



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN EN EL CONTROL
INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
RED DE SALUD AREQUIPA-CAYLLOMA, 2022**

PRESENTADO POR

BACH. MAXIMO QUISPE VILCA

ASESOR

DRA DORA AMALIA MAYTA HUIZA

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
PAGINA DE JURADA.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2 Definición del problema.	6
1.3 Objetivos de la investigación.	6
1.4 Justificación y limitación de la investigación.	7
1.5 Variables	6
1.6 Hipótesis de la Investigación.	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.	7
2.2 Bases teóricas.....	12
2.3 Marco conceptual.....	25
CAPÍTULO III MÉTODO	30
3.1 Tipo de investigación.....	30

3.2 Diseño de investigación.....	31
3.3 Población y muestra.....	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5 Técnica de procesamiento y análisis de datos.	39
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	41
4.1 Presentación de resultados por variables	42
4.2 Contrastación de hipótesis	54
4.3 Discusión de resultados	55
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1 Conclusiones.....	60
5.2 Recomendaciones	62
BIBLIOGRAFIA	64
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable 1: Control interno	6
Tabla 2 Operacionalización de variable 2: Gestión administrativa	7
Tabla 3 Operacionalización de variable 3 (variable moderadora): Tecnología e información	8
Tabla 4 Población de servidores de la Red de Salud Arequipa-Caylloma.	32
Tabla 5 Población de servidores de la Red de Salud Arequipa-Caylloma	33
Tabla 6 Puntos de corte y baremos del instrumento Cuestionario de tecnología e información.....	34
Tabla 7 Puntos de corte y baremos del instrumento cuestionario de control interno .	35
Tabla 8 Puntos de corte y baremos del instrumento Cuestionario de gestión administrativa.....	36
Tabla 9 Análisis de validez del instrumento Cuestionario de control interno.	37
Tabla 10 Análisis de validez del instrumento Cuestionario de gestión administrativa.....	37
Tabla 11 Confiabilidad del instrumento Cuestionario de control interno	38
Tabla 12 Confiabilidad del instrumento Cuestionario de gestión administrativa.....	38
Tabla 13 Confiabilidad del instrumento Cuestionario de tecnología e información ..	38
Tabla 14 Tecnología e información en la RSAC	42
Tabla 15 Dimensiones de tecnología e información en la RSAC.....	43
Tabla 16 Control interno en la RSAC.....	44
Tabla 17 Control interno por dimensiones en la RSAC	46
Tabla 18 Gestión administrativa en la RSAC	47
Tabla 19 Gestión administrativa por dimensiones en la RSAC.....	48
Tabla 20 Análisis de distribución normal Kolmogorov-Smirnov a la data de control interno, gestión administrativa y tecnología e información.....	50
Tabla 21 Correlación Rho de Spearman de tecnología e información con control interno en la RSAC	51
Tabla 22 Correlación Rho de Spearman de tecnología e información con gestión administrativa en la RSAC	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tecnología e información en la RSAC.....	42
Figura 2. Dimensiones de tecnología e información en la RSAC	43
Figura 3. Control interno en la RSAC	44
Figura 4. Control interno por dimensiones en la RSAC	46
Figura 5. Gestión administrativa en la RSAC.....	47
Figura 6. Gestión administrativa por dimensiones en la RSAC	48
Figura 7. Diagrama de dispersión de puntos de tecnología e información con control interno en la RSAC	51
Figura 8. Diagrama de dispersión de puntos de tecnología e información con gestión administrativa en la RSAC	53

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación de la tecnología e información con el control interno y la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022. Las características metodológicas de esta investigación son: Enfoque cuantitativa, tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal, técnica de encuesta e instrumentos de cuestionario. La muestra estuvo conformada por 125 sujetos entre personal directivo, experto y de apoyo. Teniendo en cuenta tres niveles de calificación (deficiente, intermedio y eficiente), se llegó a la conclusión de que en la Red de Salud Arequipa-Caylloma hay nivel deficiente de uso de tecnología e información, nivel inadecuado de control interno, nivel deficiente de gestión administrativa. Existe correlación significativa, directa, moderada y al 99% de confianza ($p: 0,000$ y $Rho: 0,527^{**}$) entre las variables tecnología e información con la variable control interno porque cuando hay mejor uso de la tecnología y la información es mejor el control interno, y viceversa. Existe correlación significativa, directa, de nivel alta y al 99% de confianza ($p: 0,000$ y $Rho: 0,749^{**}$) entre las variables tecnología e información con gestión administrativa, porque cuando la primera variable se incentiva la primera variable, también mejora la segunda, y viceversa, es así que el control interno y la gestión administrativa son factores asociados al uso de la tecnología e información.

Palabras clave: control interno, ambiente de control, evaluación del riesgo, tecnología, información, planeamiento, ejecución, evaluación.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship of technology and information with internal control and administrative management in the Arequipa-Caylloma 2022 Health Network. The methodological characteristics of this research are: Quantitative approach, basic type, correlational level, design non-experimental, cross-sectional, survey technique and questionnaire instruments. The sample consisted of 125 subjects between management, expert and support staff. Taking into account three levels of qualification (poor, intermediate and efficient), it was concluded that in the Arequipa-Caylloma Health Network there is a deficient level of use of technology and information, an inadequate level of internal control, a deficient level of management administrative. There is a significant, direct, moderate and 99% confidence correlation ($p: 0.000$ and $Rho: 0.527^{**}$) between the technology and information variables with the internal control variable because when there is better use of technology and information, control is better internal, and vice versa. There is a significant, direct, high level and 99% confidence correlation ($p: 0.000$ and $Rho: 0.749^{**}$) between the variables technology and information with administrative management, because when the first variable encourages the first variable, it also improves the Second, and vice versa, internal control and administrative management are factors associated with the use of technology and information.

Keywords: internal control, control environment, risk assessment, technology, information, planning, execution, evaluation.

INTRODUCCIÓN

El control interno juega un papel importante en la productividad del personal, en la conservación de los bienes tangibles e intangibles, el aseguramiento de la información financiera de la entidad, la prevención contra los fraudes y el logro de la eficiencia operativa (Santillana, 2015), tanto más importante es cuando se trata de la Red de Salud que se dedica a custodiar los bienes y activos del estado para favorecer un excelente servicio de salud a la población.

La gestión administrativa es otra variable importante en las organizaciones estatales porque favorece un conjunto de acciones planeadas, coordinadas, ejecutadas y evaluadas en vistas del crecimiento y el cumplimiento eficaz y eficiente de la misión de una entidad.

Por otra parte, la tecnología y la información son imprescindibles, gracias a estos elementos se viabiliza la labor, se dota de mayor profesionalismo al trabajo, los servicios de salud se realizan con mayor eficiencia y precisión, y el campo de impacto es mayor.

Viloria (2005) indica que las organizaciones, para lograr sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad, de control y de monitoreo, a la luz de este aporte, se cree que la variable tecnología e información correlaciona con control interno y gestión administrativa, es así que se ha planteado el siguiente objetivo de investigación: Determinar la relación de la tecnología e información con el control interno y la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.

Para la consecución de este objetivo se ha seguido el siguiente proceso investigativo:

Capítulo I: Problema de investigación. Se describe el problema de fondo de esta investigación enfatizando las variables del problema que son control interno y gestión administrativa, y enfatizando en la variable de la solución que es la tecnología e información. En coherencia con las interrogantes se presenta también los objetivos e hipótesis. Además, se presenta las razones que justifican y urgen la realización de esta investigación, y se realiza la operacionalización de las variables para así favorecer un estudio más detallado y completo.

Capítulo II: Marco teórico. Se presenta el estado del arte con información local, nacional e internacional, se conceptualiza las variables tecnología e información, control interno y gestión administrativa, se aborda las teorías que las fundamentan, los conceptos de sus respectivas dimensiones y otras afines.

Capítulo III: Método. Se presenta su caracterización metodológica en cuanto al enfoque, tipo, nivel, diseño, corte y método de investigación. Respecto a la recolección de información se precisa la población y muestra, la técnica y los instrumentos, los procedimientos para la obtención de datos y los procedimientos éticos.

Capítulo IV: Resultados. Con la información recogida de la muestra se presenta los resultados tanto en su forma descriptiva como en la inferencial, previa distribución normal.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Se presenta las conclusiones y recomendaciones atendiendo primero a los objetivos específicos, y luego al general.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

El control interno es el seguimiento de los directivos para que los procesos, planes, decisiones, evaluaciones y actividades propias de la organización estatal se realicen cumpliendo la legislación y los valores éticos, el plan estratégico, la naturaleza y la misión, la seguridad y los objetivos (R.C. N° 320-2006-CG, 2006). La finalidad del control interno es asegurar el buen funcionamiento de la organización, optimizar el rendimiento y prevenir riesgos (EUROINNOVA, 2022).

En tal sentido, las organizaciones mundiales establecen el control interno como una labor permanente de los directivos para que se garantice la eficacia del desempeño y se preserve la especificidad de su misión a favor de sus destinatarios.

Dadas las situaciones de descuido, en el Perú, se vio la necesidad de normar el control interno mediante Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG el cual, enfatiza en que todas las instituciones del estado están sujetas al control, un control que se realiza tanto internamente como externamente, el control interno es responsabilidad de los directivos, en cambio, el control externo lo realiza un organismo especializado.

En las organizaciones estatales de Latinoamérica se ha vivido verdaderos dramas, y esto ha perjudicado a la población a la que deberían servir. Esto es señal de que existe la necesidad de practicar el control interno, implementar acciones legales, estratégicas y realizar investigación científica. En este último caso, un procedimiento eficaz es detectar los factores asociados.

En la Red de Salud Arequipa-Caylloma (RSAC) se percibe la necesidad un

funcionamiento óptimo para estimular la disciplina laboral del personal y favorecer una mejor atención a los pacientes, aún más, en este contexto de afrontamiento de la situación de la pandemia por covid-19. Todo esto hace referencia directa a la necesidad de control interno, el cual, todavía es escaso en la mencionada entidad y no ha logrado el impacto esperado.

Por otra parte, la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir, planear, asignar responsabilidades, acompañar su desarrollo y controlar su cumplimiento (Bateman y Snell, 2009). La gestión administrativa es la manera profesional de conducir una organización, tiene alta importancia porque pone las bases para el funcionamiento y la ejecución de los objetivos de la entidad. Antes sólo se hablaba de la administración, hoy se habla de gestión administrativa para hacer énfasis en las operaciones permanentes e integradoras de toda la organización.

En el nuevo contexto de globalización los criterios de calidad, competitividad y profesionalismo están impregnando no sólo a las entidades privadas, sino también a las públicas. Por esta razón en el mundo se ha dejado de hablar de administración para pasar a hablar de gestión de la administración, enfatizando con ello en su manejo como un todo, empoderando a los responsables de cada área para potenciar su eficacia.

En el Perú se ha presenciado muchos manejos inadecuados y de notoriedad nacional en el sector turismo, construcción, energía y minas, salud, educación, etcétera, lastimosamente todos estos manejos se han dado perjudicando la economía nacional y beneficiando intereses particulares tanto a nivel económico como a nivel de concesión de plazas, permisos de construcción y funcionamiento, etcétera. Estas situaciones evidencian la realización de prácticas alejadas del control interno y de la transparencia en las diversas entidades y de gobierno del estado (RPP Noticias, 2019).

Según el Órgano de Control Interno (OCI, 2021) la Red de Salud Caylloma-Arequipa, también presenta situaciones de deficiencia debido a la falta de control interno, de adecuada gestión administrativa, y por falta de implementación tecnológica en diversos aspectos de sus responsabilidades, un ejemplo sencillo es el informe de Hito de Control N° 10511-2021-CG/GRAR-SCC por el que se le

comunica mejorar con urgencia en la recepción, almacenamiento, conservación y distribución, aplicación de vacunas, manejo de residuos y seguimiento a eventos posteriores a la vacunación contra el Covid-19 dado que esto afecta y pone en peligro la continuidad, el resultado o logro de los objetivos del proceso de aplicación de vacunas contra la Covid-19.

Estamos en la era de la tecnología y la información. Conscientes de su gran importancia, los países más avanzados se han enfocado en la renovación, actualización e implementación de equipos y de los servicios complementarios, esto les está permitiendo un servicio de calidad a los usuarios de sus instituciones de la salud con mayor eficacia y eficiencia. Sin embargo, en las entidades estatales del Perú y en la Red de Salud de Arequipa-Caylloma no se les ha dado la debida importancia, por esta razón el servicio de salud a los usuarios es bastante deficiente, el avance en la informatización de los datos está atrasada, el personal trabaja con equipos obsoletos, la comunicación con las bases de datos es muy lenta, esto contrasta con la gran cantidad de solicitudes de atención de parte de los usuarios.

La falta de práctica, de adecuada capacitación, de sensibilización, y de fortalecimiento en el tema de control interno y de ética expone a los integrantes de las entidades a no cumplir de manera diligente sus funciones al uso inadecuado y manejo de la cosa pública y de sus caudales; asimismo, la falta de control o su práctica deficiente favorece el desempeño deficiente y hasta negligente del personal. Este contexto también es una situación que favorece la comisión de delitos de peculado y malversación de fondos con consecuencias administrativas y penales para los directivos, el desprestigio de la administración pública, inquietud y descontento en la sociedad, aumento de la especulación e incumplimiento de objetivos y metas.

En síntesis, en la Red de Salud Arequipa-Caylloma (RSAC) se evidencia la presencia de situaciones problemáticas respecto a las variables de control interno y de gestión administrativa. En continuidad con lo mencionado, es iluminador el aporte de Vilorio (2005) de que las organizaciones, para lograr sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad y de apoyo tecnológico. Las reglas de operatividad en esta investigación lo constituyen el control interno, y es evidente que se requiere de la tecnología que tanto facilita las actividades organizacionales.

El control interno, como objeto de revisión por parte del contador público está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero es responsabilidad de la gerencia su puesta en marcha y óptimo funcionamiento (Viloria, 2005, p.87).

Esto lleva a concluir que el buen o mal desempeño de la administración (ahora llamada gestión administrativa) está vinculado al nivel de control interno y a la implementación tecnológica y de información que se practique en la entidad. Por esto se hipotetiza que en el contexto del presente estudio existe correlación significativa entre tecnología e información y control interno, entre tecnología e información y gestión administrativa.

1.2 Definición del problema.

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la tecnología e información con el control interno y la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo es el uso de la tecnología y la información en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022?
2. ¿Cómo es el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022?
3. ¿Cómo es la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022?
4. ¿Cuál es la relación que existe de la tecnología e información con el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022?
5. ¿Cuál es la relación que existe de la Información y Comunicación con la gestión administrativa de la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de la tecnología e información con el control interno y la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Analizar el uso de la tecnología y la información en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.
2. Analizar el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.
3. Analizar la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.
4. Establecer la relación que existe de la tecnología e información con el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.
5. Precisar la relación que existe de la Información y Comunicación con la gestión administrativa de la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.

1.4 Justificación y limitación de la investigación.

El control interno viene impulsándose en las diversas entidades del estado, sin embargo, son frecuentes las denuncias corrupción, deficiencias en la administración pública y tantas otras formas que desdican su finalidad. Estas situaciones tienen incidencia directa en la gestión administrativa e institucional de las entidades gubernamentales tiene repercusión directa en los usuarios y la población en general que ofrece su aporte económico de manera permanente mediante sus tributos directos e indirectos en los tres niveles de gobierno. Por tanto, sus resultados beneficiarán tanto a la entidad objeto de estudio, como también a la población en general. Asimismo, ayudará a resolver la problemática de dicha entidad, mediante sus recomendaciones y/o sugerencias que se formulen.

Por otro lado, el estudio permitirá brindar una luz más respecto a ese vacío que existe en el tratamiento del tema de SCI y su real aplicación y conocimiento, esto permitirá tomar decisiones acertadas en las entidades del país, y por extensión será aplicable a otras entidades de los distintos niveles de gobierno, en sus tres ejes; cultura organizacional, gestión de riesgos y supervisión. Los resultados también podrán ser utilizados como una base teórica en trabajos sucesivos de investigadores, estos resultados servirán como dato base de otros trabajos de investigación, así como para continuar con un amplio estudio respecto al SCI; finalmente, el tema abordado es materia y tema que permite e invita a plantear nuevas ideas, recomendaciones, plantear hipótesis en futuros trabajos de investigación. R.C. N° 320-2006-CG, (2006).

Por último, esta investigación permitirá la obtención del título profesional y la cualificación del autor de esta investigación para contribuir a la calidad de vida de los peruanos mediante un servicio contable actualizado y ético.

1.5 Variables

Tabla 1

Operacionalización de variable 1: Control interno

Def. conceptual	Def. operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
El control interno es el conjunto de normas, políticas, procedimientos, métodos, acciones, procedimientos y actividades y la actividad de los directivos y del personal encaminados a la consecución de los fines de la entidad pública (art. 3) el cual comprende el ambiente de control, la evaluación del riesgo, la actividad de control gerencial, la información y comunicación, y la supervisión (Ley N° 28716, art. 3).	Para evaluar la referida variable se aplicará un cuestionario para tener la percepción con escala tipo Likert, donde se tendrá como puntuación la suma de interrogantes de conformidad a sus tres dimensiones. Siendo importante la observación de la operacionalización de las variables.	Ambiente de control	Criterios de control (1-2). Procedimientos que favorecen el control (3-7). Instrumentos documentales de control (8-11).	Ordinal
		Evaluación de riesgo	Criterios preventivos (12-16). Criterios disuasivos (17-19)	
		Actividad de control gerencial	Control del personal (20-23). Resguardo de bienes y documentos (24-27). Implementación para la comunicación (28-29). Calidad de comunicación (30-32).	
		Supervisión	Supervisión directa (33-38). Supervisión indirecta (39-41).	

Nota. Elaborado por el ejecutor

Tabla 2*Operacionalización de variable 2: Gestión administrativa*

Def. conceptual	Def. operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Según Bateman, (2009) refiere que la gestión administrativa es la agrupación de aquellas actividades realizadas para conducir una organización a través de una conducción racional de labores, esfuerzos y recursos.	Para la investigación de la variable se considera la aplicación del cuestionario con la finalidad de esclarecer a través de un intervalo el nivel de desarrollo de la gestión administrativa al interior de la organización	Planeamiento	Condiciones básicas para la planificación (1-3).	Ordinal
			Calidad de lo planificado (4-8).	
			Aplicación de lo planificado (9-12).	
		Ejecución	Acompañamiento de los directivos (13-18).	
			Creación de adecuadas condiciones para el trabajo (19-27).	
			Corresponsabilidad del personal (28-30).	
		Evaluación	Criterios de evaluación (31-32).	
			Contenidos de la evaluación (33-37).	
			Uso de la evaluación (38-39).	

Nota. Elaborado por el ejecutor

Tabla 3*Operacionalización de variable 3 (variable moderadora): Tecnología e información*

Def. conceptual	Def. operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Es la adquisición y uso adecuado de la tecnología e informática para viabilizar y lograr la consecución de los propósitos laborales y de la organización. Su importancia es trascendental tanto para las organizaciones como para las industrias, la tecnología permite lograr objetivos que la mano de obra por sí sola no puede, y la información contribuye al know how (saber cómo hacer) del desempeño en el trabajo (Chiavenato, 2007)	Para el estudio de la variable moderadora tecnología e información se aplicará el instrumento Cuestionario de tecnología e información que consta de 04 ítems que se propone identificar los niveles de uso de las herramientas de tecnología e información, tan importantes en las organizaciones de hoy.	Tecnología	Condiciones básicas para la planificación (1-3).	Ordinal
			Calidad de lo planificado (4-8).	
			Aplicación de lo planificado (9-12).	
		Información	Acompañamiento de los directivos (13-18).	
			Creación de adecuadas condiciones para el trabajo (19-27).	
			Corresponsabilidad del personal (28-30).	

Nota. Elaborado por el ejecutor

1.6 Hipótesis de la Investigación.

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación positiva de la tecnología e información en el control interno y la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.

1.6.2 Hipótesis específicas

H1. El uso de la tecnología y la información en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022 es deficiente.

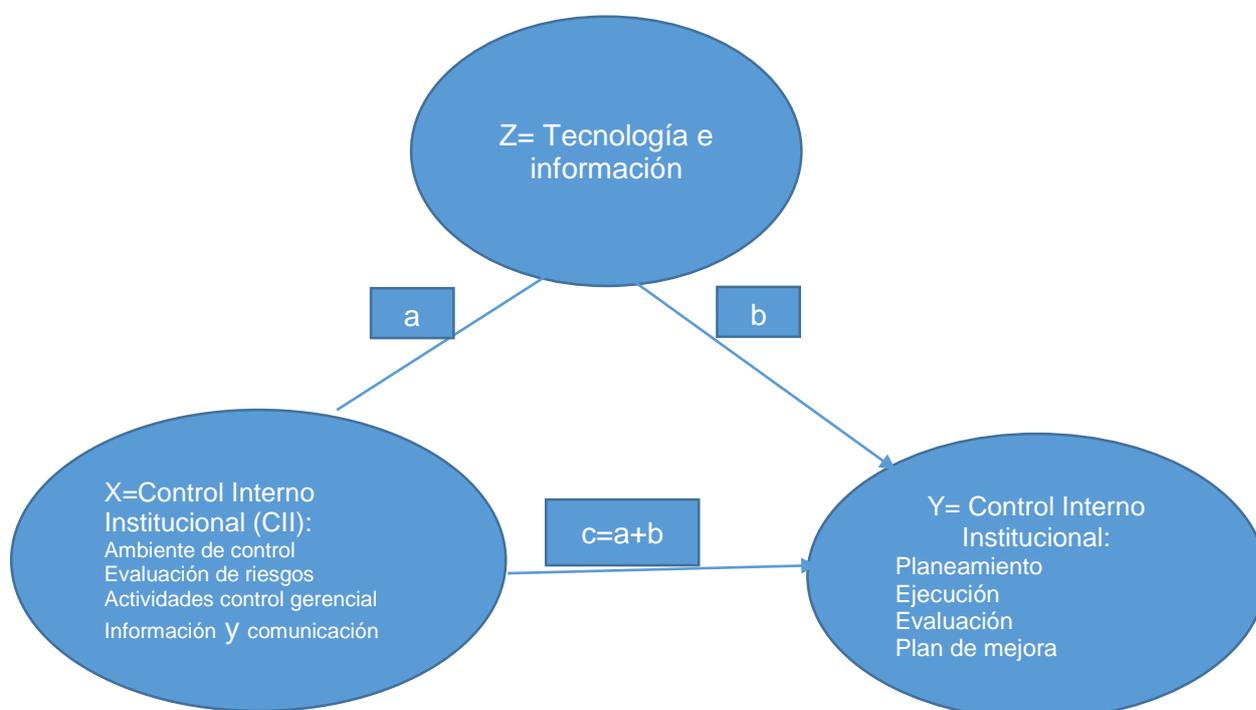
H2. El control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022 es inadecuado.

H3. La gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022 es deficiente.

H4. Existe relación significativa positiva entre la tecnología y comunicación con el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.

H5. Existe relación significativa positiva entre tecnología y comunicación con gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.

1.6.3. Modelo teórico del estudio planteado



Nota: Tecnología e información -Control Interno Institucional - Control Interno Institucional

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 A nivel internacional

Lizcano-Jaramillo, y Camacho-Cogollo (2019) son autores del artículo científico titulado “Evaluación de tecnologías en salud: Un enfoque hospitalario para la incorporación de dispositivos médicos” con el objetivo de mejorar la adquisición e incorporación tecnológica previa evaluación de sus efectos positivos y negativos. Es una investigación de enfoque cualitativo, exploratoria, de revisión bibliográfica, de diseño no experimental y de corte transversal. La técnica fue de revisión bibliográfica. Se llegó a la conclusión de que la evaluación es un procedimiento fundamental para obtener información relevante dirigido a incorporar nuevos dispositivos médicos en las instituciones hospitalarias. Esto contribuye a practicar la medicina con mayor eficacia y objetividad porque cada vez es más frecuente la práctica de la medicina basada en la evidencia, y esto se logra con los equipos tecnológicos y la información, para este objetivo es de suma importancia la gestión tecnológica y la implementación del recurso económico porque los principales usuarios de la implementación de la tecnología no son el personal, sino los pacientes, muchos de ellos en situación muy delicada de salud. En la mayoría de los hospitales estudiados se ha encontrado implementación tecnológica deficiente que no favorece el buen servicio de salud.

Aguaiza-Tenelema, Santos-Álvarez, & García-Peña (2018) son autores del

artículo científico titulado “El rol de las TIC en la reducción de la brecha para el acceso a la salud” con el objetivo de conocer el papel que cumplen las tecnologías de la información y la comunicación en este nuevo contexto del boom de la tecnología. Es una investigación de corte cualitativa y de revisión bibliográfica. Para la obtención de información se utilizó la técnica de la observación literaria de artículos científicos de Ecuador. Se llegó a la conclusión de que, si bien ya hay opciones por la tecnología médica e informática en las entidades hospitalarias, esta aún es inicial e insuficiente, se cuenta con equipos faltos de actualización y equipos que en otros países ya están desechados. Una de las fuertes limitantes es la falta de competencias tecnológicas de parte de los profesionales de salud y de administración de los hospitales, pero la mayor barrera es la falta de presupuesto para la adquisición de nuevos equipos. Uno de los papeles más importantes que cumplen las TIC en el ámbito de la salud es favorecer el acceso a la salud, poner al alcance de la ciudadanía la información pertinente sobre la atención médica y promover la inclusión en salud. Se enfatiza en la urgencia de superar la brecha digital en el ámbito de la salud, pero esto debe ir de la mano con la alfabetización digital tanto de los administrativos de las entidades de salud como de los usuarios porque las tecnologías permiten maximizar el valor de la información, optimizar el uso del tiempo y de la economía; sin embargo, esto requiere del compromiso decidido de los altos mandos de las entidades hospitalarias y también de los entes gubernamentales en sus diversos niveles.

Mizhquero (2021) realizó la investigación que titula “Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de una Fábrica Industrial de la Ciudad de Cuenca Basado en el Informe COSO 2013” Universidad Politécnica Salesiana (Tesis de Maestría) Planteo como objetivo determinar los elementos de control interno que influyen en la gestión administrativa de recursos de una empresa que elabora materiales a base de hierro en la ciudad de Cuenca, modelo COSO 2013. Su estudio fue de enfoque mixto-descriptivo, no experimental, para la recolección de datos empleo una encuesta que se aplicó a 17 trabajadores que laboran en el departamento de gestión de cobranzas. Los resultados obtenidos evidenciaron unas deficiencias en la aplicación del control interno lo que generó dificultades en la administración de la empresa. Concluyendo que el sistema de control interno

influye considerablemente en la gestión administrativa de la empresa industrial.

Ochsenius (2018) realizó la investigación que titula “Componentes de control interno que complementan y fortalecen el control jurídico de la contratación pública en España” Universidad de Zaragoza (Tesis de Maestría) Definió como objetivo principal determinar el grado de influencia que tiene el control interno con respecto a la contratación pública en España. Su investigación tuvo enfoque cualitativo, descriptivo-explicativo, comparativo, tuvo como población de estudio conformada por 19 municipios por comunidad autónoma, de los cuales se seleccionó una muestra 52 servidores públicos que laboran en estos municipios, a los cuales se les aplico una encuesta como método de recolección de datos. Los resultados obtenidos mostraron el bajo conocimiento y aplicación del control interno en las contrataciones efectuadas por estas municipalidades lo que generaba un desempeño deficiente con respecto a las actividades que realizan. Concluyendo que el control interno influye en alto grado en las contrataciones públicas en España.

Fernández (2018) realizó la investigación que titula “El sistema de control interno como herramienta para la efectividad en la gestión de gobierno del Municipio de Chiautzingo” Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (Tesis de Maestría) Planteo como objetivo general determinar el nivel de importancia del control interno en un organismo público (municipalidad) con respecto a la gestión administrativa. Su estudio fue de tipo descriptivo-analítico, no experimental, para la cual seleccionaron una población de estudio conformada por 67 pobladores de la provincia de Chiautzingo, a los cuales se les aplico una encuesta como método de recolección de datos. Los resultados obtenidos mostraron una relación positiva entre el control interno y su implementación en los organismos públicos para una mejora en las actividades de gestión administrativas en beneficio de los pobladores.

2.1.2 A nivel nacional

Espinoza (2018) realizó una tesis de grado de maestría titulada “Las tecnologías de la información y la comunicación y su relación con la mejora de la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Local Educativa Huancayo en el 2016” con el objetivo de probar la hipótesis de si existe correlación o no entre las TIC y la

gestión administrativa. Es una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básico y nivel correlacional. La información lo obtuvo de una muestra de 80 directivos y docentes de la UGEL Huancayo con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario. Se llegó a la conclusión de que el uso de la tecnología es de nivel medio y alto, asimismo la gestión administrativa fluctúa entre el nivel medio y alto. Las TIC correlacionan significativamente con la gestión administrativa y con las dimensiones de planificación, organización, control y dirección.

Puma (2019) es autor del artículo científico titulado “Control interno y la información financiera de una entidad del estado: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” con el objetivo de conocer si el control interno es un factor asociado a la información financiera. Para ello se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La muestra lo conformaron 127 trabajadores de la sede central del Ministerio de Trabajo de Lima, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario. Se llegó a los siguientes hallazgos: existe correlación significativa entre el control interno y la información financiera, es así que la evaluación de riesgos favorece la confiabilidad de la información tanto sobre los ingresos como de los gastos, las actividades de control aseguran el adecuado movimiento patrimonial de la información, la comunicación refuerza la razonabilidad de la información del movimiento del efectivo y del estado de flujo de efectivo y el monitoreo permite contar con información clara acerca de los estados financieros.

Rengifo (2020) realizó la investigación que titula “Control interno y la gestión administrativa en la EPS Chimbote S.A.” Universidad César Vallejo (Tesis de Maestría) Planteó como objetivo principal de su estudio determinar el grado de relación existente entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en la EPS Chimbote. Su investigación fue de enfoque cuantitativo-correlacional, no experimental, para la obtención de datos empleo el método de la encuesta que fue aplicada a 25 empleados de la empresa. Los resultados obtenidos muestran una relación positiva considerable entre las actividades de control interno respecto a la gestión administrativa en la EPS Chimbote teniendo un impacto y desempeño positivo.

Reyes (2020) realizó la investigación que titula “Control Interno y la Gestión administrativa en el Municipio Provincial de Huaraz, 2018” Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (Tesis de Maestría) Definió como objetivo principal determinar el grado de incidencia entre la el control interno y la gestión administrativa en la municipalidad de Huaraz. Su estudio fue de tipo hipotético-deductivo, cuantitativo, no experimental, la muestra de su estudio estuvo conformada por 73 trabajadores públicos de la municipalidad a quienes se les aplico un cuestionario para la obtención de datos. Los resultados obtenidos muestran que existe una considerable relación entre la gestión administrativa y el control interno en el municipio que se estudió.

Lescano (2019) realizó la investigación que titula “Gestión administrativa y control interno del departamento de tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca.” Universidad Nacional de Cajamarca (Tesis de Maestría) Su estudio tiene como objetivo determinar el grado de incidencia de la gestión administrativa con el control interno en el departamento de tesorería de la universidad. La metodología empleada para su investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, analítico-sintético, no experimental, la muestra de su estudio es 8 empleados de la universidad a los que se les aplico una encuesta para la recolección de datos. Al analizar los datos obtenidos se puede llegar a la conclusión que existe una relación directa significativa entre el control interno y la gestión administrativa en el área de tesorería de la Universidad.

Meneses (2019) realizó la investigación que titula “Incidencia de la gestión administrativa y el control interno en la Municipalidad de Independencia” Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (Tesis de Maestría) Planteo como objetivo de su estudio determinar el grado de incidencia existente que tiene la gestión administrativa y control en el municipio de Independencia. Su investigación tuvo enfoque cuantitativo-correlacional, no experimental, la muestra seleccionada para su estudio fue conformada por 50 personas a quienes se les aplico una encuesta como método de recolección de datos. El análisis de los datos obtenidos muestra que existe una significativa relación benéfica entre el control interno y la gestión administrativa de la municipalidad.

Chayña (2018) realizó la investigación que titula “El control interno y su incidencia

en la gestión administrativa y financiera del Municipio de Torata” Universidad José Carlos Mariátegui (Tesis de Maestría) Planteo como propósito de su investigación determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en relación a la gestión administrativa del municipio de Torata. La metodología empleada para su investigación fue de tipo descriptiva-transaccional, cualitativo, no experimental, la población seleccionada para su estudio estuvo conformada por 30 servidores públicos que laboran en la municipalidad a quienes se les aplico un cuestionario para la obtención de datos. El análisis de los datos permitió concluir que el sistema de control interno influye significativamente en la gestión administrativa, ya que esta presenta deficiencias debido a su mala ejecución del control interno en la municipalidad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable control Interno

2.2.1.1 Concepto de control interno

Conforme señala Fonseca (2013) esta referido básicamente al dominio que se tiene sobre algo o alguien, es una manera de fiscalizar, mecanismo que regula algo mecánico o sistemático o sencillamente es un examen comprobar el conocimiento de estudiantes respecto algún tópico. La palabra control tiene su derivación del idioma francés *controle* en referencia al registro que lleva una copia. Asimismo, tenemos a la Real Academia Española, (2021) entidad que refiere que el control es el acto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar e intervenir a algo o alguien.

Según Koontz, Weihrich, y Cannice (2012) consiste en vigilar el desempeño actual en base a una norma o criterio, medir el logro y realizar las correcciones para garantizar que se cumplan los objetivos de la organización y los planes programados para alcanzarlos. En otro momento, los mismos autores indican que control interno es un proceso integral que comprende al titular, los funcionarios y servidores de la entidad para enfrentar los riesgos y asegurar el logro de los objetivos gerenciales. Estos objetivos son: favorecer la eficacia, eficiencia, calidad, economía y transparencia de las operaciones, resguardar los bienes del estado contra los daños y apropiaciones ilegales,

velar por el cumplimiento de la legalidad, garantizar una información confiable, favorecer la práctica de los valores de la institución, promover la rendición de cuentas de todos los funcionarios en lo referido a las responsabilidades y fondos que se les ha asignado (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012).

Vale precisar que en las definiciones presentadas el control interno es responsabilidad de los funcionarios y hace énfasis en velar por el buen desempeño del personal y el adecuado uso de los medios ofrecidos, todo esto en relación a una normativa.

Según la Ley N° 28716 el control interno es el conjunto de normas, políticas, procedimientos, métodos, acciones, procedimientos y actividades y la actividad de los directivos y del personal encaminados a la consecución de los fines de la entidad pública (art. 3) como la transparencia y eficiencia económica, el resguardo de los bienes del estado del deterioro o del uso indebido, el cumplimiento de la normatividad, la oferta de información confiable, la práctica de los valores institucionales, la rendición de cuentas acerca de los fondos públicos y por toda la responsabilidad asignada (art. 4). El Comité de Normas de Control Interno (2016) dice que control interno es un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización, comprende a la gerencia y al personal de todo nivel para que estén involucrados en este proceso para hacer frente a los riesgos y ofrecer seguridad razonable del logro de la misión de la institución y de los objetivos planteados.

En esta investigación se sigue la definición de la Ley N° 28716 que lo define como el conjunto de normas, políticas, procedimientos, métodos, acciones, procedimientos y actividades y la actividad de los directivos y del personal encaminados a la consecución de los fines de la entidad pública (art. 3) el cual comprende el ambiente de control, la evaluación del riesgo, la actividad de control gerencial, la información y comunicación, y la supervisión (Ley N° 28716, art. 3).

2.2.1.2 La responsabilidad del control interno

Según el artículo 2 de la Ley N° 28716 la responsabilidad del control interno recae sobre los órganos y el personal de administración de las instituciones estatales. En una entidad el responsable del control interno es el gerente, o cualquiera sea su denominación.

Asimismo, en el art. 4g de la Ley N° 28716 se recalca que los funcionarios y servidores públicos deben rendir cuentas acerca de los fondos y bienes públicos que están bajo su administración. El incumplimiento de esta responsabilidad conlleva las tardanzas en la asistencia al centro de trabajo, las inasistencias, el bajo rendimiento laboral, el hurto de los bienes del estado, la corrupción, el desorden y el deterioro de los bienes. De aquí la importancia de que los directivos asuman su responsabilidad, y que los subalternos contribuyan con la ejecución de sus funciones.

2.2.1.3 El control interno en la Constitución política del Perú

De acuerdo con la Constitución, relativo al control, refiere en su Art. 82, en vigor a partir de 1993. “La CGR es una entidad descentralizada de regulación pública que aprecia la independencia como indica su regulación natural. Es el órgano más destacado de la SNC”, que se encarga de regular la legalidad de la ejecución de los bienes del Estado, así como las obligaciones de deuda pública y aquellas manifestaciones de entidades sujetas a control. (Constitución Política del Perú, 1993).

El control interno es una labor que no sólo vela por el buen desempeño, sino también por la ética del comportamiento, de tal manera que no promueva la corrupción, no atente contra la moralidad, ni perjudique la integridad. Por otra parte, vela por el cuidado de los bienes materiales, documentales e intelectuales de la organización.

2.2.1.4 Finalidad de la Ley N° 28716 sobre el control interno de las entidades del Estado

Expresa que las entidades estatales están obligadas a ejecutar el SCI en sus ciclos, ejercicios, bienes y actividades que creen y que se dispongan para la satisfacción de sus metas y objetivos institucionales. (Congreso de la

República del Perú, 2006)

Esto lo explica la misma ley, dice que la finalidad de esta ley es establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, 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, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales (Ley N° 28716, art. 1).

2.2.1.5 Las normas de control interno

Comprende aquellas normas, medidas, estrategias y disposiciones para aplicar y controlar el CI en todas las áreas que desempeñen sus funciones, ya sean gerenciales o funcionales en los elementos, incluyendo la administración presupuestaria, las operaciones, la facultad, las obras, los sistemas de datos y las cualidades morales, entre otros. Se les da plena intención de avanzar en una organización relevante de las finanzas públicas en los elementos de la organización legislativa. Son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar el diseño del CI según la idea de sus ejercicios y el volumen de funciones. Los titulares, funcionarios y trabajadores de cada entidad, según su competencia. De igual manera, es compromiso de los jefes dar directrices explícitas pertinentes a su entidad, según su tendencia, construcción, trabajos y ciclos según las disposiciones de este archivo. Las NCI dependen de medidas y prácticas comúnmente reconocidas, y de reglas y principios de control.

2.2.1.6 Tipos de control interno

Según Santillana (2015) existen tres tipos de control: el control previo, el simultáneo y el posterior. En seguida se explica cada uno.

- **Control Previo.** Se hace referencia a una aplicación previa de las leyes, como lo son las normativas y en general a todo lo aplicable dentro de una organización, así como la acción de ejecutarles antes de que ocurren o se desarrollen los hechos.

- **Control simultáneo.** Se hace alusión a las situaciones como el control de asistencia, aquel control desarrollado de manera simultánea a la realización de los procesos, actividades y/o acciones, que desarrolla los integrantes de las entidades en sus diferentes acciones, Ejemplo, pago de salarios, procesos de selección, atención al cliente entre varios más.
- **Control posterior.** Se hace referencia a las situaciones como lo son las supervisiones encargadas a los respectivos gerentes, que son parte de los órganos controladores del SNC, por lo regular en este tipo de control se puede ubicar y/o identificar a las auditorías financieras, de cumplimiento, de gestión entre otros; resaltando que son realizadas después de que hayan ocurrido los hechos. (Santillana, 2015)

2.2.1.7 El control interno en el informe COSO

El Informe COSO es un documento que contiene las normas fundamentales para la ejecución, la implantación, gestión y el control de un marco de control. Debido a su amplio reconocimiento desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en la norma de referencia. En la actualidad existen dos formas del Informe COSO. La variante de 1992 y el formulado y/o complementado en el año 2004, que integra en su modelo los requisitos previos de la Ley Sarbanes Oxley. Su objetivo es distinguir las ocasiones que pueden influir de manera potencial a la entidad y para poder administrar los riesgos que puedan presentarse, dar una seguridad razonable a la dirección de la entidad para cumplir los objetivos institucionales (Kenneth, 2022).

2.2.1.8 Control gubernamental

El control gubernamental comprende la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y consecuencias de la administración pública, en lo que se refiere al nivel de productividad, viabilidad, rectitud y economía en la utilización y objetivo de los bienes y recursos del Estado, así como el cumplimiento con los lineamientos de política, planes de acción, evaluando cada uno de los sistemas de la organización, el consejo y el control, con vistas a su mejora mediante la recepción de importantes actividades preventivas y reparadoras. El control gubernamental se denomina de la siguiente manera: a) según quién

lo practica, en control interno y externo, y b) según el momento en que se realiza, en control previo, concurrente y posterior. Asimismo, es un ciclo básico y súper duradero, cuya motivación es sumarse a la mejora persistente de la administración de las entidades, así como en la utilización de los recursos y bienes del Estado. (Cutti, 2021)

2.2.1.9 Sistema Nacional de Control

Conforme señala la Ley de CI de entidades del Estado, (2006) refiere que, en su artículo 3° que, el SCI es: “El ordenamiento de actividades, ejercicios, planes, enfoques, normatividad, registros, asociación, metodología y técnicas, incluyendo la disposición de los especialistas y fuerza de trabajo, coordinados y establecidos en cada entidad del Estado, para el cumplimiento de las metas institucionales que busca”.

Cuenta con independencia gerencial, utilitaria, monetaria y de gestión para el buen desempeño de sus funciones; y con facultades extraordinarias permitidas por el artículo 22 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

Todos los Órganos de Control Institucional (OCI) de los elementos referidos en el artículo 3 de la Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, ya sean sectoriales, provinciales, institucionales o dirigidos por alguna otra solicitud jerárquica. (Congreso de la República, 2010)

2.2.1.10. Componentes o dimensiones del control interno

Según el art. 3 de la ley n° 28716, los componentes del control interno son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, actividades de prevención y monitoreo, sistemas de información y comunicación seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento.

a. Ambiente de control

Es el entorno organizacional que favorece la práctica de las disposiciones, los valores y un funcionamiento cuidadoso de todos los aspectos de la organización (Ley N° 28716, art. 3a).

Por su parte Santillana (2015) afirma que el ambiente de control está referido

al conjunto de aquellos factores del ambiente y/o espacio físico de la organización, que debe establecer la alta dirección y sus directivos de tal forma que sea posible mantener y generar un ambiente adecuado para el trabajo y sobre todo para la práctica y aplicación del control interno.

b. Evaluación de riesgos

consiste en identificar, analizar y administrar todos aquellos factores o eventos potencialmente perniciosos para el cumplimiento de los objetivos, metas y actividades en la institución (Ley N° 28716, art. 3b).

Mejía, (2015) refiere que, el manejo y gestión de riesgos, está definida como aquel proceso que implique la planificación, identificación, análisis, y cuantificación de aquellas probabilidades de efectos adversos y secundarios que afecten al recurso humano, y materiales de la entidad en el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales. Y que el fin es reducirlo al mínimo; ya que las incertidumbres representan riesgos y también la oportunidad con la potencialidad de destruir o crear valor. La gestión de riesgos hace que, los que están al frente, afronten dichas incertidumbres, riesgos y la oportunidad asociados a ellos. Con el propósito de poder general valor. Ya que este último se puede maximizar cuando la entidad pueda establecer las estrategias y fijar objetivos y alcanzar equilibrar los objetivos de crecimiento, rentabilidad de la inversión asociada con estos puntos, asimismo, para explorar sus recursos con la debida eficiencia y eficacia en alcanzar sus objetivos y metas organizacionales.

c. Actividades de control gerencial

las actividades de control gerencial son las políticas y procedimientos que la dirección implementa y que todo el personal debe cumplir en vistas de asegurar el adecuado cumplimiento de los objetivos (Ley N° 28716, art. 3c). Según Santillana, (2015) afirma que está, Comprende las políticas, procesos y procedimientos que se establecen al interior de la organización de tal forma que se asegure que se estén desarrollando y llevando a cabo aquellas actividades y acciones pertinentes en la gestión de los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de la organización, de tal forma que contribuya a asegurar el cumplimiento de estos, refiere Mejía, (2015)

d. Información y comunicación

Se refiere al registro, procesamiento, integración y divulgación de la información mediante la base de datos o mediante la web con criterios de transparencia, confiabilidad y eficiencia y adecuación para viabilizar los procesos de gestión de la institución (Ley N° 28716, art. 3e).

Producto de las labores y actividades desarrolladas al interior de la entidad, necesariamente tiene que producir información y esta viene a constituir el conjunto de aquellos datos elaborados preliminarmente, de tal forma que esta pueda configurarse en un mensaje. En tanto que a la comunicación viene a ser un proceso en el que participan dos o más entes y/o usuarios. Intercambiando data, mensaje y que los mismos adoptan la postura de emisor y receptor de forma alterna.

e. Supervisión

Es el seguimiento y la verificación del cumplimiento de las medidas de control interno implantadas en la institución (Ley N° 28716, art. 3f).

Este componente, permite la objetividad de la supervisión para resolver y valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir también su retroalimentación. La supervisión identifica también el seguimiento comprendiendo un conjunto de actividades de autocontrol incorporados en los procesos y acciones operativas de la entidad, con propósitos de mejorar y evaluar. Estas actividades se realizan a través de la prevención y monitoreos, los seguimientos de resultados y los compromisos de mejora. (Estupiñan R. , 2017)

Además de los indicados, la Ley N° 28716 menciona también otros componentes como las actividades de promoción y monitoreo, el seguimiento de los resultados y los compromisos de mejoramiento, los cuales, por su menor impacto en el control interno se han integrado en otros componentes similares.

2.2.2 Variable gestión administrativa

2.2.2.1 Definición de gestión administrativa

Gestión significa llevar a cabo un esfuerzo o una tarea, controlar o ocuparse

de una organización, o liderar o dirigir una circunstancia concreta. La gestión es la actividad y el impacto de supervisar y regular. De manera más inequívoca, una administración es una persistencia, comprendida como un método importante para lograr algo o resolver un asunto, típicamente de naturaleza gerencial o que incluye documentación. Esta idea se utiliza para discutir proyectos o en general sobre una acción que requiere procesos de organización, mejora, ejecución y control (Significados.com, 2022)

Para Chiavenato (2007) gestión administrativa es la realización de acciones para obtener ciertos resultados de la manera más eficaz y económica posible. En otro momento precisa que la administración es un proceso que consiste en la planeación, organización, ejecución y control en vistas del logro de objetivos con la participación diligente del factor humano y el adecuado uso de los recursos. En tanto que la gestión es la dirección de los recursos y la ejecución de acciones para el cumplimiento de objetivos predeterminados. Según Bernal, Sierra (2013) la gestión administrativa es el estudio de las diferentes formas del quehacer administrativo y de uso racionalmente los recursos (humanos y materiales) de las organizaciones para cumplir los objetivos (p. 10).

Gestión administrativa en salud es la dirección consciente y sistemática sobre el sistema de la salud pública para mantener y mejorar la salud de los usuarios. Sus componentes más importantes son: planeación, organización de recursos humanos, dirección y control (Amaro, 2010).

Para Sovero (2007) la gestión administrativa es una actividad de dirección que comprende las dimensiones de planificación, organización, comunicación, control y participación.

2.2.2.2 Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa comprende el modo de vínculo que se establece entre el o los directivos y la organización, se trata de una relación medular. La gestión administrativa se caracteriza por ser una labora sistemática, es decir, omnicomprensiva, permanente e innovadora. Cuando se pierde estas características decae el funcionamiento de la organización en sus aspectos de planificación, ejecución y evaluación.

Cuando la gestión administrativa no es la adecuada la organización sufre las consecuencias en diversos aspectos como la retención de talentos, la obtención de utilidades, la innovación, el posicionamiento en el mercado, etcétera.

La gestión administrativa es clave para la ejecución laboral, la potenciación del desempeño y el crecimiento de la organización, por tanto, las organizaciones deben implementar una verdadera gestión administrativa, perfeccionarla y practicarla de manera actualizada.

Dada la gran importancia de la gestión administrativa, urge realizar investigaciones para conocer los factores que lo inhiben y aquellos que contribuyen a potenciarla. Esto es urgente no sólo en las grandes empresas, sino también en las pequeñas, en las organizaciones privadas y en las entidades públicas (Palma & Parejo, 2016).

2.2.2.3 Dimensiones de la gestión administrativa

Según la Contraloría General de la República (2008) la gestión administrativa se compone de tres dimensiones que son: planificación, ejecución y evaluación. En seguida se desarrolla cada una de estas dimensiones:

a. Planificación.

Con respecto al punto, Huisa (2013) sostiene que el elemento primario o potencialmente circunstancial del sistema administrativo es comprender y establecer metas y objetivos a cumplir, con el propósito de lograr grados ideales de progreso de una nación o asociación.

Por otra parte, Patricio (2009) llama la atención sobre el hecho de que la organización está adquiriendo cada vez más importancia, básicamente por el hecho de que la administración de cualquier organismo tiene una relación verificable con el límite de la organización para tratar con éxito y de forma productiva sus flujos y materiales. Esta es la justificación del efecto de la planificación hacia el desarrollo institucional.

b. Ejecución.

Es la puesta en práctica de todo lo planificado, de tal manera que se ve los resultados exitosos si la planificación fue pertinente o se evidencia las

deficiencias si la planificación fue irrealista o deficiente. La ejecución es la meta de la gestión administrativa, es una de las fases más relevantes.

La ejecución tiene eficacia si hay adecuada organización y dirección. La organización debe comprender:

- Tener claras las funciones a desarrollar, después, separar el trabajo en sub grupos y unidades jerárquicas.
- Determinar la estructura de la organización, teniendo en cuenta lo elaborado por cada unidad, los niveles jerárquicos y las conexiones de mando, controles, los niveles de delegaciones, los sistemas de coordinación, etc. (Del Río, 2009).

La administración es eficaz cuando se cumple bien el papel de la dirección que es coordinar, dirigir y conducir una reunión humana específica o individuos de la organización hacia objetivos y metas pre-decididos.

Al respecto, (Huisa, 2013) alude a la junta directiva como la inclinación del personal subordinado; y no debe ser percibida como acomodación. Dicha facultad está convenientemente dispuesta y los jefes y jefas tienen la extraordinaria obligación de dirigir adecuadamente sus empresas, a la vez que hacer que se inspiren para desempeñar sus obligaciones con la debida obligación y constancia. Para ello, el jefe o el prevalente aplicarán su estilo específico con la debida ponderación de la auténtica autoridad.

c. Evaluación

Esencialmente alude al ciclo evaluativo y correctivo, para garantizar que lo que se está ejecutando es según el ordenamiento de desarrollo institucional. Huisa, (2013) indica que la etapa de control ayuda a conocer la desempeño respecto a las metas y objetivos de la entidad, distinguir cualquier desviación de los estándares y además la medida de calidad, así como la proposición de medidas reparadoras, si es importante, para cumplir con lo establecido. Se llama de otro modo a los instrumentos de control, la disposición utilizable, el plan operativo, el registro de las evaluaciones, entre otros aspectos.

2.2.3 Variable moderadora: Tecnología e información

2.2.3.1 Definición de tecnología e información

Es la adquisición y uso adecuado de la tecnología e informática para viabilizar y lograr la consecución de los propósitos laborales y de la organización. Su importancia es trascendental tanto para las organizaciones como para las industrias, la tecnología permite lograr objetivos que la mano de obra por sí sola no puede, y la información contribuye al know how (saber cómo hacer) del desempeño en el trabajo (Chiavenato, 2007)

2.2.3.2 La tecnología.

Es el conjunto de instrumentos mecánicos o informáticos que cumplen funciones especializados, de alta eficacia y perfección. Entre los instrumentos mecánicos en el campo de la salud están las computadoras, los equipos de ecografía, optometría, rayos x, etcétera. (Rubio & Esparza, 2016)

2.2.3.3 La información.

Es el dato organizado y ordenado en torno a un tema, se encuentra disponible para el conocimiento y el uso adecuado de las personas en una determinada circunstancia. Difiere del conocimiento porque este último es la información valorada, acogida y utilizada para un propósito concreto.

Las organizaciones precisan de información para introducirlas intencionalmente a sus procesos y así lograr mejores resultados (Belloch, 2018).

2.2.4 Modelos teóricos que sustentan la esta investigación

Davis, y Newstrom (2002) dicen que donde quiera que exista una organización, es decir, conjunto de personas que interactúan, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional. Es así que el estudio del control interno y de la gestión administrativa requiere de un modelo explicativo. Los principales modelos explicativos son: la teoría de la acción racional (TAR), la teoría de la acción planificada (TAP) y las teorías del comportamiento.

Existen muchas teorías que tratan de explicar el comportamiento en la organización, por ejemplo, la teoría clásica de Henry Fayol, teoría de la administración científica de Frederick Taylor, teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, teoría de los sistemas de Katz y Kahn, la teoría de la contingencia de Joan Woodward. Si bien las mencionadas teorías explican en parte la investigación del control interno y la

gestión administrativa, las teorías de la acción racional y de la acción planificada de Ajzen y Fishbein adquieren una importancia singular. En seguida se desarrolla cada una de ellas.

2.2.4.1 La teoría de la acción racional.

Esta teoría también se denomina teoría de la acción razonada. Se dio en el año 1975, en el ámbito de la psicología social de Estados Unidos, gracias a Ajzen, y Fishbein (2015), estos indican que “todo ser humano, por proceder de una especie racional, usa explícita o implícitamente la razón para fundamentar su comportamiento” (p. 518), por tanto, su comportamiento normalmente está bajo control, y sólo muda su conducta cuando hay una razón que lo justifique. El ser humano actúa en razón de su evaluación positiva o negativa que hace respecto a las consecuencias de su comportamiento.

Sin embargo, se puede decir que existen factores que lo determinan, el primero es algo interno y personal y el segundo es algo externo y social, estos son la actitud o disposición personal y el segundo es la influencia social o del entorno como las normas, creencias, costumbres y valores. Como se dijo antes, en todo esto, la última palabra lo tiene la razón, por ello, el ser humano actúa previendo las consecuencias. Es así que la conducta de una persona está determinada de manera inmediata por la intención que la persona tiene de realizar o no realizar esa conducta (Fishbein & Ajzen, 2015).

Esta teoría lleva a comprender que tanto la práctica del control interno como la gestión administrativa requieren de un soporte racional, esta es la adecuada planificación y el soporte legal que existe. Cuando se dan estos fundamentos básicos el ser humano encuentra una primera condición básica para encaminar su comportamiento.

Esta teoría es el primer paso, requiere complementarse con la teoría de la acción planificada, donde, además del fundamento racional se requiere la expectativa social y la consideración de las propias capacidades.

2.2.4.2 La teoría de la acción planificada

También se le denomina Teoría de la conducta planeada de Ajzen (2011) apoyado por muchos otros investigadores. Esta teoría es un complemento a la teoría de la acción razonada. Indica que la conducta del ser humano está determinada por la intención que esta tiene de realizar o de no realizar esa acción. Esta intención responde a un triple proceso: la actitud hacia la conducta, la norma subjetiva, y la percepción de control comportamental. La actitud que una persona adopta frente a una determinada conducta va a depender de sus creencias, valores y experiencias; también esto pasa por el filtro de la norma subjetiva que son las influencias o presiones sociales como las leyes y lo que la sociedad o los directivos esperan de una persona. Por último, está la percepción de control comportamental, es la creencia que la persona tiene sobre si tiene capacidades o no para llevar a cabo la acción en cuestión.

En la Red de Salud de Caylloma, el control interno y la gestión administrativa es ejecutada por los seres humanos, esto son los directivos, los especialistas y el personal de apoyo. Cuando alguno de estos sujetos quiere practicar los comportamientos de control interno y de gestión administrativa pesan sobre él en primer lugar sus creencias, valores y experiencias del pasado; en segundo lugar lo que piensa y espera de él todo el conjunto de personas que laboran en esa entidad, y en tercer lugar la autopercepción que tiene de sus capacidades para poderlo ejecutar.

La teoría de la acción razonada encuentra su plenitud en la teoría de la acción planificada, es así que puede ser predictora del comportamiento humano en dirección de la ejecución del control interno y de la gestión administrativa es así que en esta investigación se sigue las teorías de la acción razonada y planificada.

2.3 Marco conceptual.

Calidad

Esto alude a diversas variables de la acción de la entidad, teniendo la opción de estar en un sistema de provisión de servicios, administración, ciclo, creación o administración, también debe ser percibido como una corriente o apreciación y

sentido que impregna cualquier asociación en sus clientes y/o consumidores. Del mismo modo, la calidad alude al límite de un bien y de una administración para cumplir con ciertos o expesos requisitos según un límite o modelo adquirido. Por último, la calidad es aquella propiedad intrínseca de una cosa que permite describirla y estimarla como a otras de su clase. (Sanabria & Camargo, 2013)

Control

Es el método que consiste en comprobar la exhibición de varias regiones, ejercicios y elementos de una determinada sustancia. Generalmente, esto muestra el fomento de una correlación entre la ejecución normal y lo que se mostró recientemente, en cuanto a las medidas recientemente establecidas, y la transmisión de las actividades de restauración según sea necesario. (Flores & Rivas, 2012)

Control de gestión

Es la acción que lleva a cabo la gestión con respecto a sus objetivos establecidos y las metas logradas, en elación con el uso de los recursos de la entidad (Meneses, 2019).

Control Interno

Son aquellos ciclos que necesariamente evolucionan por parte de los responsables de la asociación y de los individuos que son importantes para la misma, destinados a abordar problemas que puedan surgir, el mismo que sirve de base para otorgar seguridad en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales (Zamora, Ponce, Chávez, & Cedeño, 2018)

Control de calidad

Su principal función es garantizar que los productos o servicios ofrecidos cumplirán las expectativas de los consumidores, generando así un nivel de satisfacción en estos.

Cumplimiento

Se refiere a la acción d cumplir con una determinada actividad o con un individuo. También alude a la finalización de un periodo de tiempo determinado para una definida acción. (Capelleti, 2003)

Dirección

Son las funciones que corresponden al directivo de un organismo y que consisten en el diagnóstico, el conocimiento de funciones, la toma de decisiones y el uso de

estrategias adecuadas para la marcha de la entidad (Bateman, 2009).

Economía

Es una ciencia dedicada al análisis de los procesos de producción, extracción, cambio, distribución y consumo de bienes que la población necesita, también influye en como el pueblo se organiza, opera, progresa y sobrevive. (Albuquerque, 2017)

Eficiencia

Se refiere a la capacidad de emplear los recursos de forma controlada para el logro de metas empleando el mínimo uso de los recursos disponibles y en el menor tiempo posible (Chiavenato, 2007).

Eficacia

Es la capacidad de conseguir llegar a los objetivos establecidos después del cumplimiento de una sucesión de etapas (Chiavenato, 2007).

Estrategia

Es el plan general o específico que vincula las ventajas de una organización con los objetivos o tos ambientales que puedan garantizar su cumplimiento durante el tiempo establecido. (Sierra, 2013)

Evaluación

Consiste en la aplicación de ciertos criterios d manera en que estos mismos puedan permitir establecer un grado de cumplimiento de actividades establecidas y consecuentemente la medición d desempeño de funciones de toda la entidad (Bateman, 2009).

Fortalezas

Son aquellos aspectos de la personalidad que tiene una persona u organización que es considera como una actitud positiva, en el gado que son capaces de supera adversidades, prevención d problemas u obstáculos. (Camisión, Cruz, & Gonzáles, 2015)

Gestión

Son una cadena de procedimientos o acciones que son llevadas a cabo para poder conseguir un objetivo definido. (Bernal & Sierra, 2013)

Gestión de la calidad

Son diligencias sistematizadas para la administración y el control en relación a la

calidad. Esta circunstancia actual incorpora normalmente el establecimiento de una estrategia de calidad y la fijación de objetivos de calidad, planeaciones la calidad, el control de la calidad, aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad. (Palma & Parejo, 2016)

Gestión por procesos

Son un grupo de diligencias o acciones mediante los cuales un organismo s identifica, trabaja, mantiene seguro y evalúa constantemente sus procedimientos previamente diseñados (Del Río, 2009).

Método

Conjunto de procesos y procedimientos, así como del uso de recursos orientados a la obtención de resultados (Hernández & Mendoza, 2018).

Organización

Una asociación se organiza en grupos para realizar algo de forma conjunta con funciones claras, con unidades jerárquicas, con niveles progresivos y conexiones de orden, controles, marcos de coordinación, etc. (Martinez, 2001)

Plan estratégico.

Es aquel conjunto de procesos y procedimientos a través de los cuales la organización desarrolla sus estrategias para alcanzar sus metas y objetivos, en el contexto de sus valores, visión y misión (Torres, 2014).

Planeamiento.

Es aquel proceso ordenado diseñado con el propósito de lograr objetivos, el planeamiento implica elaborar un plan que permita llegar a concretizar una finalidad establecida (Robbins & De Cenzo, 2013).

Proceso.

Es un conjunto de ejercicios característicamente relacionados o que cooperan entre sí y que transforman las entradas en resultados previstos. Los elementos iniciales de un ciclo suelen ser las consecuencias de diferentes ciclos. Los procesos de una entidad son generalmente arreglados y probados bajo circunstancias controladas para agregar valor. Un proceso en el que el acuerdo con el siguiente producto resultante no será rápidamente o financieramente verificado, ello habitualmente se denomina “procesos especiales” (Cantón, 2010)

Satisfacción del usuario.

Es aquel sentimiento de satisfacción que se lleva el usuario o cliente de una determinada organización, habiendo demostrado que el servicio o producto brindado ha satisfecho con todas las expectativas y necesidades del cliente (Davis & Newstrom, 2002).

Valor.

Lo que cuesta un bien, administración, recurso, interacción o capacidad en relación a su precio o las opciones potenciales. Las entidades suelen utilizar situaciones de estima para asegurar los beneficios que muestran varias opciones comparables con su gasto. Las entidades necesitan comprender lo que estiman las diferentes agrupaciones incluidas y deben ofrecer un beneficio subordinado a cada una de ellas. Para ello es necesario ajustar constantemente la estima entre los clientes y los grupos interesados. (Medina, 2007)

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación.

Siguiendo a Hernández, y Mendoza (2018) la tipología de esta investigación es la siguiente:

En cuanto al enfoque es **cuantitativo** porque cuantifica y procesa estadísticamente la información obtenida de la muestra de estudio (Huacac, 2020), para este efecto, a las alternativas de respuesta de las fichas de encuesta se les ha asignado su correspondiente representación numérica.

En cuanto al tipo de investigación es **básico** porque se propone conocer y analizar a fondo la realidad (Huacac, 2020), en tal sentido se ha elegido una muestra representativa de la población.

En cuanto al nivel de investigación es **correlacional** porque se propone buscar la relación directa e indirecta de las variables, tecnología e información como variable moderadora entre la relación de la variable control, interno y la gestión administrativa, estas relaciones puede ser directas o inversas (Huacac, 2020). Es así que en esta investigación se quiere evaluar si existe o no relación entre las variables control interno y gestión administrativa, de esta manera se podrá ofrecer un camino de mejora.

Según la participación del investigador es de **observación**, porque este sólo observa la realidad, pero no actúa sobre ella para modificarla. Según el número de veces en que se medirá las variables es transversal porque para cumplir los objetivos

planteados sólo se requiere una aplicación del instrumento (Huacac, 2020).

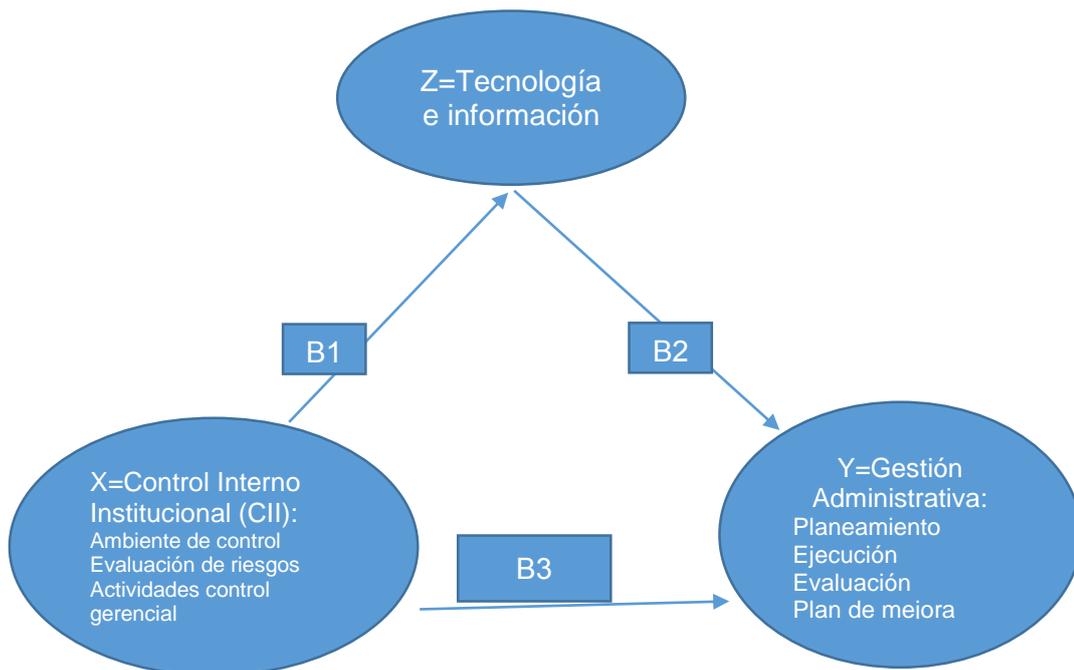
3.2 Diseño de investigación.

Según su diseño es no experimental. Tal como indica Hernández, y Mendoza (2018) el diseño **no experimental** no manipula ni modifica directamente a las variables, se analizan en su estado natural. Es así que en esta investigación se quiere dar a conocer el impacto de las acciones de la tecnología e información en la relación de los procedimientos de control interno y la gestión administrativa.

El esquema que grafica el diseño de la investigación se presenta en seguida.

Figura 1.

Diseño del estudio



Legenda:

Z: Es la variable mediadora.

X: Es la variable control interno (causa)

Y: Es la variable gestión administrativa (efecto)

B : Coeficientes de ruta entre las variables planteadas.

3.3 Población y muestra.

Se prevé como población a todos los servidores de la dirección de la Red de Salud Arequipa-Caylloma, ubicada en la ciudad de Arequipa en sus diferentes niveles. Según datos del Cuadro de Asignación de Personal (CAP) asciende a un total de 186, entre nombrados y contratados (Directivos, Especialistas y personal de Apoyo).

Tabla 4

Población de servidores de la Red de Salud Arequipa-Caylloma.

<i>Cargo</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Directivo	13	7%
Especialista	94	51%
Apoyo	78	42%
71	185	

Nota. Cuadro de Asignación de Personal – CAP/RSAC.

3.3.1 Muestra

La muestra se ha obtenido aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + z^2 PQ}$$

Notación:

Z = 95% de nivel de confianza (1.96)

P = 0.50

Q = 0.50

N = Población sujeta a estudio = 185

n = Muestra

e = nivel de error = 0.05

Reemplazando datos, se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(185)}{(185)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{177.674}{1.4229} = 124.9$$

Por tanto, la muestra se compone de 125 servidores. Es así que los instrumentos

del presente estudio se aplicarán a 125 servidores.

Tabla 5

Población de servidores de la Red de Salud Arequipa-Caylloma

<i>Cargo</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Directivo	9	7%
Especialista	63	51%
Apoyo	53	42%
Total	125	100

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

En una distribución aleatoria se tiene la siguiente distribución: participarán 9 directivos, 63 especialistas y 53 personas de apoyo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica.

La técnica a utilizar será la *encuesta*, y consiste en la obtención masiva de la información con el propósito del análisis descriptivo e inferencial (Hernández & Mendoza, 2018), es así que tanto el cuestionario de control interno, como el de gestión administrativa se aplicarán de manera masiva.

3.4.2 Instrumentos

Los instrumentos son el Cuestionario de tecnología e información, Cuestionario de control interno y el Cuestionario de gestión administrativa. En seguida se describe cada cuestionario.

3.4.2.1 Instrumento de la variable tecnología e información

Denominación: Cuestionario de tecnología e información.

Autor: Máximo Quispe Vilca

Año de creación: 2022

Objetivo: Medir el nivel de dominio de la tecnología e información.

Población objetivo: Directivos, especialistas y personal de apoyo.

Ítems: 6.

Tipo de administración: Individual y colectiva.

Duración: 5 minutos.

Criterio de aplicación: El sujeto entrevistado marcará en cada pregunta la respuesta que crea pertinente respecto a su criterio.

Alternativas de respuesta: No se cumple (1), se cumple poco (2), se cumple bastante (3), se cumple plenamente (4).

Tabla 6

Puntos de corte y baremos del instrumento Cuestionario de tecnología e información.

Variable y dimensiones	Puntaje	Deficiente	Indefinido o intermedio	Eficiente
Uso de tecnología e información (6)	6-24	6-12	13-18	19-24
Dim. 1: Tecnología (1-3)	3-12	3-6	7-9	10-12
Dim. 2: Información (4-6)	3-12	3-6	7-9	10-12

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Interpretación: el nivel deficiente es claramente negativo, el indefinido está entre los positivo y negativo, y el eficiente es claramente positivo.

3.4.2.2 Instrumento para la variable control interno.

Denominación: Cuestionario de control interno.

Autor: Máximo Quispe Vilca

Año de creación: 2022.

Finalidad: medir el nivel de control interno.

Población objetivo: Directivos, especialistas y personal de apoyo de la organización.

N° de ítems: 21.

Tipo de administración: Individual y colectiva.

Duración: 15 minuto

Criterio de aplicación: El sujeto entrevistado marcará en cada pregunta la respuesta que crea pertinente respecto a su criterio.

Alternativas de respuesta: No se cumple (1), se cumple poco (2), se cumple

bastante (3), se cumple plenamente (4).

Tabla 7

Puntos de corte y baremos del instrumento cuestionario de control interno

Variable y dimensiones	Puntaje	Inadecuado	Indefinido o intermedio	Adecuado
Control interno (21)	21 y 84	21-42	43-63	64-84
Dim. 1: Ambiente de control (1-6)	6 y 24	6-12	13-18	19-24
Dim. 2: Evaluación de riesgos (7-12)	6 y 24	6-12	13-18	19-24
Dim. 3: Actividades de control (13-17)	5 y 20	5-10	11-15	16-20
Dim. 4: Supervisión (18-21)	4 y 16	4-8	9-12	13-16

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Interpretación: el nivel inadecuado es claramente negativo, el indefinido está entre los positivo y negativo, y el adecuado es claramente positivo.

3.4.2.3 Instrumento de la variable gestión administrativa

Denominación: Cuestionario de gestión administrativa.

Autor: Máximo Quispe Vilca

Año de creación: 2021

Objetivo: Medir el nivel de gestión administrativa.

Población objetivo: Directivos, especialistas y personal de apoyo.

Ítems: 15.

Tipo de administración: Individual y colectiva.

Duración: 12 minutos.

Criterio de aplicación: El sujeto entrevistado marcará en cada pregunta la respuesta que crea pertinente respecto a su criterio.

Alternativas de respuesta: No se cumple (1), se cumple poco (2), se cumple bastante (3), se cumple plenamente (4).

Tabla 8

Puntos de corte y baremos del instrumento Cuestionario de gestión administrativa.

Variable y dimensiones	Puntaje	Deficiente	Indefinido o intermedio	Eficiente
Gestión administrativa (15)	15-60	15-30	31-45	46-60
Dim. 1: Planeamiento (1-4)	4-16	4-8	9-12	13-16
Dim. 2: Ejecución (5-10)	6-24	6-12	13-18	19-24
Dim. 3: Evaluación (11-15)	5-20	5-10	11-15	16-20

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Interpretación: el nivel deficiente es claramente negativo, el indefinido está entre los positivo y negativo, y el eficiente es claramente positivo.

3.4.3 Validez

La validez es “el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 200) esto se ha evaluado para cada uno de los instrumentos mediante el juicio de tres expertos docentes universitarios.

Tabla 9

Análisis de validez del instrumento Cuestionario de tecnología e información.

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos de expertos	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Dr.	Ivan G. Chua Chua	Sí	Sí	Sí	Aplicable
2	Mgr.	Carmen L. Cuayla Romero	Sí	Sí	Sí	Aplicable
3	Mgr.	Pamela S. Salcedo Zeballos	Sí	Sí	Sí	Aplicable

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Los expertos indican que el instrumento Cuestionario de tecnología e información posee adecuada validez para aplicarse en la presente investigación. Las evidencias de estas validaciones se encuentran en el anexo n° 3.

Tabla 10*Análisis de validez del instrumento Cuestionario de control interno.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos de expertos	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Dr.	Ivan G. Chua Chua	Sí	Sí	Sí	Aplicable
2	Mgr.	Carmen L. Cuayla Romero	Sí	Sí	Sí	Aplicable
3	Mgr.	Pamela S. Salcedo Zeballos	Sí	Sí	Sí	Aplicable

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Los expertos indican que el instrumento Cuestionario de control interno posee adecuada validez para la presente investigación. Las evidencias de la validación se encuentran en el anexo n° 3.

Tabla 11*Análisis de validez del instrumento Cuestionario de gestión administrativa.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos de expertos	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Dr.	Ivan G. Chua Chua	Sí	Sí	Sí	Aplicable
2	Mgr.	Carmen L. Cuayla Romero	Sí	Sí	Sí	Aplicable
3	Mgr.	Pamela S. Salcedo Zeballos	Sí	Sí	Sí	Aplicable

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Los expertos indican que el instrumento Cuestionario de gestión administrativa posee adecuada validez para la presente investigación. Las evidencias de estas validaciones se encuentran en el anexo n° 3.

Los resultados de evaluación del constructo de los expertos de las variables de tecnología e información, control interno y gestión administrativa son de 81.5, 83.0 y 81.9, los cuales hacen un promedio de 82.1.

Este promedio es superior al 80 según los criterios de Hernández, et al. (2018), por tanto, es bueno para aplicarse a la presente investigación.

3.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad es la adecuación del instrumento a la muestra (Huacac, 2020), y por eso mismo también es el grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández, y Mendoza, 2018).

La confiabilidad de los instrumentos se logró mediante una prueba piloto que se

aplicó a una muestra de 30 sujetos similares al del presente estudio.

Tabla 12

Confiabilidad del instrumento Cuestionario de control interno

Alfa de Cronbach	Omega	N de elementos
,964	,968	21

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Criterios de interpretación de la confiabilidad: La confiabilidad fluctúa de 0,000 a 1,000. Hay confiabilidad insuficiente de alfa 0,000 a 0,599, hay confiabilidad baja y aceptable desde alfa 0,600 a 0,699, hay confiabilidad buena desde 0,700 a 0,800, y confiabilidad muy buena desde 0,900 a más (Huacac, 2020).

Al analizar la confiabilidad de los 21 ítems del cuestionario de control se halló α : 0,964 y ω : 0,968. Tanto el alfa de Cronbach como el omega indican que la confiabilidad de instrumento en este estudio es muy buena, por tanto, la data obtenida con este instrumento es fiable (tabla 12).

Tabla 13

Confiabilidad del instrumento Cuestionario de gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Omega	N de elementos
,976	,982	15

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

En la tabla 13 se tiene los resultados del análisis de confiabilidad del instrumento Cuestionario de gestión administrativa de 15 ítems. Se obtuvo α : 0,976 y ω : 0,982, esto es señal de que la confiabilidad es muy buena. Tanto el alfa de Cronbach como el omega indican que la confiabilidad del instrumento en este estudio es muy buena porque tiene buena adaptación a la muestra.

Tabla 14

Confiabilidad del instrumento Cuestionario de tecnología e información

Alfa de Cronbach	Omega	N de elementos
,934	,938	6

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

En la tabla 14 están los resultados de la confiabilidad del instrumento Cuestionario de tecnología e información de 6 ítems. La confiabilidad Alfa de Cronbach es de 0,934, y la confiabilidad omega es 0,938. Ambos estadígrafos coinciden en indicar que la confiabilidad es muy buena, y que los resultados que se obtuvieron con estos instrumentos son fiables.

3.5 Técnica de procesamiento y análisis de datos.

3.5.1 Procedimientos.

Ante todo, se ha creado los instrumentos, previo un informe bibliográfico amplio, luego se ha validado los instrumentos con la participación de tres expertos. Estos, de manera unánime, dieron su veredicto de ‘aplicable’ (anexo 3).

Para el proceso de ejecución de la tesis el instrumento se realizó una prueba piloto en una muestra de 30 sujetos similares a los del presente estudio y se logró confiabilidad alta, es decir, una confiabilidad adecuada para una investigación (tablas 12, 13 y 14).

Luego se pasó a la aplicación definitiva de las encuestas a toda la muestra de 125 sujetos, entre directivos, especialistas y personal de apoyo de la Red de salud.

En cuanto a la modalidad de aplicación: Esto se realizó con fichas de encuesta impresas, explicando el contenido de las encuestas y la finalidad de las mismas en anonimato y favoreciendo la libre participación.

La información se revisó, se digitalizó y se procesó con el programa estadístico spss-26 para la obtención de resultados descriptivos e inferenciales, de tal manera que se pudo satisfacer los objetivos y dar respuesta a las hipótesis planteadas. Para la elaboración de las figuras se utilizará el programa Excel-2016.

3.5.2 Método de análisis de datos.

Dado que esta investigación es cuantitativa el análisis de datos se realizó con el método estadístico, comenzando con la estadística descriptiva y concluyendo en la estadística inferencial.

Una vez digitalizada la información, se realizó los procedimientos de agrupación y categorización de los datos conforme a los puntos de corte y baremos de cada instrumento.

a. Estadística descriptiva

La información de cada variable y de sus dimensiones se analizó con los estadígrafos de frecuencias y porcentajes y se dio a conocer en formatos de tablas y figuras.

En esta investigación, dentro de la estadística descriptiva se analizó la confiabilidad de los instrumentos con el estadígrafo Alfa de Cronbach, y el análisis de distribución normal con el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov.

b. Estadística inferencial

En esta investigación la estadística inferencial está conformada por las pruebas de hipótesis de relación y de intensidad o fuerza de correlación. La prueba de correlación se hizo con el estadígrafo Rho de Spearman, y la prueba de intensidad de correlación con el R cuadrado, también llamado coeficiente de determinación.

3.5.3 Aspectos éticos

En cuanto al efecto que pueda tener en las personas, la investigación es inocua porque el estudio se realiza en sujetos profesionales mayores de edad, y porque el uso de la tecnología e información, el control interno y la gestión administrativa de por sí no son temas sensibles a la psicología personal.

Por otra parte, en todos los procedimientos de obtención y manejo de la información se tuvo en cuenta los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. En cuanto a la beneficencia, el propósito de esta investigación fue beneficiar a la institución y al personal de la Red de Salud Arequipa-Caylloma en el adecuado cumplimiento de sus funciones, y beneficiar a la población impulsando un servicio de salud de calidad. En cuanto al principio de no maleficencia, se evitó hacer daño o perjudicar al personal en la obtención o manejo de la información, por esta razón los datos se recabaron de manera anónima. El principio de autonomía se cumplió favoreciendo la libertad de participación en las encuestas y de empoderamiento de las personas. La justicia se practica dando a toda la población la posibilidad de participar en el estudio.

Además, se ha respetado el derecho de autoría citando a todos los autores cuya información se ha tomado para la fundamentación teórica. Por otra parte, se siguió todos los procedimientos investigativos y estadísticos con el fin de ofrecer resultados objetivos y rigurosamente analizados.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo primero se presenta los resultados descriptivos e inferenciales, luego se realiza la contrastación de hipótesis y cierra con la discusión.

4.1 Presentación de resultados por variables

Tabla 15

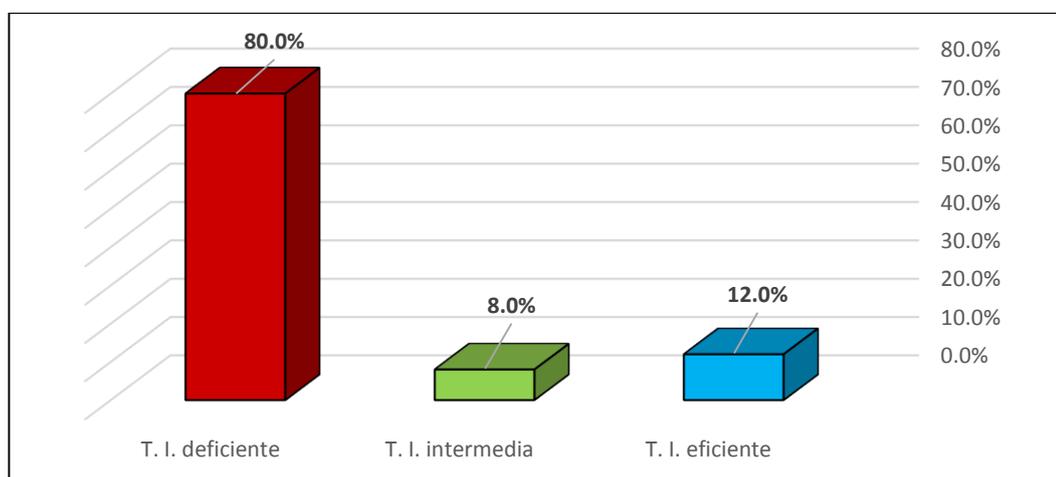
Tecnología e información en la RSAC

	F	%
T. I. eficiente	16	12,8
T. I. intermedia	10	8,0
T. I. deficiente	99	79,2
Total	125	100,0

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Figura 1.

Tecnología e información en la RSAC



Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

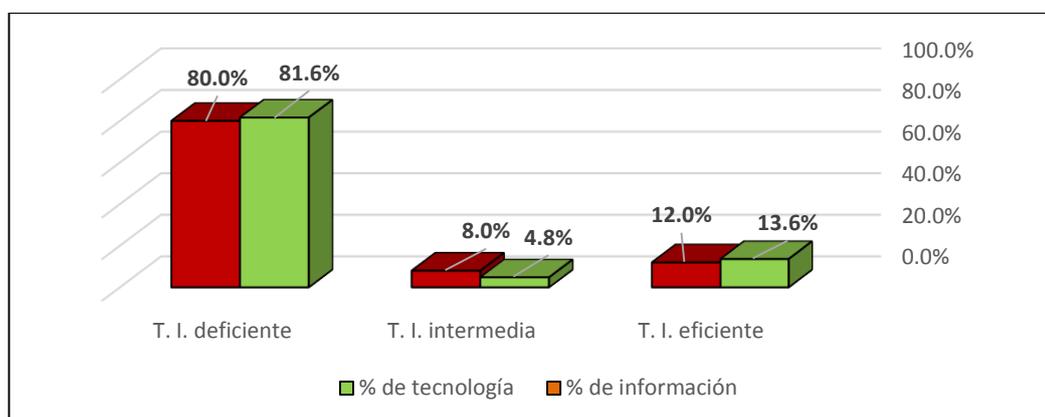
En atención al primer objetivo específico se ha evaluado la tecnología e información en la Red de Salud Arequipa Caylloma, esto se realizó en tres niveles: deficiente, intermedia y eficiente.

El 12,8% del personal directivo, especialista y de apoyo indica que se hace uso eficiente de la tecnología e información, el 8% que hay uso intermedio, y el 79,2% que hay uso deficiente (tabla 15 y figura 1). Hay bastante predominio del uso deficiente, esto significa que hace falta implementar equipos tecnológicos más eficaces, acordes al servicio que se brinda a la población, pero además, se cuenta con información deficiente. Se requiere una interconexión eficaz con los diversos servidores para acceder a información del Ministerio de Salud y de otras fuentes de información general.

Tabla 16*Dimensiones de tecnología e información en la RSAC*

	<i>Dimensión de tecnología</i>		<i>Dimensión de información</i>	
	F	%	F	%
Eficiente	17	13,6	15	12,0
Intermedio	6	4,8	10	8,0
Deficiente	102	81,6	100	80,0
Total	125	100,0	125	100,0

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Figura 2.*Dimensiones de tecnología e información en la RSAC*

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

En la tabla 16 están los resultados detallados en las dimensiones de tecnología e información. El 13,6% de los encuestados indica que el uso de la tecnología es de nivel eficiente, el 4,8% que es de nivel intermedio, y el 81,6% que es de nivel deficiente. El común denominador indica que el uso de tecnología es de nivel deficiente porque se carece de equipos tecnológicos que viabilicen el trabajo y el servicio al cliente.

Además, el 12% de encuestados indica que la información es eficiente, el 8% que es de nivel intermedio, y el 80% que es deficiente. El resultado representativo es uso de información deficiente porque no se tiene acceso seguro y de calidad a las redes del Ministerio de Salud, no es adecuado el sistema, no se cuenta con información general para viabilizar el trabajo. En síntesis, los resultados analizados por dimensiones no presentan diferencias notables, ambos tienen tendencia deficiente.

Tabla 17

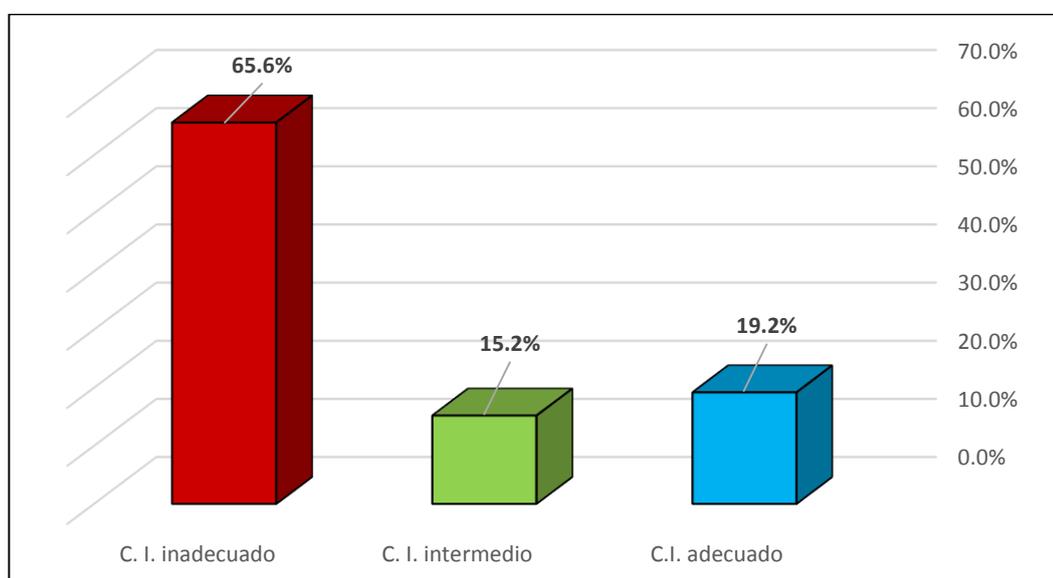
Control interno en la RSAC

	F	%
C. I. adecuado	24	19,2
C. I. intermedio	19	15,2
C. I. inadecuado	82	65,6
Total	125	100,0

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Figura 3.

Control interno en la RSAC



Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

A solicitud del segundo objetivo se ha analizado el control interno, para ello se ha utilizado el Cuestionario de control interno que distingue los resultados en los niveles adecuado, intermedio e inadecuado. El 19,2% de la muestra dice que es adecuado, el 15,25 que es intermedio, y el 65,6% que es inadecuado (tabla 17 y figura 3). Está claro que el nivel representativo es nivel inadecuado de control interno, esto significa que principalmente los directivos y mandos medios de la entidad descuidan sus responsabilidades de cuidado de los bienes materiales, inmateriales y económicos, la implementación y el cumplimiento del MOF y ROF, la identificación de riesgo y la implementación de estrategias de afrontamiento, el

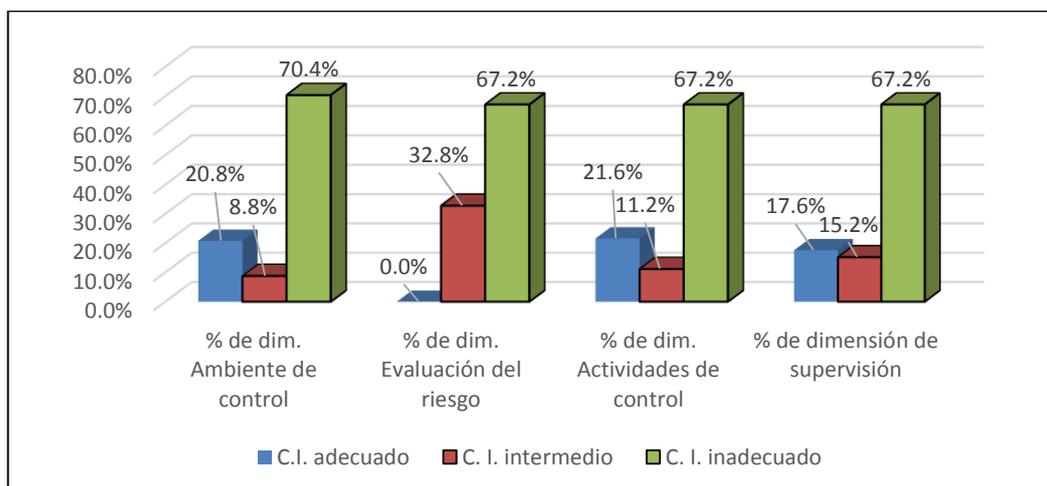
seguimiento al desempeño tanto del personal como de las diversas áreas de trabajo, el cumplimiento de los procedimientos éticos, entre otros.

El control interno bien ejercido favorece la convivencia laboral digna en pleno cumplimiento de deberes y derechos, favorece la integridad institucional y un servicio satisfactorio a los usuarios. Se sugiere a los máximos directivos del Ministerio de Salud favorecer la capacitación de los directores regionales y sectoriales en vistas del adecuado ejercicio del control interno, esto permitirá mayor orden en el trabajo y unas relaciones laborales con sentido del deber.

Tabla 18*Control interno por dimensiones en la RSAC*

	<i>Dimensión ambiente de control</i>		<i>Dimensión evaluación del riesgo</i>		<i>Dimensión actividades de control</i>		<i>Dimensión de supervisión</i>	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Adecuado	26	20,8	0	0,0	27	21,6	22	17,6
Intermedio	11	8,8	41	32,8	14	11,2	19	15,2
Inadecuado	88	70,4	84	67,2	84	67,2	84	67,2
Total	125	100,0	125	100,0	125	100,0	125	100,0

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Figura 4.*Control interno por dimensiones en la RSAC*

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

En la tabla 18 y figura 4 se tiene los resultados de control interno en cada uno de sus dimensiones. En cuanto a la dimensión de ambiente de control, el 20,8% dice que es adecuado, el 8,8% que es intermedio, y el 70,4% que es inadecuado. Hay una tendencia muy clara: el ambiente de control es inadecuado porque el personal trabaja y cumple sus funciones a su criterio, pero no se ciñe a los procedimientos propios de la entidad estatal.

Respecto a la dimensión de evaluación del riesgo: ningún encuestado incide en el nivel adecuado, el 32,8% dice que es de nivel intermedio, y el 67,2% que es de nivel inadecuado, por tanto, es inadecuada la evaluación del riesgo, esto quiere decir que los bienes materiales y los económicos están relativamente expuestos al hurto, y la información está expuesta a la manipulación y uso indebido de parte de los hackers.

Tabla 19

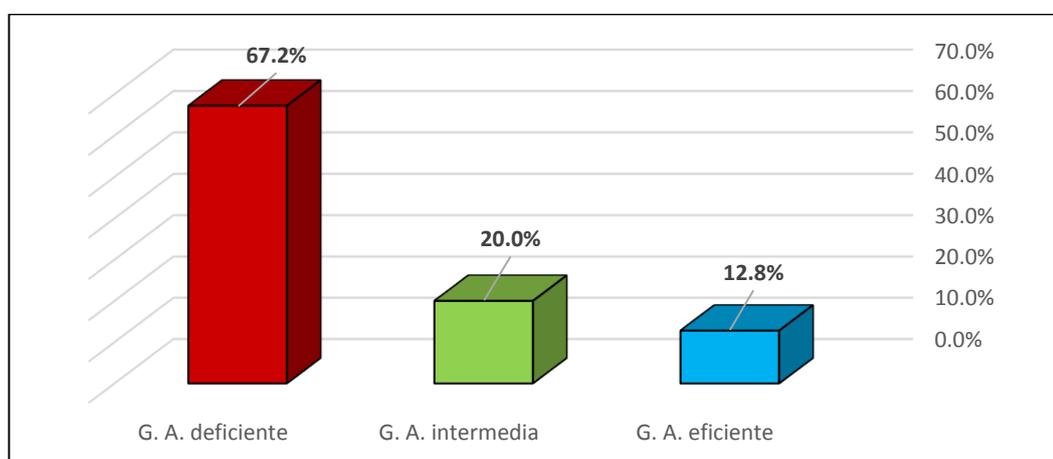
Gestión administrativa en la RSAC

	F	%
G. A. Eficiente	16	12,8
G. A. intermedia	25	20,0
G. A. deficiente	84	67,2
Total	125	100,0

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Figura 5.

Gestión administrativa en la RSAC



Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

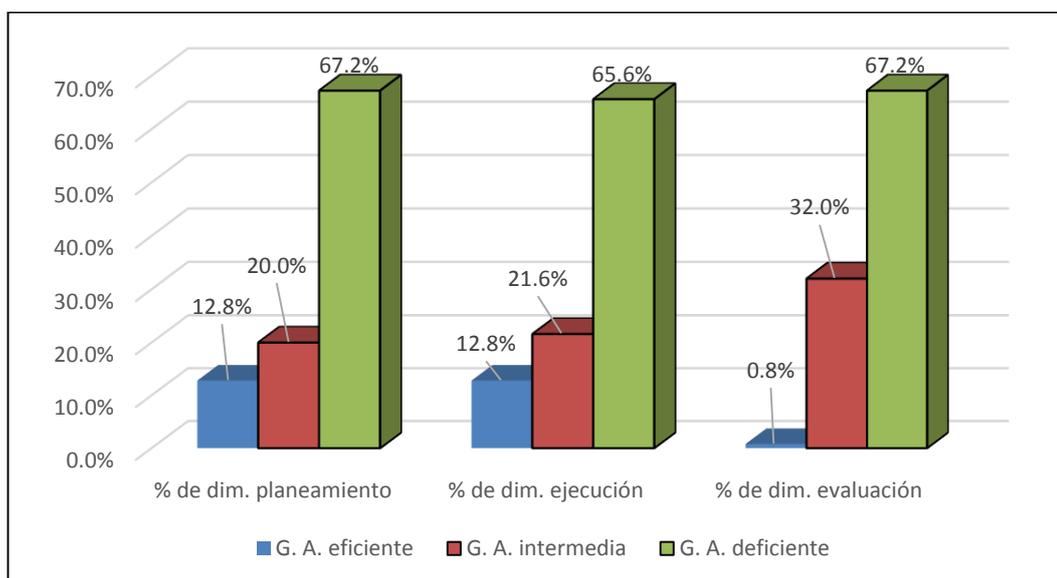
Para cumplir con el tercer objetivo se analizó la gestión administrativa en la RSAC y se llegó a los siguientes resultados: el 12,8% de directivos, especialistas y personal de apoyo dice que la gestión administrativa es eficiente, el 20% que es intermedia, y el 67,2% que es deficiente (tabla 19 y figura 5). Gracias al predominio de este último nivel se puede decir que en la entidad hay nivel deficiente de gestión administrativa porque carece de metas y objetivos claros, no se promueve el liderazgo y el compromiso con la institución, carecen de evaluación periódica, los presupuestos se distribuyen con poca eficiencia, no hay ambientes funcionales, y los procesos son burocráticos.

La gestión administrativa influye directamente en la satisfacción de los usuarios porque tiene que ver con el gobierno de la entidad y de su personal, por esto se sugiere replantear la gestión administrativa, precisar las funciones de los directivos y delegar funciones a personal capacitado.

Tabla 20*Gestión administrativa por dimensiones en la RSAC*

	Dimensión de planeamiento		Dimensión de ejecución		Dimensión de evaluación	
	F	%	F	%	F	%
Eficiente	16	12,8	16	12,8	1	,8
Intermedio	25	20,0	27	21,6	40	32,0
Deficiente	84	67,2	82	65,6	84	67,2
Total	125	100,0	125	100,0	125	100,0

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Figura 6.*Gestión administrativa por dimensiones en la RSAC*

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

En la tabla 20 y figura 6 están los resultados de gestión administrativa por dimensiones. Respecto a la dimensión de planeamiento, el 12,8% dice que es eficiente, el 20% lo califica como intermedio, y el 67,2% como deficiente. A todas luces el nivel representativo es planeamiento, esto quiere decir que el planeamiento en la RSAC es deficiente, no está alineada con las políticas regionales ni nacionales, ni con el PEI, hace falta implementar metas medibles, y muchas veces en las tomas de decisiones no se toma en cuenta el planeamiento.

Respecto a la dimensión de ejecución, el 12,8% indica que es eficiente, el 21,6% que es intermedio, y el 65,6% que es deficiente. Con toda claridad el nivel deficiente

es el resultado representativo del estudio, esto significa que los directivos y mandos medios no hacen adecuado seguimiento para el cumplimiento de las responsabilidades laborales y de los indicadores de desempeño del personal, el trabajo no se realiza en referencia al plan operativo anual de la entidad, hay pocas evaluaciones y estas no son incisivas, en varias actividades se carece del presupuesto adecuado para su cumplimiento, hay bajo nivel de implementación de insumos, tecnología y de personal. Ante este escenario es necesario impulsar la implementación de actividades con fechas y responsabilidades claramente definidos, priorizar actividades e incidir en los indicadores de desempeño para todo el personal.

Tabla 21

Análisis de distribución normal Kolmogorov-Smirnov a la data de control interno, gestión administrativa y tecnología e información

		Control interno	Gestión administrativa	Tecnología e información
N		125	125	125
Parámetros normales ^{a,b}	Media	40,104	27,728	11,456
	Desv.	15,680	11,662	4,672
	Desviación			
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,259	,344	,246
	Positivo	,259	,344	,246
	Negativo	-,168	-,186	-,170
Estadístico de prueba		,259	,344	,246
Sig. asintótica(bilateral)		,000^c	,000^c	,000^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Criterios para la realización de la prueba de hipótesis:

- Si se obtiene $p \leq 0,050$ la data tiene distribución normal.
- Si se obtiene $p > 0,050$ la data carece de distribución normal.
- Si una o las variables a analizar carecen de distribución normal la prueba de hipótesis se realiza con el estadígrafo no paramétrico.
- Si las dos variables a analizar poseen distribución normal la prueba de hipótesis se realiza con el estadígrafo paramétrico.

En la tabla 21 se expone los resultados del análisis de distribución normal de los datos de las variables control interno, gestión administrativa, y tecnología e información. En todos los casos se ha obtenido $p > 0,050$, esto significa que los datos carecen de distribución, y que por tanto, la prueba de hipótesis de correlación debe realizarse con el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman.

Tabla 22

Correlación Rho de Spearman de tecnología e información con control interno en la RSAC

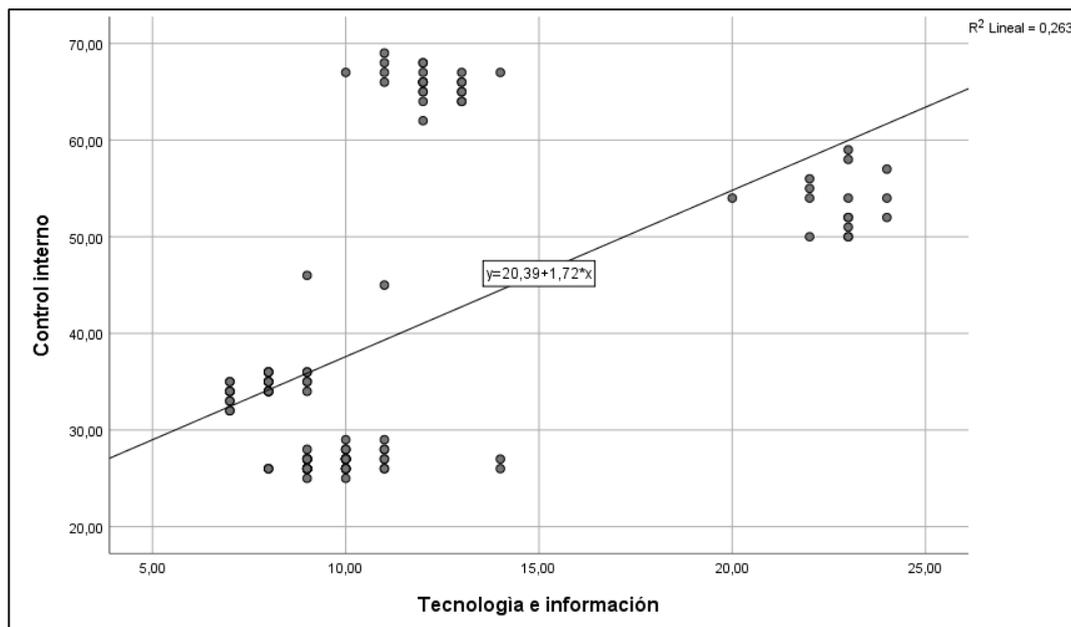
		Tecnología e información
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,527**
		,000
		125

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

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Figura 7.

Diagrama de dispersión de puntos de tecnología e información con control interno en la RSAC



Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Criterios de interpretación de las correlaciones:

- Si $p < 0,050$ sí hay correlación significativa.
- Si $p \geq 0,050$ no hay correlación significativa.
- La intensidad o fuerza de la correlación se interpreta así: 0,000 a $\pm 0,99$ (correlación positiva y negativa muy débil), $\pm 0,100$ a $\pm 0,399$ (correlación positiva y negativa débil), $\pm 0,400$ a $\pm 0,599$ (correlación positiva y negativa

moderada), $\pm 0,600$ a $\pm 0,799$ (correlación positiva y negativa fuerte), $\pm 0,800$ a $\pm 0,999$ (correlación positiva y negativa muy fuerte), $\pm 1,000$ (correlación positiva y negativa perfecta).

- Criterios de interpretación del R cuadrado. El R cuadrado indica el porcentaje de influencia de la variable independiente en la dependiente, esto se halla multiplicando el valor R cuadrado por 100%.

A solicitud del objetivo específico 4, en la tabla 22 y figura 7 se presenta los resultados de la correlación entre las variables control interno con tecnología e información llegándose a los siguientes resultados: $p: 0,000$ y $Rho: 0,527^{**}$, esto significa que existe correlación significativa entre las variables, y esta correlación es positiva, de intensidad moderada y al 99% de confianza, esto significa que cuanto mayor y mejor sea el uso de la tecnología y la información mayor será control interno, y a menor uso de los mismos hay menor control interno.

En la figura 7 está la representación gráfica de la correlación de control interno con la tecnología e información. Los puntos forman una tendencia desde el lado izquierdo inferior hasta el lado derecho superior, esto significa que la correlación es directa. El valor de R cuadrado es 0,263, el cual se analiza de la siguiente manera: $0,263 \times 100\% = 26,3\%$. La influencia del control interno en la tecnología e información es de 26,3%.

Tabla 23

Correlación Rho de Spearman de tecnología e información con gestión administrativa en la RSAC

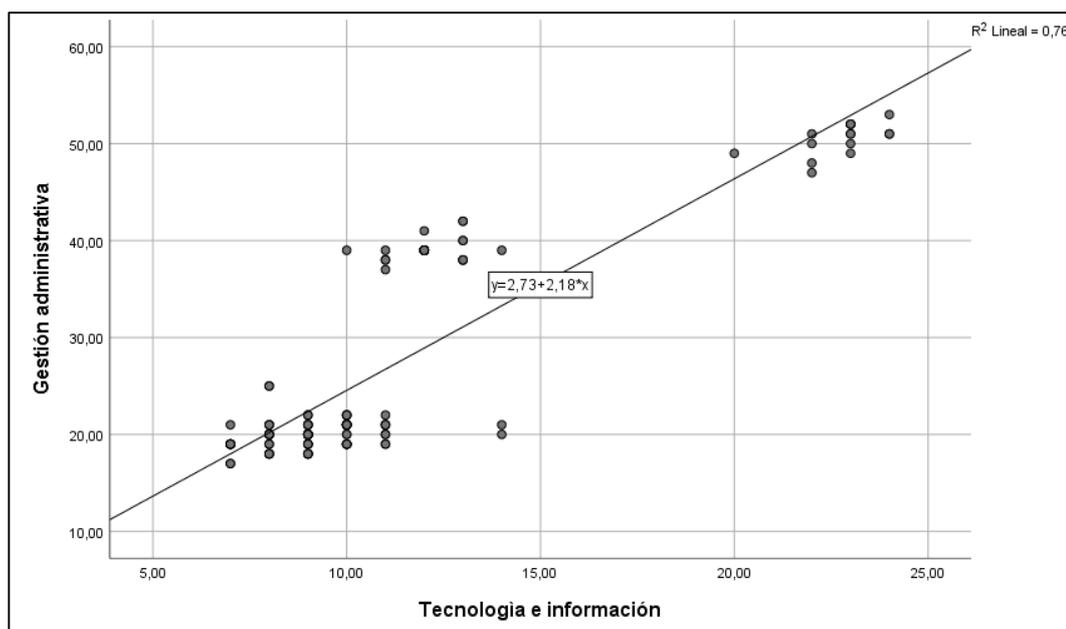
			Tecnología e información
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	125

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

Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

Figura 8.

Diagrama de dispersión de puntos de tecnología e información con gestión administrativa en la RSAC



Nota.: Base de datos de la Red de Salud Arequipa-Caylloma año 2022

En atención al objetivo específico 5, en la tabla 23 y figura 8 se presenta los resultados de la correlación entre las variables gestión administrativa con tecnología e información llegándose a los siguientes resultados: p: 0,000 y Rho: 0,749**, esto significa que existe correlación significativa entre las variables, y esta correlación es positiva, de intensidad alta y al 99% de confianza, esto es señal de que cuanto mayor y mejor sea el uso de la tecnología y la información mayor será la gestión

administrativa, y a menor uso de los mismos hay menor gestión administrativa. En la figura 8 está la representación gráfica de la correlación de gestión administrativa con la tecnología e información. Los puntos forman una tendencia desde el lado izquierdo inferior hasta el lado derecho superior, esto significa que la correlación es directa. El valor de R cuadrado es 0,764, el cual se analiza de la siguiente manera: $0,764 \times 100\% = 76,4\%$. La influencia de la gestión administrativa en la tecnología e información es de 76,4%.

A simple vista, parece voluptuoso el resultado de la influencia de la gestión administrativa en el uso de la tecnología e informática, esto es debido a que la estadística puede sufrir sesgos cuando se correlaciona dos variables. Esto será más real cuando se analice muchas variables, es decir, un análisis multivariable.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1

H1. El uso de la tecnología y la información en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022 es deficiente.

Según los hallazgos obtenidos en las tablas 14 y 15 el uso de la tecnología y la información es de nivel deficiente. Esta tendencia es una constante tanto en el resultado global como en el resultado por dimensiones. Se aprueba la hipótesis de planteada.

Hipótesis específica 2

H2. El control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022 es inadecuado. En las tablas 16 y 17 se indica que el control interno hallado en esta investigación es de nivel inadecuado. Esta tendencia es una constante tanto en el resultado global como en cada una de sus dimensiones que son: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control y supervisión. Se aprueba la hipótesis de planteada.

Hipótesis específica 3

H3. La gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022 es deficiente.

En las tablas 18 y 19 se indica que la gestión administrativa hallada en esta investigación es de nivel deficiente. Esta tendencia es una constante tanto en el resultado global como en cada una de sus dimensiones que son planeamiento, ejecución y evaluación. Se aprueba la hipótesis de planteada.

Hipótesis específica 4

H4. Existe relación significativa positiva entre la tecnología y comunicación con el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.

Al correlacionar tecnología y comunicación con control interno se ha obtenido p: 0,000 y Rho: 0,527** esto significa que entre las variables hay correlación significativa positiva. Se aprueba la hipótesis de investigación (tabla 21).

Hipótesis específica 5

H5. Existe relación significativa positiva entre tecnología y comunicación con gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.

Al correlacionar tecnología y comunicación con gestión administrativa se ha obtenido p: 0,000 y Rho: 0,749** esto significa que entre las variables hay correlación significativa positiva. Se aprueba la hipótesis de investigación (tabla 22).

4.3 Discusión de resultados

La información de campo que se presenta en esta investigación es resultado de sucesivas mejoras de planteamiento en cuanto al método. La información se ha recopilado con instrumentos con adecuada confiabilidad y validez y ha pasado por un análisis estadístico riguroso.

El estudio se ha realizado en la sede central o administrativa de la Red de Salud de Arequipa Caylloma que está ubicada en Héroes Anónimos s/n, Cercado Arequipa. Las fichas de encuesta se han aplicado a 125 sujetos entre directivos, especialistas y personal de apoyo de esta sede.

El primer objetivo solicita evaluar el uso de la tecnología y la información en la RSAC y se descubrió que es deficiente, es decir, no cumple el nivel mínimo esperado. La tecnología y la información en la atención de la salud es de suma importancia porque de la gestión que se realiza en las oficinas de la Red de Salud de Arequipa Caylloma depende la viabilización de tratamientos, la provisión de medicamentos, la contrata de nuevo personal, la remuneración de los mismos, el establecimiento y cumplimiento de alianzas estratégicas con otras instituciones de salud, la activación de los seguros, la viabilidad para los traslados de los pacientes. En este contexto, el uso de tecnología e información deficiente es altamente perjudicial para los objetivos de la entidad.

Similar resultado se obtuvo en la investigación realizada por Lizcano-Jaramillo, y Camacho-Cogollo (2019) quienes indican que la implementación tecnológica es deficiente en los establecimientos de salud, esta situación contrasta con la urgencia que tienen los pacientes de una atención eficaz y urgente, aún más en el nuevo contexto de práctica médica basada en la evidencia.

Aguaiza-Tenelema, Santos-Álvarez, & García-Peña (2018) en su estudio de análisis documental sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en Ecuador indican que es de nivel inicial e insuficiente para la ingente cantidad de usuarios que desean acceder a los servicios de salud. La superación de este cuadro pasa por la voluntad innovadora de los directivos y de los entes gubernamentales. Todo lo dicho parece indicar que a nivel general la tecnología y la información se han priorizado para el ámbito de la educación y el comercio, mas no así para la salud. Se sugiere a la RSAC implementar equipos tecnológicos adecuados, instalar una plataforma segura e intuitiva, acceso seguro y de calidad a la información tanto para el buen desempeño laboral del personal como para una buena atención a los usuarios.

En atención al segundo objetivo se ha analizado el control interno y se descubrió que es inadecuado, esto significa que hay deficiencia de control de parte de los directivos y mandos medios hacia el personal en general. En las entidades del estado el control interno es de gran importancia porque con ello se vela por la integridad, la conservación y el buen uso de los recursos tangibles e intangibles, entre estos, tienen gran importancia los recursos económico-financieros. Si bien las entidades estatales no pagan impuestos, pero deben utilizar el presupuesto económico de manera austera y optimizada, manejando el presupuesto de manera favorable a la institución, evitando gastos mediante alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, reclamando los aportes favorables tanto del estado como de otras entidades, etcétera. Pero el mejor control contable está en el uso responsable de la economía.

Ya Fernández (2018) y Mizhquero (2021) habían descubierto que el control interno se practicaba de manera deficiente, el cual estaba generando pérdidas para la organización. Asimismo, Ochsenius (2018) en una entidad estatal de España-Zaragoza descubrió que tanto el conocimiento, como la práctica del control interno

eran deficientes, esto generaba un desempeño deficiente del personal y la insatisfacción de los usuarios. En el ámbito peruano, Meneses (2019) indica que el control interno en una municipalidad no se practica en el nivel aceptable, sino negativamente, requiere potenciación de parte de las personas que están en los diferentes cargos.

En sintonía con lo que se acaba de afirmar, el control interno es una incumbencia de los directivos y cargos intermedios no sólo para el adecuado desempeño laboral del personal, sino también para el cuidado de los bienes tangibles e intangibles de la entidad, entre ellos están los bienes económico contables de la entidad que requieren un uso presupuestado, adecuado y legal de tal manera que se usen en su justa medida, evitando sobrecostos, pérdidas o impagos que perjudicarían la liquidez de la entidad.

La gestión administrativa en la RSAC es deficiente, pero es aún más preocupante en la dimensión de evaluación porque no se evalúa periódicamente, esta evaluación no es en todos los aspectos, es poco participativa y no está encaminado decisivamente a la mejora institucional.

Chayña (2018) en un estudio realizado en una Municipalidad Distrital de Moquegua, encontró una gestión administrativa de nivel baja, es decir, deficiente porque no hay trabajo planificado, coordinado, ejecutado y evaluado, principalmente fallan la planificación y la evaluación. Con una planificación incompleta, sin plazos, ni responsables, y con una evaluación incompleta no se puede cumplir los objetivos de la entidad.

Sin embargo, Espinoza (2018) en una investigación realizada en la Unidad de Gestión Local Educativa de Huancayo encontró nivel medio y alto de uso de tecnología, esto quiere decir que hay buena implementación de equipos y, además, se cuenta con personal medianamente capacitado para su uso. Es comprensible este resultado porque en el ámbito educativo y, aún más, en un centro administrativo de la educación es necesario tener un buen nivel de implementación y de capacitación, no tanto así en otras entidades como la de salud.

Al correlacionar las variables tecnología e información con control interno se descubrió que hay correlación significativa, por tanto, la mejora en la tecnología y la información está asociada significativamente a la mejora en el control interno, y

el descuido de la tecnología e información implica el descuido del control interno. Este resultado no es algo aislado, sino que tiene un antecedente en el estudio de Puma (2019), quien también encontró correlación significativa entre el control interno y la información financiera de una entidad del Ministerio de Trabajo del Perú. Esto es razonable porque la información que se pone a disposición de los demás genera mayor identificación y compromiso con la entidad, ya cuando esta información sea positiva o cuando sea negativa. Esta razonabilidad de la información refuerza el compromiso con el cuidado patrimonial y económico de la entidad.

En atención al quinto objetivo se correlacionó la tecnología e información con la gestión administrativa. Aquí también se aprobó la hipótesis de correlación porque los datos apoyan la vinculación estrecha entre las variables. Esto es así porque una entidad que cuenta con el instrumental tecnológico para el tratamiento de la salud y para el acceso a la información puede gestionarse más fácilmente, se monitorea permanentemente, se genera un ambiente de comunicación fluida, se trabaja con mayor eficacia y se optimiza en el uso de los recursos.

Chiavenato (2007) indica que la gestión administrativa comprende básicamente los procesos de organización, mejora, ejecución y control. La ventaja de la situación actual es que para el cumplimiento de la gestión administrativa se cuenta con la tecnología y la información que acerca a las personas, intercomunica los diversos estamentos, favorece el control no sólo de las personas, sino también de los bienes materiales y contables.

El hallazgo de Espinoza (2018) va en la misma dirección de esta investigación. Se aprueba la hipótesis de correlación significativa entre las tecnologías de la información y la mejora de la gestión administrativa, aunque cabe precisar que se refiere sólo a las tecnologías de la información y no a las tecnologías de la información y de la salud. Es un avance que hay que valorar y tenerlo en cuenta porque en el ámbito administrativo de la RSAC el trabajo está centralizado en torno a la tecnología informática, y con ello, el uso de computadoras, de la red interna, del internet, equipos multimedia, etcétera.

En síntesis, el estado del arte apoya los hallazgos de la presente investigación y permite asumir que la tecnología y la información son factores asociados al control

interno y a la gestión de la información, por esta razón, cuando se quiera realizar mejoras de control interno y/o de gestión administrativa en la RSAC se debe contar con la tecnología y la información.

La teoría iluminadora de esta investigación es la de Vitoria (2005) que afirma que para el logro de los objetivos administrativos es importante contar con un mínimo de reglas de operatividad y de apoyo tecnológico. Al aprobarse la hipótesis también se indica que la teoría de Vitoria (2005) es un buen respaldo para la investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En el estudio realizado en el personal directivo, especialista y de apoyo de la sede central de la RSAC se ha llegado a los siguientes resultados:

PRIMERA:

El 12,8% del personal indica que el uso de la tecnología y la información es de nivel eficiente, el 8% que es de nivel intermedio, y el 79,2% que es de nivel deficiente. Los resultados por dimensiones son similares. El nivel representativo es uso de tecnología e información de nivel deficiente, esto quiere decir que está por debajo del mínimo esperado y que debe realizarse urgentes mejoras porque eso no sólo perjudica al personal adjunto, sino también a los usuarios.

SEGUNDA:

Respecto al control interno, el 19,2% dice que es adecuado, el 15,2% que es intermedio, y el 65,6% que es inadecuado. Son similares los resultados de las dimensiones ambiente de control, actividades de control y supervisión, pero hay mayor deficiencia en la dimensión de evaluación del riesgo. Control interno inadecuado significa que es deficiente la vigilancia de los directivos y mandos medios hacia el desempeño del personal y hacia el cumplimiento de los objetivos de la entidad, pero es mayor el descuido de

la evaluación del riesgo de los bienes materiales e inmateriales que se debería custodiar.

TERCERA:

Con respecto a la gestión administrativa, el 12,8% indica que es eficiente, el 20% que es intermedia, y el 67,2% que es deficiente. Las dimensiones de planeamiento y ejecución también presentan similares resultados, pero la dimensión de evaluación está más descuidada. A todas luces, el nivel representativo de la gestión administrativa es nivel deficiente porque ni se programa bien, ni se realiza adecuado seguimiento a su cumplimiento, los espacios de trabajo no son funcionales y hay varios procesos burocráticos que requieren simplificarse.

CUARTA:

Al correlacionar las variables tecnología e información con control interno se obtuvo $p: 0,000$ y $Rho: 0,527^{**}$, por tanto, se aprueba la hipótesis de investigación de que sí existe correlación significativa, y esta correlación es directa, de nivel moderada y al 99% de confianza, entonces la variable uso de tecnología e información se constituye en un factor correlacionado con el control interno porque el uso de tecnología e información estimula el control interno, y su descuido perjudica el control interno.

QUINTA:

La correlación de las variables tecnología e información con gestión administrativa ha arrojado el siguiente resultado: $p: 0,000$ y $Rho: 0,749^{**}$, por tanto, sí existe correlación significativa, y esta correlación es positiva, de nivel alta y al 99% de confianza. El uso de la tecnología e información se constituye en factor correlacionado con gestión administrativa porque a mayor uso de tecnología e información hay mayor gestión administrativa, y el descuido del primero perjudica al segundo.

5.2 Recomendaciones

Para el jefe área de logística de la RSAC:

Dado que la tecnología y la información tienen uso deficiente en la RSAC, se sugiere al jefe del área de logística realizar un análisis profundo y completo acerca de la actual implementación tecnológica y de conocimiento que se tiene en la entidad, ya que su impacto es negativo en el cumplimiento de la misión de la institución. A partir de ello, el jefe de logística debe sugerir un proyecto de mantenimiento de equipos, dar de baja a los equipos obsoletos y presentar al Gerente de la Red de Salud de Arequipa-Caylloma un plan de adquisición de nuevos equipos, servicio de interconexión de servidores y de acceso permanente a información institucional, de salud y a nivel general.

Para el gerente general y para el jefe del área de economía de la RSAC:

Dado que el control interno es inadecuado se sugiere al Gerente general asumir su responsabilidad de vigilar y motivar el adecuado desempeño laboral del personal y estudiar la forma de mejorar la custodia de los bienes materiales e inmateriales de la entidad. Dado que la dimensión de evaluación del riesgo está en situación delicada, se sugiere al jefe del área de economía destinar un presupuesto considerable para la contratación de un servicio de evaluación y de protección de datos generales, de información confidencial y del presupuesto económico contra acciones de hurto y de mal utilización de datos.

Para el gerente general de la RSAC:

Dado que la gestión administrativa es deficiente, se sugiere al director general de la RSAC delegar funciones a los jefes de las diferentes áreas, monitorear el cumplimiento de responsabilidades, organizar evaluaciones periódicas, replantear los objetivos no cumplidos precisando metas cuantificables, fechas de cumplimiento y responsables de su ejecución.

Para el administrador de la RSAC y el jefe de presupuesto:

Dado que existe correlación significativa entre tecnología e información con control interno se sugiere al administrador de la RSAC realizar las coordinaciones necesarias con el jefe de presupuesto para priorizar el equipamiento tecnológico en todas las oficinas de la RSAC, esto implica el inventariado detallado de las existencias y de los equipos y servicios faltantes para el buen desempeño del

personal y el adecuado servicio a los usuarios.

Para los futuros investigadores:

Dado que hay correlación significativa entre tecnología e información con gestión administrativa se sugiere a los futuros investigadores corroborar estos hallazgos realizando investigaciones cuantitativas y cualitativas en otras redes de salud de Arequipa y del Perú, de tal manera que esto permita llegar a ampliar y consolidar el poder explicativo de la tecnología y la información sobre la gestión administrativa a nivel general.

BIBLIOGRAFÍA

- A., T., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, A. (2012). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Aguaiza-Tenelema, D. G., Santos-Álvarez, M., & García-Peña, M. (2018). El rol de las TIC en la reducción de la brecha para el acceso a la salud. *Rev. de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 3 (2), 57-66.
- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behavior: Reflections and reflections. *Psychology and Health*, 26 (9), 1113-1127.
- Albuquerque, F. (2017). *Conceptos Básicos de Economía*. Instituto Vasco de competitividad, Orkestra.
- Amaro, M. (2010). *Gestión administrativa en medicina familiar*. La Habana: Universidad de La Habana.
- Bada, M., García, A., Caro, S., & Valdéz, C. (2009). Modelo de control gerencial basado en la gestión integrada de procesos y contenidos. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 3(4), 27-31. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3783/378343637003.pdf>
- Bateman, S. (2009). *Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Belloch, C. (2018). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación*. Universidad de Valencia, Valencia. Obtenido de <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del s. XXI. 2da edición*. México: Pearson.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2015). *Gestión de calidad*. Pearson Prentice Hall.
- Cantón, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *REICE*, 8(5), 3-18.
- Capelleti, M. (2003). La acción de Cumplimiento. *Revista de Derecho*, 8(2), 142-160.
- Carro, R., & Gonzales, D. (2000). *Administración de la Calidad Total*. Argentina: Universidad Nacional del Mar del Plata.
- Chayña, F. (2018). *El sistema de control interno contable y su incidencia en la*

- gestión administrativa y financiera de la Municipalidad Distrital de Torata, 2016.* Moquegua, Perú: Universidad Nacional de Moquegua.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración. 7ma edición.* México: Mc Graw Hill Interamericana.
- CNN en Español. (7 de Febrero de 2020). *Coronavirus: muerte de médico chino que alertó de la infección causa indignación mundial.* Obtenido de Archivo de Video: https://www.youtube.com/watch?v=n4PcAvnFFAw&ab_channel=CNNenEspa%C3%B1ol
- Comité de Normas de Control Interno. (2016). *Conformación del comité de control interno, R. S. G. N° 006-2017-DP-SG.* Obtenido de https://www.presidencia.gob.pe/documentos/resoluciones/RS_006_2017_DP_SG.pdf
- Congreso de la República. (2010). *Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.* Lima: El Peruano. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf
- Congreso de la República del Perú. (2006). *Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades Estatales.* Lima: El Peruano. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>
- Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú.*
- Contraloría General de la República. (2006). *Normas de control Interno.* Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf
- Contraloría General de la República. (2008). *Guía de implementación del sistema de control interno de las entidades del estado.* Lima: Labor.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la Calidad.* España: PROFIT editorial.
- Cutti, V. (2021). *Normas Generales de Control Gubernamental.* Editorial Académica Española.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo. 11ra edición.* México: McGraw-Hill.
- Daza, J. (2006). *Estadística Aplicada.* Grupo editorial MEGABYTE.

- Del Río, O. (2009). *Gestión Pública y Desarrollo - Compendio de Terminología relativa a la Gestión Pública*. . Lima: Ediciones Caballero Bustamante.
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá Colombia: ECOE Ediciones.
- Estupiñan, R. (2017). *Control Interno y Fraudes COSO I, II y III*. Bogotá Colombia: ECOE Ediciones.
- EUROINNOVA. (2022). *Qué es el control interno de una empresa*. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-control-interno-de-una-empresa>
- Fernández, K. (2018). *Sistema de control interno: instrumento para la efectividad en la gestión de gobierno del Municipio de Chiautzingo*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2015). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Toutledge.
- Flores, J., & Rivas, S. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80.
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas d control Interno para organizaciones*. IICO.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 7ma edición*. México: McGraw-Hill.
- Huacac, F. (2020). *Asesoramiento metodológico y estadístico para tesis de pre y posgrado*. Arequipa: Publicont, S.A.C.
- Huisa, M. (2013). *Gestión Administrativa*. Mc Graw Hill.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín Colombia: ITM.
- Kenneth, L. (s.e. de s.e. de 2022). *Sistemas de Control Gerencial*. Universidad Nacional Autónoma De México.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial. 14va edición*. México: McGraw-Hill.
- Lescano, M. (2019). *El control interno y su relación con la gestión administrativa de la unidad técnica de tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2017*. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Lizcano-Jaramillo, P. A., & Camacho-Cogollo, J. E. (2019). Evaluación de tecnologías en salud: Un enfoque hospitalario para la incorporación de dispositivos médicos. *Rev. Mexicana de ingeniería biomédica*, 40 (3), 1-8.

- Louffat, D. (2012). *Planificación administrativa*. México:: Limusa.
- Mangons, R., & Guerrero, M. (2015). El Ambiente de Control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería. *Dictamen Libre*(18), 31-39.
- Martinez, T. (2001). Metodología para elaborar un plan estratégico y diseño organizacional de la Unidad de producción agropecuaria. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 5 (9), 5(9), 145-186.
- Medina, D. (2007). Estudio de la conceptualización de valor y las estrategias de transmisión y/o construcción de valores utilizadas por los maestros en centros públicos y privados del primer ciclo del nivel Básico. *Ciencia y Sociedad*, 32(3), 364-420.
- Mejía, H. (2015). *Gestión integral de riesgos y seguros*. Colombia: Ediciones ECOE.
- Meneses, P. (2019). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad de Independencia*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2016). *Prevención de riesgos laborales para PYME, Evaluación de Riesgos*. Mutua Universal.
- Mizhquero, E. (2021). *Incidencia del Control Interno en la Gestión de Cartera de una Empresa Industrial de la Ciudad de Cuenca Basado en el Informe COSO 2013*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
- Ochsenius, A. (2018). *Mecanismos de control interno que complementan y fortalecen el control jurídico de la contratación pública española*. Universidad de Zaragoza, Zaragoza, España.
- Órgano de Control Institucional - OCI. (18 de febrero de 2021). *Servicio de Control Simultáneo*. Obtenido de Informe de Hito de Control: https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2021CSI297000002&TIPOARCHIVO=ADJUNTO
- Palma, H., & Parejo, I. S. (2016). Gestión de Calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195.
- Rengifo, C. (2020). *Gestión administrativa y sistema de control interno en la EPS Seda Chimbote S.A. 2020*. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

- Reyes, A. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, Cerro de Pasco, Perú.
- Robbins, G., & De Cenzo, H. (2013). *Gestión administrativa*. Barcelona España: Paidós .
- RPP Noticias. (28/08/2019). *Caso Chinchero: Fiscalía encontró pruebas que involucrarían a Martín Vizcarra [Video]*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=YOLTEm5K-gl>
- Rubio, J. E., & Esparza, R. (2016). ¿Qué es tecnología? Una aproximación desde la filosofía: Disertación en dos movimientos. *Revista Humanidades*, 6 (1), 1-43. DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/h.v6i1.25113>.
- Sanabria, P., & Camargo, E. (2013). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad Empresa*, 16(27), 165-213.
- Santillana, J. R. (2015). *Sistemas de Control Interno*. México: PEARSON.
- Secretos TV. (14 de julio de 2014). *Corrupción en la ONU [Video]*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=RRMiWvjJIYo>
- Sierra, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento y Gestión*, 1(35), 152-181.
- Significados.com. (25 de junio de 2022). *Significado de Gestión*. Obtenido de <https://www.significados.com/gestion/>
- Sovero, F. (2007). *Gestión administrativa*. Lima: UNMSM.
- Stoner, G., Freeman, N., & Gilbert, T. (2009). *Administración de empresas*. . Barcelona: Herder.
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica*. Arequipa: BIOESTADÍSTICO E.I.R.L.
- teleSUR tv. (26 de dic de 2016). *Odebrecht: historia de la corrupción en gobiernos de América Latina [Video]*. YouTube. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=om0_yA802b8
- Torres, Z. (2014). *Administración Estratégica*. México: Grupo Editorial PATRIA.
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 8 (11), 87-92.

Zamora, W., Ponce, T., Chávez, M., & Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión Administrativa dl sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: La tecnología e información en el control interno y gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
<p>Problema General ¿Cuál es la relación de la tecnología e información con el control interno y la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022?</p> <p>Problemas Específicas 1. ¿Cómo es el uso de la tecnología y la información en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022? 2. ¿Cómo es el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022? 3. ¿Cómo es la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022? 4. ¿Cuál es la relación que existe de la tecnología e</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación de la tecnología e información con el control interno y la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Analizar el uso de la tecnología y la información en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022. 2. Analizar el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022. 3. Analizar la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022. 4. Establecer la relación que existe de la tecnología e información con el control interno en la</p>	<p>Hipótesis General HG: Existe relación positiva de la tecnología e información en el control interno y la gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H1. El uso de la tecnología y la información en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022 es deficiente. H2. El control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022 es inadecuado. H3. La gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022 es deficiente. H4. Existe relación significativa positiva entre la tecnología y</p>	Variable 1: Control interno	Ambiente de control	Criterios de control (1-2). Procedimientos que favorecen el control (3-4). Instrumentos documentales de control (4-5).	<p>Enfoque de investigación: cuantitativo. Tipo de investigación: básica. Nivel de investigación: Causal Explicativa. Diseño de investigación: no experimental. Corte: Transversal. Población: 185 entre directivos, experto y colaboradores. Muestra: 125 sujetos. Técnica: encuesta Instrumentos: Cuestionarios. Técnicas para procesamiento y análisis de datos Procesamiento con software estadístico Smart PLS. Técnica estadística. Estadística descriptiva con frecuencias y</p>
				Evaluación del riesgo	Criterios preventivos (7-10). Criterios disuasivos (11-12)	
				Actividades de control gerencial	Control permanente (13-17).	
				Supervisión	Plan de evaluación (18). Monitoreo (19-21).	
			Variable 2: Gestión administrativa	Planeamiento	Calidad de lo planificado (1-2). Definición de metas (3-4).	
				Ejecución	Ejecución planificada (5-7). Ejecución controlada (8-10).	
				Evaluación	Contenidos de la evaluación (11-13). Beneficios de la evaluación (14-15).	
			Variable 3: Tecnología e información	Tecnología	Implementación tecnológica (1). Capacitación del personal (2). Mantenimiento de equipos (3)	
				Información	Acceso a información institucional (4). Acceso a información de internet (5).	

<p>información con el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022? 5. ¿Cuál es la relación que existe de la Información y Comunicación con la gestión administrativa de la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022?</p>	<p>Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022. 5. Precisar la relación que existe de la Información y Comunicación con la gestión administrativa de la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.</p>	<p>comunicación con el control interno en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022. H5. Existe relación significativa positiva entre tecnología y comunicación con gestión administrativa en la Red de Salud Arequipa-Caylloma 2022.</p>			<p>Conexión interinstitucional (6)</p>	<p>porcentajes, en tablas y figuras. Estadística inferencial con análisis de distribución normal, prueba de hipótesis SEM-PLS, con software Smart PLS.</p>
---	--	--	--	--	--	--