordinal
	Evaluación de Riesgos	Identificar los riesgos Analizar los riesgos	2	
	Actividades de Control Gerencial	Políticas Procedimientos de control	3	
	Actividades de Prevención y Monitoreo	Confiability Transparencia	11-12	
	Sistemas de Información y Comunicación	Controles de calidad Idoneidad	4	
	Seguimiento de Resultados	Revisión Verificación	5-6-9-14	
	Compromisos de Mejoramiento	Autoevaluaciones Deficiencias Recomendaciones	7-8-10-13	
Variable 2: Desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú	Orientación de los resultados	Resultados a tiempo Cantidad de personas atendidas	1-3	Ordinal
	Calidad	Calidad de Atención	4-8	
	Relaciones Interpersonales	Valores	9-11	
	Iniciativa	Anticipación	12-15	
	Trabajo en Equipo	Actitud y logros en el trabajo	16-18	
	Organización	Planificación	19-21	

Fuente: elaboración propia

### 3.4. POBLACIÓN

La población de estudio es la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, el cual cuenta con 175 personas que laboran en dicho instituto hasta el mes de abril 2017, ya que estos participan de manera exclusiva y cotidiana en las actividades diarias, y se relacionan con las dimensiones que se pretende medir.

### 3.5. MUESTRA

La muestra de estudio se determinó en 62 trabajadores, de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

La muestra fue de tipo aleatoria y sistemática y su tamaño será calculado usando la siguiente fórmula de población finita con proporciones con un error estimado de 0.05 % y un acierto del 95 %:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q} \dots (1)$$

n = Tamaño de muestra.

z = Desviación de la curva normal

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = 1 - p = 0.5

N = Población

e = 0.1 máximo error permitido

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (175) (0.5) (0.5)}{(0.1)^2 (175 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 62,01 \approx 62$$

Los cuales se distribuirán de la siguiente manera:

Tabla 2. Distribución de la muestra

Área	Nº
Personal oficial	10
Empleados civiles	20
Locación de servicios	20
CAS	12

### **3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.6.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La recolección de la información se realizará en base a dos cuestionarios. Las pruebas se aplicarán en pequeños grupos de no más de 3 personas y en el mejor de los casos de manera individual con el permiso de las autoridades pertinentes. Estos instrumentos se aplicarán en los ambientes debidamente coordinados y sin la presencia de situaciones de distracción o perturbación.

Para el presente estudio las técnicas de recolección de datos se basarán en el uso de dos cuestionarios los cuales serán validados para poder garantizar el uso.

### 3.6.2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Utilizando la base de datos se aplicará el programa estadístico SSPS 21.0 y se procederá al análisis estadístico para obtener los siguientes resultados:

- a. Se procederá a describir los datos de cada variable a estudiar calculando el promedio, la varianza, la desviación estándar y el error estándar.
- b. Finalmente se probará las hipótesis de correlación. Para el caso de una correlación entre dos variables se utilizará la correlación Rh de Spearman, y para la correlación de más de dos variables, la correlación múltiple.

- **Confiabilidad del instrumento 1**

Se probó la confiabilidad del primer instrumento de recolección de datos mediante una prueba piloto con una muestra de 5 profesionales expertos en el tema que pasaron a evaluar 14 ítems que poseían una escala de 1-5. Esta prueba piloto arrojó un alfa de Cronbach igual a 0,801 lo cual supone una buena confiabilidad del instrumento.

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad instrumento 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,801	,809	14

Fuente: elaboración propia

- **Confiabilidad del instrumento 2**

Se probó la confiabilidad del segundo instrumento de recolección de datos mediante una prueba piloto con una muestra de 5 profesionales expertos en el tema que pasaron a evaluar 21 ítems que poseían una escala de 1-5. Esta prueba piloto arrojó un alfa de Cronbach igual a 0,789 lo cual supone una buena confiabilidad del instrumento.

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad instrumento 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,789	,799	21

Fuente: elaboración propia

## CAPITULO IV: DE RESULTADOS

### 4.1. CONTRATACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.1.1. Hipótesis general

**Ho:**La implementación del control interno no influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**Ha:**La implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

*Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $< 0.05$ , se Aceptará Ha.*

Tabla 5. Correlación entre implementación del control interno y el desempeño de la Institución

		implementación del control interno	el desempeño de la Institución
Rho de	implementación	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	del control interno	Sig. (bilateral)	,630**
		N	,003
			62
	el desempeño de	Coeficiente de correlación	,630**
	la Institución	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,003
			62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

*Interpretación:* Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.630\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,003 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.



#### 4.1.2. Hipótesis secundarias

##### a. Hipótesis específica 1.

**Ho:**El ambiente control no influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**Ha:**El ambiente control influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

*Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $< 0.05$ , se Aceptará Ha.*

Tabla 6. Correlación entre el ambiente control y el desempeño de la Institución

			El ambiente Interno	el desempeño de la Institución
Rho de Spearman	El ambiente	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
	Interno	Sig. (bilateral)	.	,005
		N		62
el desempeño de la Institución		Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	62	62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: elaboración propia

*Interpretación:* Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 1 se ha obtenido que el coeficiente de correlación

Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.753\* y el sigma (bilateral) es de 0,005 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El ambiente control influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**b. Hipótesis específica 2.**

**Ho:**La evaluación de riesgosno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**Ha:**La evaluación de riesgos influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

*Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $< 0.05$ , se Aceptará Ha.*

Tabla 7. Correlación entre La evaluación de riesgos y el desempeño de la Institución

		La evaluación de Riesgo	el desempeño de la Institución
Rho de Spearman	La evaluación de Riesgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,560*
		N	62
el desempeño de la Institución		Coeficiente de correlación	,560*
		Sig. (bilateral)	,008
		N	62

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

*Interpretación:* Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 2 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.560 y el sigma (bilateral) es de 0,008 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis nula se cumple entonces: La evaluación de riesgos influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

### c. Hipótesis específico 3.

**Ho:**Actividades de control gerencial no influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**Ha:**Actividades de control gerencial influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

*Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $< 0.05$ , se Aceptará Ha.*

Tabla 8. Correlación entre actividades de control gerencial y el desempeño de la Institución

		Las actividades de control gerencial	el desempeño de la Institución
Rho de Spearman	Las actividades de control gerencial	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,540*
		N	62
el desempeño de la Institución		Coeficiente de correlación	,540*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	62

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

*Interpretación:* Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 3 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.540\*y el sigma (bilateral) es de 0,015 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que

nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Actividades de control gerencial influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**d. Hipótesis específico 4.**

**Ho:**Las actividades de prevención y monitoreo no influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**Ha:**Las actividades de prevención y monitoreo influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

*Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $< 0.05$ , se Aceptará Ha.*

Tabla 9. Correlación entre Las actividades de prevención, monitoreo y el desempeño de la Institución

			Las actividades de prevención	el desempeño de la Institución
Rho de Spearman	Las actividades de prevención	Coeficiente de correlación	1,000	,543*
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	62	62
	el desempeño de la Institución	Coeficiente de correlación	,543*	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	62	62

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

*Interpretación:* Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 4 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.543 y el sigma (bilateral) es de 0,009 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Las actividades de prevención y monitoreo influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**e. Hipótesis específico 5.**

**Ho:** Los sistemas de información y comunicación no influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**Ha:** Los sistemas de información y comunicación influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

*Regla Teórica para Toma de Decisiones:* Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $< 0.05$ , se Aceptará Ha.

Tabla 10. Correlaciones entre Los sistemas de información y comunicación; y el desempeño de la Institución

			Los sistemas de información	el desempeño de la Institución
Rho de Spearman	Los sistemas de información	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,02
		N	62	62
<i>I</i>	el desempeño de la Institución II	Coeficiente de correlación	,724**	1,000
<i>n</i>		Sig. (bilateral)	,02	.
<i>t</i>		N	62	62
<i>e</i>				

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

*Interpretación:* según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.724, una significancia de 0.02 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Los sistemas de información y comunicación influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**f. Hipótesis específico 6.**

**Ho:** El seguimiento de resultados no influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**Ha:** El seguimiento de resultados influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

*Regla Teórica para Toma de Decisiones:* Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq$  0.05, se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $<$  0.05, se Aceptará Ha.

Tabla 11: Correlaciones del seguimiento de resultados y el desempeño de la Institución

			seguimiento de resultados	el desempeño de la Institución
Rho de Spearman	seguimiento de resultados	de	1,000	,581*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	<b>62</b>	<b>62</b>
	el desempeño de la Institución	de	,581*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	<b>62</b>	<b>62</b>

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia.

*Interpretación:* Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.581, una significancia de 0.018 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El seguimiento de resultados influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.



**g. Hipótesis específico 7.**

**Ho:** Los compromisos de mejoramiento no influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

**Ha:** Los compromisos de mejoramiento influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

*Regla Teórica para Toma de Decisiones:* Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq$  0.05, se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $<$  0.05, se Aceptará Ha.

Tabla 12: correlación entre Los compromisos de mejoramiento y el desempeño de la Institución

		El análisis estratégico		el desempeño de la Institución	
Rho de Spearman	El análisis estratégico	Coefficiente de correlación	1,000		,739**
		Sig. (bilateral)	.		,005
		N	<b>62</b>		<b>62</b>
	el desempeño de la Institución II	Coefficiente de correlación	,739**		1,000
		Sig. (bilateral)	,005		.
		N	<b>62</b>		<b>62</b>

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: elaboración propia.

*Interpretación:* Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.739, una significancia de 0.005 que

es menor al parámetro teórico que es 0.05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Los compromisos de mejoramiento influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

## 4.2. ANALISIS DE RESULTADOS

En la tabla 11 y figura 1 se puede observar que la dimensión más importante del desempeño es la calidad con 43.5% seguido del trabajo en equipo con 30.6%.

Tabla 13. Frecuencia respecto a las dimensiones del desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
orientación a los resultados	16	25,8	25,8	25,8
calidad	27	43,5	43,5	69,4
trabajo en equipo	19	30,6	30,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

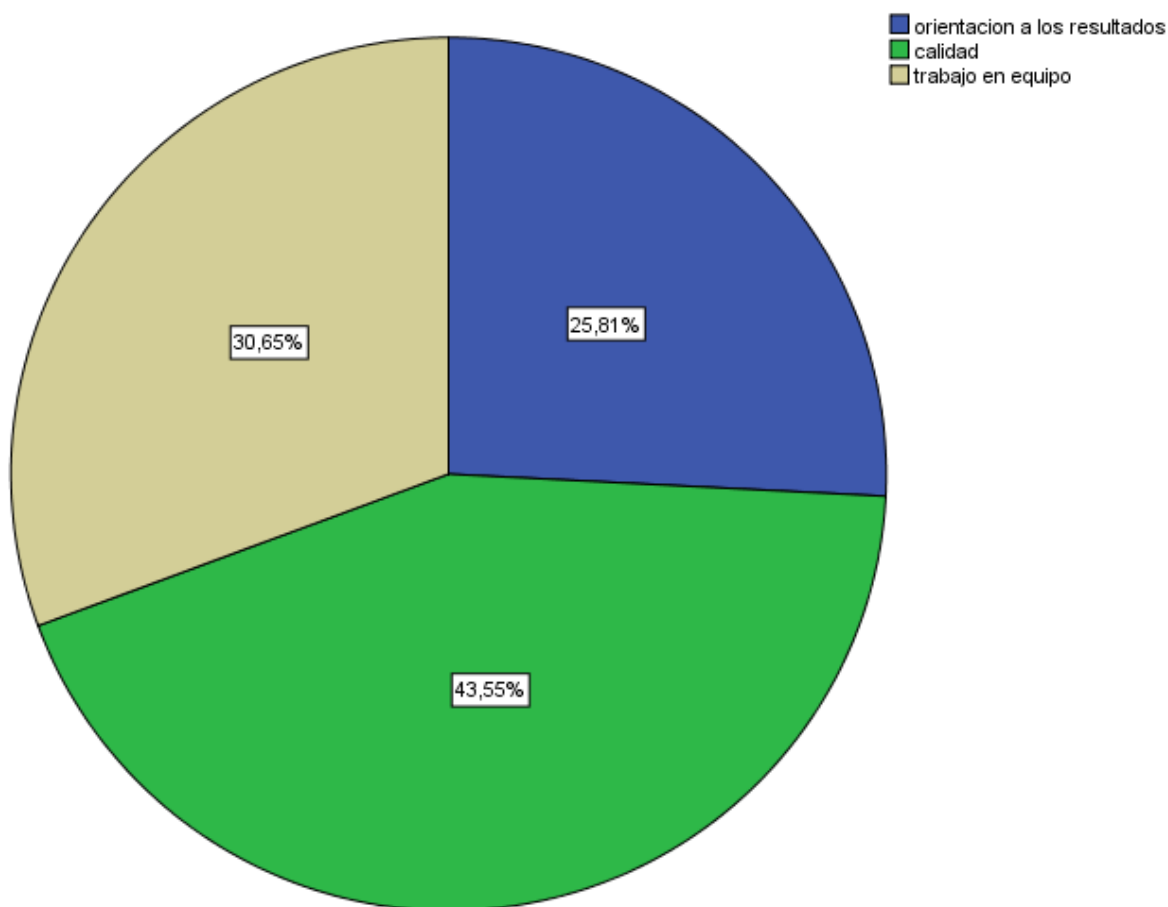


Figura 1. Frecuencia respecto a las dimensiones del desempeño

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 12 y figura 2 se puede observar que el indicador más importante de la orientación de los resultados son los resultados entregados a tiempo con 67.7%.

Tabla 14. Frecuencia respecto a los indicadores de la orientación de los resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido resultados a tiempo	42	67,7	67,7	67,7
cantidad de personas atendidas	20	32,3	32,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

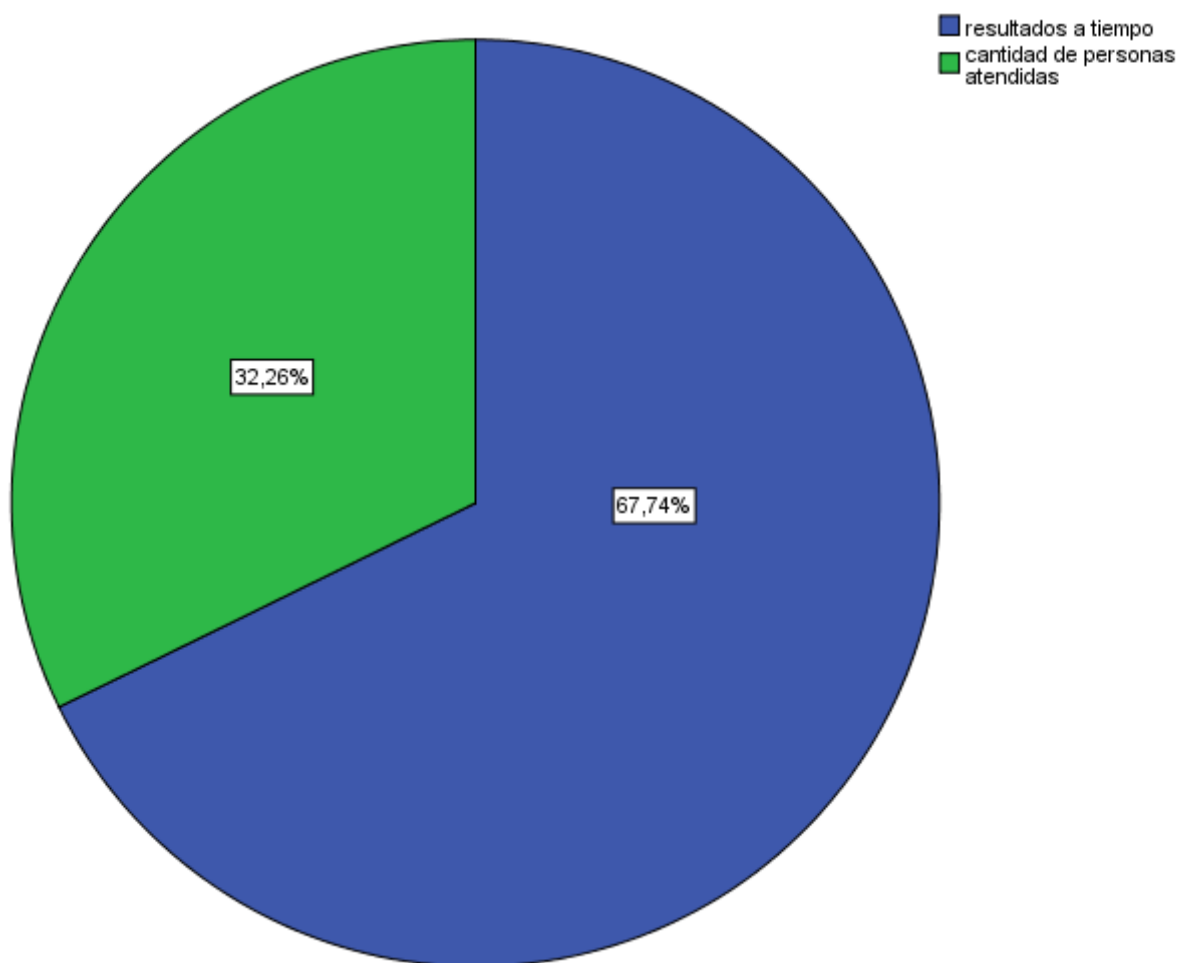


Figura 2. Frecuencia respecto a los indicadores de la orientación de los resultados

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 13 y figura 3 se puede observar que el 62.9% considera que su actitud en el trabajo es correcta, mientras que el 37.1% considera que no es la correcta.

Tabla 15. Frecuencia respecto a la correcta actitud en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	39	62,9	62,9	62,9
	no	23	37,1	37,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

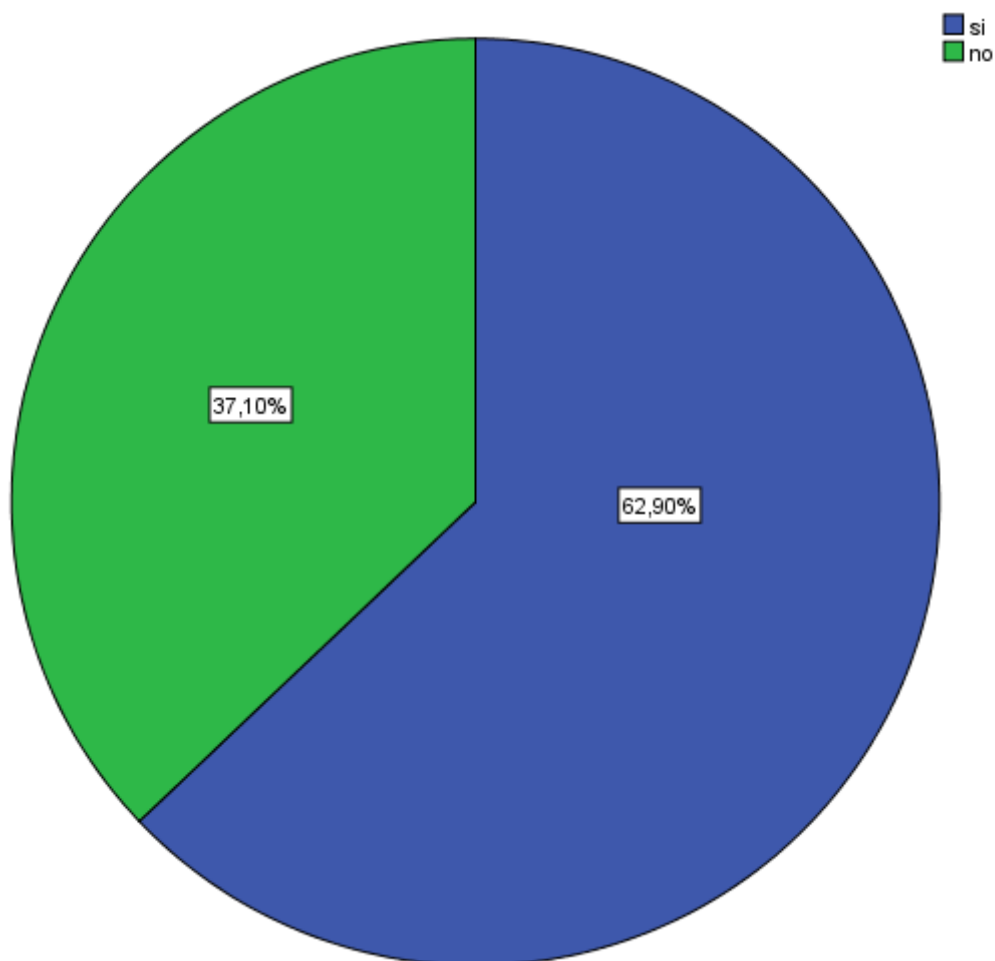


Figura 3. Frecuencia respecto a la correcta actitud en el trabajo

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 14 y figura 4 se puede observar que el 56.5% de los encuestados considera que la atención de calidad de la institución es la mejor y el 43.5% considera que podría mejorar.

Tabla 16. Frecuencia respecto a la buena calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	35	56,5	56,5	56,5
	no	27	43,5	43,5	100,0
Total		62	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

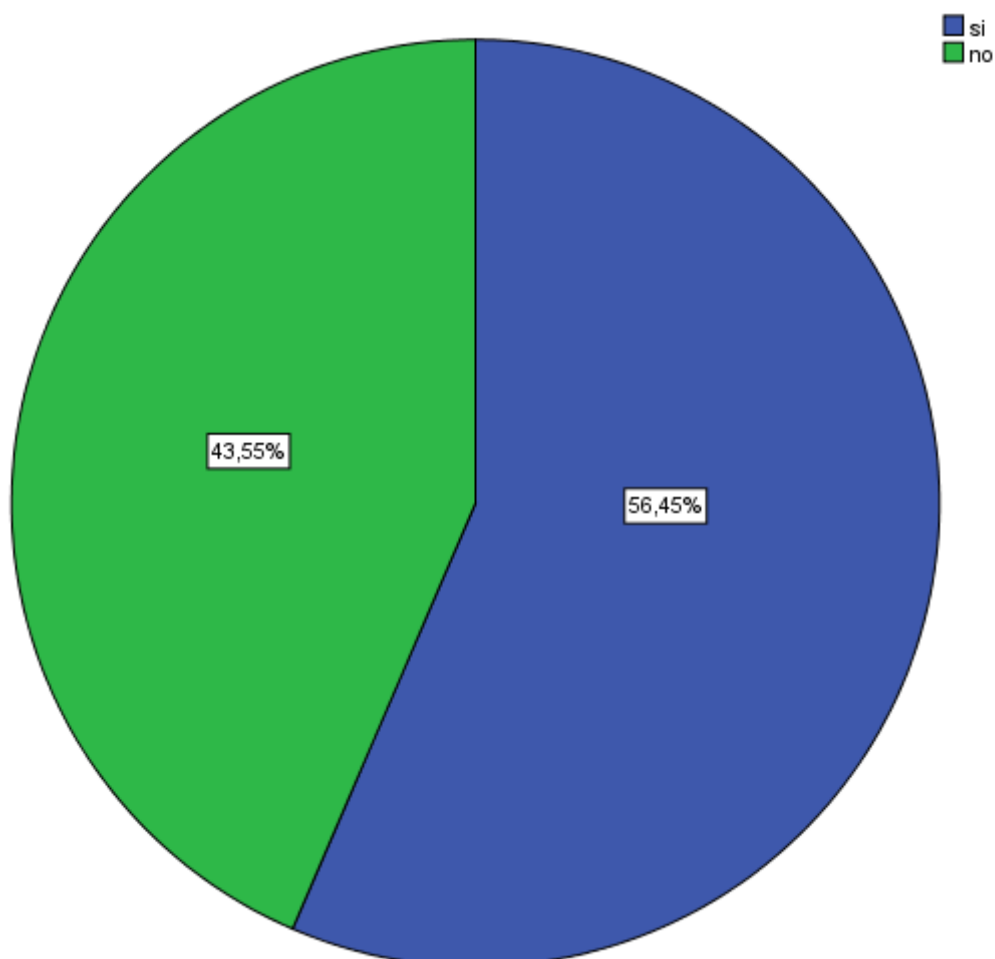


Figura 4. Frecuencia respecto a la buena calidad de atención

Fuente: elaboración propia.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

### DISCUSIÓN

Crespo & Suarez (2014) sostuvieron que La elaboración de un Sistema de Control Interno para la empresa MULTITECNOS S.A. de la ciudad de Guayaquil período 2012-2013, es de gran importancia ya que a través de ella potencializará su desarrollo y crecimiento organizacional, así como el mejoramiento en los procesos de su operatividad a través de manuales de organización, y de procedimientos para los principales puestos del área contable y administrativa de la empresa, Luego de la implementación se obtuvo mejoras relacionadas a la comunicación y diagramas de flujo entre los departamentos de los negocios, de apoyo y administración. Además se generó políticas de cada uno de los puestos de las empresas. De acuerdo con esto Según los resultados obtenidos el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.630\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,003 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

Samaniego (2013) concluyó que el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información de comunicación y el seguimiento inciden significativamente en la optimización de la gestión de las microempresas. De acuerdo con esto en la presente investigación se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.540\* y el sigma (bilateral) es de 0,015 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que las actividades de control gerencial influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

Segovia (2011) sostuvo que la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la compañía genera duplicidad de funciones y el desempeño inadecuado de las mismas. De acuerdo con esto en la presente investigación se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.581, una significancia de 0.018 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 lo que nos permite afirmar que el seguimiento de resultados influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

Barbaran (2013) sostuvo que Los controles internos fomentan la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y el cumplimiento de las normas legales vigentes. De acuerdo con esto en la presente investigación se obtuvo un



coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.540\*y el sigma (bilateral) es de 0,015 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que las actividades de control gerencial influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

## CONCLUSIONES

- La implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú. Esto debido a la relación entre el Ambiente de Control, la Evaluación de Riesgos, Las Actividades de Control Gerencial, Las Actividades de Prevención y monitoreo, el Sistemas de Información y Comunicación, el Seguimiento de resultados y los Compromisos de Mejoramiento.
- El ambiente control influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, esto debido a la relación entre el Entorno organizacional, los Valores y las Conductas.
- La evaluación de riesgos influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, esto debido a la relación entre la identificación y análisis de riesgos.
- Las Actividades de control gerencial influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, esto debido a la relación entre las políticas y los procedimientos de control.
- Las actividades de prevención y monitoreo influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, esto debido a la relación entre la confiabilidad y la transparencia.

- Los sistemas de información y comunicación influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, esto debido a la relación entre los controles de calidad y la idoneidad de los mismos.
- El seguimiento de resultados influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, esto debido a la adecuada revisión y verificación.
- Los compromisos de mejoramiento influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, esto debido a las autoevaluaciones, el encontrar las deficiencias y ejecutar las correctas recomendaciones.

## RECOMENDACIONES

- Implementar del control interno para mejorar el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Mejorar el ambiente de control para mejorar el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Mejorar la evaluación de riesgos para mejorar el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Mejorar las actividades de control gerencial para mejorar el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Mejorar las actividades de prevención y monitoreo para mejorar el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Mejorar los sistemas de información y comunicación para mejorar el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Mejorar el seguimiento de resultados para mejorar el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.
- Mejorar los compromisos de mejoramiento para mejorar el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS}

- Alfaro et al. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Alles, M. (2004). Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, M. & Tuquiñahui, S. (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo Coso, aplicado a la empresa Electro instalaciones en la ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador, p. 69.
- Avilés, D & Aguirre, J (2008), Evaluación de la efectividad del control interno implantado en las entidades del sector público ecuatoriano para la prevención de fraudes. *Vía perimetral*, 30(5); Guayaquil-Ecuador
- Barbarán, G (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú.
- Bateman & Snell. (2005). *Administración un nuevo panorama competitivo*. McGraw Hill, 6ª Edición, México.
- Benítez, C (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería myfriend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. (Tesis de grado). Universidad Técnica del Norte. Ibarra-Ecuador.

- Berger, R. (2001). Philosophical belief systems.  
Recuperadode:<http://www.nd.edu/rberger/kant-commentary.html>
- Bisquerra, A. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de Investigación Educativa. Universidad de Barcelona, España.
- Bleger, J. (1963). *Psicología de la conducta*. 1st ed. Argentina, pp.26-27.
- Cambier, E (2015). Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basados en técnicas de auditoria interna. (Tesis de doctorado). Universidad de Sevilla. Sevilla-España.
- Campos, F. (2014). Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: Caso ONG psicólogos voluntarios. Universidad de Chile. Chile.
- Catácora, F. (1996). Sistemas y procedimientos contables. Primera edición, Editorial McGraw Hill, Venezuela.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: R.B.
- Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México
- Comunidad de Madrid (2017). *Análisis y cuantificación del riesgo*. Recuperado de:  
[http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis\\_Riesgos](http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos)

[/pages/pdf/metodologia/4AnalisisycuantificaciondelRiesgo%28AR%29\\_es.pdf](#)

Comunidad de Madrid (2017). *Identificación de los riesgos*. Recuperado de: [http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis\\_Riesgos/pages/pdf/metodologia/3IdentificaciondelosRiesgos\\_es.pdf](http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/metodologia/3IdentificaciondelosRiesgos_es.pdf)

Cortina, A. (1993). *Ética aplicada y democracia radical*. Madrid: Tecnos.

Crespo, B & Suarez, M (2014). *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso "Multicentro S.A" de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. (Tesis de pre grado). Universidad Laica "Vicente Rocafuerte", Guayaquil-Ecuador.

Crosby, Philip B. (1988); "La organización permanece exitosa"; Editorial McGraw-Hill; México.

Cruz, F. (2017). *Políticas de la empresa*. GestioPolis - Conocimiento en Negocios. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/politicas-de-la-empresa/>

De la Cruz, A (2014). *Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el policlínico militar de chorrillos, 2008*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

Donabedian, A. (2000). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. *Salud pública de México*. Enero-Febrero 1993 volumen 35 numero 001 Instituto Nacional de SALUD Pública, Cuernavaca México pp 94-97

- Fernández, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Mc Graw Hill.México.
- Fuentes, M. (1994). Tecnologías sociales, Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional. Arequipa. Universidad Católica Santa María, pp.83 - 84.
- Fuentes, S. (2012).Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala, p. 58.
- Godino, J (2011). Indicadores de idoneidad didáctica de procesos de enseñanza y aprendizaje de las matemáticas. Universidad de Granada. Granada-España.
- Gutiérrez, H (2005). Calidad Total y Productividad. 3a Edición. México: Editorial McGraw – Hill; p. 66-67
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. 4° edición. Pp. 277.
- Instituto de transparencia e información pública de Jalisco (2017). *Reglamento para la transparencia y acceso a la información pública del instituto de transparencia e información pública de Jalisco*. Jalisco. Recuperado de:



[https://www.itei.org.mx/v3/documentos/reglamentos/reglamento\\_transparencia\\_accesolainformacion\\_13jun06.pdf](https://www.itei.org.mx/v3/documentos/reglamentos/reglamento_transparencia_accesolainformacion_13jun06.pdf)

Instituto nacional de planeamiento de la educación. (2000). Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa. PROFOR, 10, 1-34.

Kirschenbaum, P., y Mangulan, J. (2004). Enterprise Risk Management: PriceWaterHouseCoopers; Estados Unidos.

Landy, F., & Conte, J. (2005). Psicología Industrial (Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional) 13a. ed. México: McGraw-Hill.

Layme, E. (2015). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2014*. Universidad José Carlos Mariátegui. Perú, p. 25.

Lossada, M & Robles, M. Gestión del mejoramiento continuo como estrategia competitiva de empresas de telecomunicaciones inalámbricas. Redalyc, vol.11 (2).

Lovelock, C (2009), Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad, 6ª Edición, Edit. Pearson Educación; México

Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. (11a ed.). México D.F., México.

Mantilla, S. (2005). Control Interno: Un Mundo globalizado. Colombia: Editorial McGrawHill.

- Martínez, J (2009), Diplomado sobre gestión por resultados: Modulo V, sistemas administrativos del estado; CIES (consorcio de investigación económica y social), Unión Europea.
- Mayurí, J. El marketing y la ventaja competitividad en los alumnos de FCA-UNMSM, comparada con los alumnos de administración de la Universidad de los Estudios de Bérgamo. Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas. 2015; 18(36): 31-38.
- Montoya, D. (2016) Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: CASO PTS PERU, 2015. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú.
- Morán, G, Alvarado, D. Métodos de Investigación. (1era ed.). México: Pearson; 2010.
- Moreno D, Estévez, L & Moreno, J. Indicadores de Gestión Hospitalaria, Sedisas.XXI, 2010, N° 16.
- Moscoso, E. & Echeverría, M. (2015). *Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Ortiz, F, García, M. (2000) Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas. (4ta ed.). México: Editorial Limusa SA.

- Pestaña, P. (2004). *Aproximación conceptual al mundo de los valores*. pp.68-69. Recuperado de: <http://www.ice.deusto.es/RINACE/reice/vol2n2/Pestana.pdf>
- Ponce, A. (2006). Concepto de organización. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales7/mkt/administracion-organizacion-y-lasorganizaciones.htm>
- Rodríguez, G. (2007). *Implementacion de un control interno para Pymes en crecimiento aplicada a la empresa Ktalogos*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.
- Salazar, L (2014). El control interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de gerencia pública de hoy. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú.
- Samaniego, C (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú.
- Segovia, J (2011). Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmetcia LTDA. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador.
- Significado. (2017). *Significado de Entorno*. Recuperado de: <http://significado.net/entorno/>
- Sosa, L (2015). El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. (Tesis de grado). Universidad Autónoma de Perú. Lima-Perú.

Terán, A. (2014). Manual de organización para la empresa “Estética unisex Olivia”. Instituto Tecnológico de Sonora. México.

Watson, J. B. (1961). *El conductismo*. Buenos Aires: Paidós.

...

**ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA																										
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿En qué medida el ambiente de Control influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?</p> <p>b) ¿En qué medida la evaluación de riesgo influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?</p> <p>c) ¿En qué medida las actividades de control gerencial influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar si el ambiente de control influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>Analizar si la evaluación de riesgo influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>Analizar si las actividades de control gerencial influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El ambiente de control influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>La evaluación de riesgo influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>Las actividades de control gerencial influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p>	<p><b>Variable X: Implementación del Control Interno</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 20%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Escala de valores</th> <th style="width: 50%;">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ambiente de Control</td> <td>Entorno organizacional Valores Conductas</td> <td>ordinal</td> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">                     (1) Totalmente en desacuerdo.                      (2) En desacuerdo                      (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo                      (4) De acuerdo                      (5) Totalmente de acuerdo                 </td> </tr> <tr> <td>Evaluación de Riesgos</td> <td>Identificar los riesgos Analizar los riesgos</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Actividades de Control Gerencial</td> <td>Políticas Procedimientos de control</td> <td>ordinal</td> </tr> <tr> <td>Actividades de Prevención y Monitoreo</td> <td>Confiability Transparencia</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Sistemas de Información y Comunicación</td> <td>Controles de calidad Idoneidad</td> <td>ordinal</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento de Resultados</td> <td>Revisión Verificación</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Compromisos de Mejoramiento</td> <td>Autoevaluaciones Deficiencias Recomendaciones</td> <td>Ordinal</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Escala de valores	Niveles y rangos	Ambiente de Control	Entorno organizacional Valores Conductas	ordinal	(1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Evaluación de Riesgos	Identificar los riesgos Analizar los riesgos	Ordinal	Actividades de Control Gerencial	Políticas Procedimientos de control	ordinal	Actividades de Prevención y Monitoreo	Confiability Transparencia	Ordinal	Sistemas de Información y Comunicación	Controles de calidad Idoneidad	ordinal	Seguimiento de Resultados	Revisión Verificación	Ordinal	Compromisos de Mejoramiento	Autoevaluaciones Deficiencias Recomendaciones	Ordinal	<p>Tipo de investigación: Descriptivo-Explicativo</p> <p>Diseño: No experimental. Correlacional</p> <p>Método: Hipotético-Deductivo</p> <p><b>Población:</b> La población de estudio es la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, el cual cuenta con 175 personas que laboran en dicho instituto hasta el mes de abril 2017.</p>
Dimensiones	Indicadores	Escala de valores	Niveles y rangos																											
Ambiente de Control	Entorno organizacional Valores Conductas	ordinal	(1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo																											
Evaluación de Riesgos	Identificar los riesgos Analizar los riesgos	Ordinal																												
Actividades de Control Gerencial	Políticas Procedimientos de control	ordinal																												
Actividades de Prevención y Monitoreo	Confiability Transparencia	Ordinal																												
Sistemas de Información y Comunicación	Controles de calidad Idoneidad	ordinal																												
Seguimiento de Resultados	Revisión Verificación	Ordinal																												
Compromisos de Mejoramiento	Autoevaluaciones Deficiencias Recomendaciones	Ordinal																												

<p>del Ejército del Perú?</p> <p>d) ¿En qué medida las actividades de prevención y monitoreo influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?</p> <p>e) ¿En qué medida los sistemas de información y comunicación influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?</p> <p>f) ¿En qué medida el seguimiento de resultados influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?</p> <p>g) ¿En qué medida los compromisos de mejoramiento influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?</p>	<p>Salud del Ejército del Perú</p> <p>Analizar si las actividades de prevención y monitoreo influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>Analizar si los sistemas de información y comunicación influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>Analizar si el seguimiento de resultados influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>Analizar si los compromisos de mejoramiento influyen en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p>	<p>Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>Las actividades de prevención y monitoreo influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.</p> <p>los sistemas de información y comunicación influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>El seguimiento de resultados influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p> <p>Los compromisos de mejoramiento influyen significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</p>	<p><b>Variable Y. Desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="954 347 1144 459">Dimensiones</th> <th data-bbox="1144 347 1379 459">Indicadores</th> <th data-bbox="1379 347 1525 459">Escala de valores</th> <th data-bbox="1525 347 1720 459">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="954 459 1144 544">Orientación de los resultados</td> <td data-bbox="1144 459 1379 544">Resultados a tiempo Cantidad de personas atendidas</td> <td data-bbox="1379 459 1525 544">ordinal</td> <td data-bbox="1525 459 1720 932" rowspan="6">           (1) Totalmente en desacuerdo.            (2) En desacuerdo            (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo            (4) De acuerdo            (5) Totalmente de acuerdo         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="954 544 1144 628">Calidad</td> <td data-bbox="1144 544 1379 628">Calidad de Atención</td> <td data-bbox="1379 544 1525 628">Ordinal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="954 628 1144 713">Relaciones Interpersonales</td> <td data-bbox="1144 628 1379 713">Valores</td> <td data-bbox="1379 628 1525 713">ordinal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="954 713 1144 766">Iniciativa</td> <td data-bbox="1144 713 1379 766">Anticipación</td> <td data-bbox="1379 713 1525 766">Ordinal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="954 766 1144 877">Trabajo en Equipo</td> <td data-bbox="1144 766 1379 877">Actitud y logros en el trabajo</td> <td data-bbox="1379 766 1525 877">ordinal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="954 877 1144 932">Organización</td> <td data-bbox="1144 877 1379 932">Planificación</td> <td data-bbox="1379 877 1525 932">Ordinal</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Escala de valores	Niveles y rangos	Orientación de los resultados	Resultados a tiempo Cantidad de personas atendidas	ordinal	(1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Calidad	Calidad de Atención	Ordinal	Relaciones Interpersonales	Valores	ordinal	Iniciativa	Anticipación	Ordinal	Trabajo en Equipo	Actitud y logros en el trabajo	ordinal	Organización	Planificación	Ordinal	<p>Muestra:</p> <p>La muestra de estudio se determinó en 62 trabajadores, de la institución administradora en salud del ejército del Perú.</p>
Dimensiones	Indicadores	Escala de valores	Niveles y rangos																								
Orientación de los resultados	Resultados a tiempo Cantidad de personas atendidas	ordinal	(1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo																								
Calidad	Calidad de Atención	Ordinal																									
Relaciones Interpersonales	Valores	ordinal																									
Iniciativa	Anticipación	Ordinal																									
Trabajo en Equipo	Actitud y logros en el trabajo	ordinal																									
Organización	Planificación	Ordinal																									

## ANEXO 2: INSTRUMENTO

### Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Puesto que desempeña:.....Sexo:.....Edad:...

<b>Codificación</b>				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
01	En su opinión es apropiado el ambiente de control en la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.					
02	¿En a Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú se lleva a cabo la Evaluación de Riesgos?					
03	¿Es importante en las a Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú en las Actividades del Control Interno?					
04	¿Existen en la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?					
05	¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la a Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú donde labora?					
06	¿En su opinión se realiza el seguimiento a las medidas de control implantadas por el titular?					
07	¿Las autoevaluaciones son uno de los metodos para mejorar el compromiso en la institución?					
08	¿Se han establecido en la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del					



	Perú los objetivos y metas?					
09	¿Se están alcanzando los resultados previstos en el plan de trabajo formulado por la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?					
10	¿La gestión que realiza Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú es Eficiente y Eficaz?					
11	¿Considera Ud. apropiadas las estrategias empresariales en la organización?					
12	¿Considera Ud. coherentes los procesos realizados en Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.?					
13	¿En su opinión los servicios que brinda la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?					
14	¿En su opinión se están alcanzando los resultados en la gestión de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú?					
Marque con una (x) la alternativa que considera la mas adecuada para cada pregunta.						
15	Cuál de las dimensiones de la Implementación del Control Interno considera usted es el más importante					
	a	Ambiente de Control				
	b	Evaluación de Riesgos				
	c	Actividades de Control Gerencial				
	d	Actividades de Prevención y Monitoreo				
	e	Sistemas de Información y Comunicación				
	f	Seguimiento de resultados				
	g	Compromisos de Mejoramiento				
16	Cuál de los factores del ambiente de control considera usted es más importante					
	a	Entorno organizacional				
	b	Valores				
	c	Conductas				
17	Cuál de los factores del Seguimiento de resultados considera usted es el más importante					

	a	Revisión
	b	Verificación
18		Cuál de los factores de Compromisos de Mejoramiento considera usted es el más importante
	a	Autoevaluaciones
	b	Deficiencias
	c	Recomendaciones

### ANEXO 3: FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

Puesto que desempeña:.....Sexo:.....Edad:.....

#### Instrucciones:

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

		1	2	3	4	5
01	Termina su trabajo oportunamente.					
02	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.					
03	Realiza un volumen adecuado de trabajo.					
04	No comete errores en el trabajo.					
05	Hace uso racional de los recursos.					
06	No requiere de supervisión frecuente.					
07	Se muestra profesional en el trabajo.					
08	Se muestra respetuoso y amable en el trato.					
09	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.					
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes.					
11	Evita los conflictos dentro del equipo.					
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.					
13	Se muestra asequible al cambio.					
14	Se anticipa a las dificultades.					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					

18	Colabora con los demás para el logro de objetivos.				
19	Planifica sus actividades.				
20	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.				
21	Se preocupa por alcanzar las metas.				
Marque con una (x) la alternativa que considera la mas adecuada para cada pregunta.					
22	Cuál de las dimensiones del desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú considera usted es más importante				
	a	Orientación de los resultados			
	b	Calidad			
	c	Relaciones Interpersonales			
	d	Iniciativa			
	e	Trabajo en Equipo			
f	Organización				
23	Cuál de los indicadores de la Orientación de los resultados considera usted es el más importante				
	a	Resultados a tiempo			
b	Cantidad de personas atendidas				
24	¿Considera usted que su actitud en el trabajo es la correcta?				
	a	Si			
b	No				
25	¿Considera usted que la atención de calidad de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú es la mejor?				
	a	Si			
b	No				