



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de operaciones y el control interno en Corpmed Médica S, G. SAC  
distrito de Pueblo Libre, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Espinoza Saravia Emili (ORCID: 0000-0002-2741-8912)

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA – PERÚ**

2019

**Dedicatoria:**

A mis padres, Victor y Alicia por sus valiosas enseñanzas y consejos durante este periodo de esfuerzo y dedicación.

A toda mi familia, en especial a mi abuela Valentina por su apoyo constante en mi superación profesional.

A mis amigas Jannina y Milagros por cada palabra de aliento para conseguir mi meta.

**Agradecimiento:**

A Dios por guiarme en cada paso que doy y por ser siempre mi guía en todas las decisiones que tomaba.

Mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, mi casa de estudios y a mis profesores por sus sabias enseñanzas en este nivel académico; en especial a mi profesor Dr. Victor Demetrio Dávila Arenaza, por su asesoramiento.

## Página del Jurado

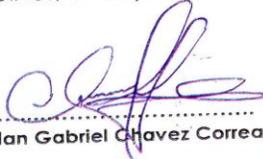
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña)  
ESPINOSA SARAVIA EMILI cuyo título es:  
" GESTIÓN DE OPERACIONES Y EL CONTROL INTERNO  
EN CORPMED MEDICA S.G. SAC. DISTRITO DE  
PUEBLO LIBRE, 2019 "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) diez y siete  
(letras).

Los Olivos, 09 de julio de 2019

  
.....  
Mgr. Giancarlo Mariano Mancarella Valladares  
**PRESIDENTE**

  
.....  
Mgr. Alan Gabriel Chavez Correa  
**SECRETARIO**

  
.....  
Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Emili Espinoza Saravia, con DNI N° 70194832, efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de Julio del 2019

A handwritten signature in blue ink, reading "E. Espinoza", is written over a horizontal line.

Emili Espinoza Saravia

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
2.2. Operacionalización de la variable.....	13
2.3 Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5 Procedimiento.....	21
2.6. Métodos de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS .....	22
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIONES .....	36
VI. RECOMENDACIONES .....	37
VII. REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Validación de expertos	19
Tabla N° 2: Estadístico de Fiabilidad	20
Tabla N° 3: Estadístico de Fiabilidad de Alfa de Crobach	20
Tabla N° 4: Escala de medición para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach	20
Tabla N° 5: Dimensión: Ambiente de control	22
Tabla N° 6: Dimensión: Evaluación de riesgos	22
Tabla N° 7: Dimensión: Actividades de control	22
Tabla N° 8: Dimensión: Información y comunicación	23
Tabla N° 9: Dimensión: Supervisión y monitoreo	23
Tabla N° 10: Dimensión: Planeación	23
Tabla N° 11: Dimensión: Responsabilidad de Toma de Decisiones	24
Tabla N° 12: Dimensión: Control	24
Tabla N° 13: Rango de coeficiente	24
Tabla N° 14: Coeficiente de correlación de control interno y gestión de operación	25
Tabla N° 15: Coeficiente de correlación de ambiente de control y gestión de operaciones	26
Tabla N° 16: Coeficiente de correlación de evaluación de riesgos y gestión de operaciones	27
Tabla N° 17: Coeficiente de correlación de actividad de control y gestión de operaciones	28
Tabla N° 18: Coeficiente de correlación de información y comunicación y gestión de operaciones	29
Tabla N° 19: Coeficiente de correlación de supervisión y monitoreo y gestión de operaciones	30

## RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, con dicho propósito se han tomado en cuenta las teorías de Estupiñan (2015) en su libro “Control interno y Fraude”, donde indica que Son los pasos detallados para ser aplicados en cierta actividad o en la generación de un producto, que son elaborados previamente por la alta dirección, comprende varias etapas las cuales están íntimamente relacionadas, para obtener lo planeado. Render y Heizer (2014) en su libro “Principios de Administración de Operaciones”, menciona que los gerentes de operaciones tienen la responsabilidad de suministrar el producto y el servicio en la organización, tomando decisiones responsables a sus funciones; es decir, ellos planean, toman decisiones y controlan. El tipo de investigación ha sido aplicada, enfoque cuantitativo, de corte transversal, diseño no experimental; la población estuvo conformada por 50 trabajadores, la muestra fue censal, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta; teniendo como instrumento al cuestionario que contaba de 22 preguntas de tipo Likert. De acuerdo a los resultados obtenidos después de haber procesado y analizado la información se concluye que existe relación positiva media entre el control interno y la gestión de operaciones.

**Palabras clave:** Control interno, gestión de operaciones, estrategia.

## **ABSTRACT**

The objective of the thesis has been to determine the relationship between internal control and operations management in Corporación Médica SG, with this purpose the theories of Estupiñan (2015) have been taken into account in their book "Internal Control and Fraud" , where it indicates that they are the detailed steps to be applied in certain activity or in the generation of a product, which are elaborated previously by senior management, comprises several stages which are intimately related, to obtain the planned. Render and Heizer (2014) in their book "Principles of Operations Management", mentions that the operations managers have the responsibility to supply the product and the service in the organization, making responsible decisions to their functions; that is, they plan, make decisions and control. The type of research has been applied, quantitative approach, cross-sectional, non-experimental design; the population consisted of 50 workers, the sample was census, the technique used for data collection was the survey; having as an instrument the questionnaire that had 22 Likert-type questions. According to the results obtained after having processed and analyzed the information, it is concluded that there is a positive relationship between internal control and operations management

**Keywords:** Internal control, operations management, strategy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel global, el control interno es considerado un mecanismo cuya finalidad es otorgar una confianza lógica con el propósito de lograr las metas planteadas, cabe indicar que la mayor parte de las empresas se basan en conocimientos empíricos y no han contemplado desarrollar procedimientos hacia su plan de actividades.

En las últimas tres décadas diversas empresas han afrontado ciertas debilidades dentro de su organización, esto debido al débil sistema del control interno que han implementado.

A raíz de los grandes problemas en varias organizaciones empresariales de diferentes características y objetivos como en EE.UU y Latinoamérica, se establecieron nuevas metodologías para lograr mayores compromisos de parte de toda la organización para lograr una transparencia y objetividad de sus actividades.

Por otro lado la gestión de operaciones es un mecanismo que contribuye a las empresas a elevar su productividad; es así que durante el periodo de la revolución industrial la maquinaria facilitó que las fábricas aumentaran su productividad generando una ineficiencia en su producción. Por lo que se consideró si los trabajadores dividían sus tareas, entonces podrían producir sus productos de manera más eficiente.

A nivel nacional, el desafío que afronta hoy las empresas dentro de un mercado y sistema económico globalizado, es diseñar y definir un sistema adecuado que permita obtener una mayor efectividad del Control interno y su gestión de operaciones, cuyo propósito es impulsar el orden de sus procedimientos, identificar, prevenir eventuales debilidades y reforzar la dirección en calidad y eficacia, que faciliten el alcance de los objetivos de toda organización.

A nivel empresa, la empresa Corporación Medica SG se dedica a la venta de instrumentos quirúrgicos, su mercado potencial está dirigido hacia hospitales, clínicas, doctores y pacientes. Tiene 10 años de experiencia, lo que ha sabido aprovechar para posicionarse como una de las mejores en este rubro, gracias al servicio de calidad y garantía que vienen brindando hacia sus clientes.

Por lo expuesto, la investigación tiene como finalidad de implementar una estructura del Control Interno y su relación en la gestión de operaciones, en todas sus áreas administrativas, en particular de tesorería y cobranza, en la empresa Corporación Medica SG, Pueblo Libre, Lima.

El trabajo estuvo enfocado en el departamento de tesorería y cobranzas de Corporación Medica SG S.A.C, se identificó que dicha área no ha cumplido con sus funciones establecidas, verificando así que hay facturas pendientes por cobrar desde el año 2017 esto debido a que no se ha realizado un buen control y la falta de supervisión hacia los empleados de dicha área.

Por lo tanto, llevar a cabo un proceso de control, permitirá facilitar la realización de sus operaciones y que contribuya a aplicar evaluaciones periódicas para tener un conocimiento real de la situación de la empresa.

Vásquez, O., (2016). Este artículo tuvo como objetivo estudiar el desarrollo histórico del Control Interno, desde sus primeros inicios hasta llegar al concepto actual del Control y sus aportes hacia la gerencia en la Gestión Integral Organizacional. Se concluyó que lleva a cabo un apropiado método de inspección en las organizaciones representa un factor clave que les va permitir y ayudar a la realización de las metas realizados por la gerencia.

Navarro y Ramos (2016). El siguiente artículo tuvo como objetivo identificar la condición sobre los organismos litográficos de Barranquilla, en base al área de producción, con la finalidad de impulsar el incremento de este sector económico a partir de la supervisión de sus procedimientos. Se concluyó que implementar un determinado método de verificación permitirá obtener un conocimiento confiable y útil al momento de tomar decisiones ante diversas situaciones que se presenten a futuro.

Serrano, Señalín, Vega y Herrera (2018). Este artículo tuvo como propósito identificar cual es la finalidad de establecer un control interno y cuál es su relación con un sistema contable. Se concluyó que las empresas bananeras si cumplen con desarrollar dicha técnica, de esta manera se estarían asegurando un correcto desarrollo de sus actividades y operaciones.

Gamboa, Puente y Ysidora (2016). El siguiente artículo tiene como propósito fomentar la eficacia de cada proceso y a su vez asegurar la credibilidad de la comunicación, también da

soporte para tomar medidas necesarias para corregir las deficiencias de control. Se concluyó que implementar el control interno en una organización es un compromiso que asume el representante legal como también de los mismos jefes, en la cual deberá de aplicarse diversos métodos y procedimientos; por lo que la responsabilidad recae en todos los miembros dentro de una organización.

Camacho, Gil y Paredes (2017). El objetivo del artículo es disminuir el nivel de extorsión y robo de activos en las organizaciones debido a la falta de presencia del control de sus operaciones. Se concluyó que es elemental la implementación de dicho sistema, por lo que se puede obtener información clara, honesta y exacta para así reducir los índices de riesgo y que las empresas se vean afectadas a futuro.

Mancilla y Saavedra (2014). El siguiente artículo tuvo como objetivo es investigar el origen de la norma internacional ISO 26000 y cuál es su conexión con el proceso de control que dichas empresas implementan con el propósito de fortalecer la confianza corporativa. Se concluyó en recomendar a todo el personal que considere poner en práctica la norma ISO 26000, para adecuarse a los aspectos legales, políticos, normas y ética en su organización.

Vega y Ortiz (2017). El objetivo del artículo es identificar los procesos más sobresalientes del control interno en una compañía hotelera y que esto permita que la empresa siga mejorando. Se concluyó que se debe instaurar dicho sistema y que estos deben estar relacionados entre sí, para así poder obtener un progreso constante del propósito inicial.

Obispo y Gonzales (2015). El artículo tuvo como fin determinar y explicar la importancia del control interno en la administración de las empresas del Perú en el periodo 2013. Se concluyó que tienen como finalidad facilitar una efectividad en los objetivos de la empresa.

Medina (2015). El siguiente artículo tuvo como objetivo es estudiar la operatividad de sus procesos en las Entidades del Estado Colombiano. Se concluyó que gran parte de los ciudadanos no tienen conocimiento sobre el funcionamiento, de su gestión y de sus resultados. Asumiendo que este sistema solo le corresponde a las entidades públicas.

López y Pesántez (2017). El objetivo del artículo es evaluar de forma comparativa la estructura que se emplea en el Sector Privado y Público, del cantón Morona. Se concluyó que

estos grupos se sienten comprometidos con dichas entidades, mientras que en el sector público se desarrolla en base a normas, políticas y leyes; el sector privado evidencia la dificultad por realizar estos sistemas.

Paniza y Piñeda (2015). El objetivo del artículo fue establecer diversos procedimientos para la correcta ejecución de su sistema logístico. Se concluyó que se necesita de cualidades, competencias y compromiso por parte de los trabajadores para el desarrollo de su trabajo y así lograr tener una mayor rentabilidad en el mercado.

Garrido y Cejas (2017). El objetivo del artículo es estudiar la realidad sobre cómo se realiza la administración de inventarios utilizando modelos matemáticos /estadísticos cuya finalidad es identificar el valor del producto. Se concluyó que la jefatura de inventarios respalda las ganancias de las empresas aumentando así su rentabilidad.

Fernández e Iglesias (2016). El siguiente artículo tuvo como propósito identificar qué tipo de relación tiene una enseñanza teórica-práctica en una gestión de operaciones relacionada con el desempeño de un administrador de empresas. Por lo tanto se concluyó que la enseñanza teórica-practica es indispensable para el progreso de una adecuada gestión de la administración de operaciones y que esta a su vez contribuye a complementar los conocimientos académicos laborales.

Mayorga (2015). El objetivo del artículo es describir la influencia que tiene el sistema de fabricación en la rentabilidad de las compañías de calzado. Se concluyó que la empresa no tiene definido cuáles son sus procedimientos, esto tendrá como consecuencia la mala utilización de sus bienes lo que estaría generando así una pérdida para la empresa.

Lao, Leyva y Pérez (2015). El artículo tuvo como objetivo es desarrollar un sistema que permita establecer una mejora en las operaciones. Se concluyó que la técnica empleada permitirá dar posible solución teórico-metodológica a la problemática en estudio, de esta manera queda comprobado que dicha herramienta permitirá tener un mayor control de sus operaciones y de este modo reducir ciertas amenazas que generarían el no cumplimiento de sus metas planteadas.

Vargas y Giraldo (2015). El artículo tuvo como objetivo es desarrollar un mecanismo de preparación para los estudiantes de ingeniería química cuyo propósito es brindar un entorno

adecuado que les permita considerar decisiones que tienen relación con la gestión de producción y operaciones. Se concluyó que el estudio muestra una gran importancia en sus procesos de instrucción abocados mayormente a los temas de producción y operaciones.

Carballo (2018). El objetivo del artículo es promover la gestión de sus actividades principales de una empresa distribuidora, instaurar actividades de planificación, supervisión y control de indicadores. Se concluyó que para que una organización logre tener cierto posicionamiento en el mercado deberá contar un método que facilite obtener una información oportuna y sirva como base para tomar futuras decisiones.

Uribe y Melo (2017). En su tesis presentada en la Universidad Javeriana Cali, para obtener el Título de Contador Público. Tuvo como propósito proponer diversas técnicas de control para el proceso contable con la intención de aumentar el nivel de competitividad y asegurar la calidad de la información financiera. Se concluyó que es fundamental establecer un adecuado control que identifique los factores de riesgos que pueden afectar el proceso contable; así mismo se identificó la falta de políticas, procedimientos y manuales que no ha sido implementado en la empresa.

Moscoso y Echevarría (2015). En su tesis presentada en la Universidad de Guayaquil, para obtener el Título de Contador Público. Cuyo fin fue de implementar el método Micil en el sistema de control interno en el área de facturación y cobranza en la empresa Estuardo Sánchez. Se concluyó que el método que emplea el área de facturación no obedece con las exigencias de este proceso, por lo que los trabajadores consideran necesaria la aplicación de dicho sistema para conseguir un óptimo rendimiento de la gestión de cobranza.

Arceda (2015). En su tesis. Tuvo como objetivo determinar la veracidad de los procesos internos que se desarrollan en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. Concluyendo que dicha proposición permitirá realizar una segregación de funciones del trabajo, esto facilitará que cada personal realice su trabajo de manera eficiente.

Fabio (2016). En su tesis presentada en la Universidad Nacional del Sur Argentina, para obtener el Título de Maestría en Administración. Tuvo como motivo adaptar un sistema que mejore la eficiencia del planteamiento de sus operaciones en la elaboración operativa de la distribución física de mercaderías. Concluyendo así que la calidad de los resultados obtenidos

mediante la aplicación del algoritmo desarrollado superaban los aspectos a las obtenidas por el procedimiento aplicado por la empresa en el caso real.

Aquipucho (2015). En su tesis presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para obtener el Título de Grado Académico de Magister. La investigación tuvo como meta examinar y perfeccionar el proceso interno de las operaciones de servicios de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso, en el año 2010 – 2012. Se concluyó que dicho sistema no cumple con lo establecido por la gerencia y que estaría generando un retraso en el avance de sus nuevos proyectos.

Vidal (2016). En su tesis presentada en la Universidad de Trujillo, para obtener el Título de Contado Público. La investigación tiene como propósito considerar toda la información relacionada con todas las transacciones que se realizan para contratar proveedores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza - Trujillo - La Libertad, Año 2014. Se concluyó que este sistema no cumple con los estándares requeridos para realizar dichas transacciones y que la falta de responsabilidad de los trabajadores genere una mala gestión en dicho proceso.

Malca (2016). En su tesis presentada en la Universidad de San Martín de Porres, para obtener el Título de Contador Público. Tuvo como motivo establecer la relación del control interno con los inventarios en el área contable de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana. Se concluyó que el control que se viene realizando concuerda con los objetivos que tiene planteado la empresa.

Portal (2017). En su tesis presentada en la Universidad Ricardo Palma, para obtener el Título de Contador Público. La investigación tiene como propósito el implementar un adecuado proceso de pago para los proveedores de una empresa de telecomunicaciones. Se concluyó que en dicho sistema los indicadores de atributos individuales y valores éticos son los adecuados, no obstante se puede lograr una mejor competencia por parte de los empleados.

Morocho (2018). En su tesis presentada en la Universidad de Piura, para obtener el Título de Licenciada de Ciencias Administrativas. Tuvo como finalidad el realizar un análisis y corroborar la eficacia del control interno determinó en la eficiencia del gasto público en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre en los periodos 2015-2016. Se concluyó que si se

logra una mayor efectividad en el gasto público, se tendrá como resultado una adecuada estructura organizacional

Taylor menciona que la Teoría científica surge durante el periodo industrial, a raíz del crecimiento de las industrias, sin embargo se pudo identificar un bajo rendimiento de la maquinaria utilizada, pérdidas económicas por malas decisiones tomadas por la gerencia y el exceso trabajo al que se sometían los trabajadores. Esta teoría tiene como objetivo buscar la ejecución de cada meta planteada. Asimismo se identificó 3 factores que influyeron que las organizaciones sufran ciertas debilidades, estas son: el bajo desempeño por parte de los trabajadores, el desconocimiento de la gerencia sobre los procesos que realizan los trabajadores y la falta de procedimientos, políticas y normas que ocasionaban una mala gestión en sus procesos.

Es por ello que menciona 4 principios básicos que tiene que considerar toda organización: planeación, se basa en determinar los objetivos que desea lograr la organización y establecer los procesos que deben realizarse para el cumplimiento de la meta; preparación, consiste en seleccionar al personal de acuerdo a su capacidades para que puedan desarrollarse según el perfil del puesto; control, supervisar el trabajo de cada trabajador y verificar si se está cumpliendo según lo planteado por la empresa; ejecución, consiste en establecer una adecuada segregación de funciones con la finalidad que no haya duplicidad de responsabilidades (1993, p.21-30).

Muñoz menciona que la gestión de operaciones se desprende y se elabora de acuerdo a las estrategias globales, planificación integral y objetivos de la empresa. Si son mal diseñados las estrategias globales y los planes integrales, esto dará como consecuencia que la gestión de operación no de los resultados esperados, a su vez, una mala práctica de la gestión de operación afectaría el desarrollo de la organización. (2009, p. 3-4).

Para Chase y Jacobs indican que en la gestión de operaciones se debe implementar los instrumentos necesarios e indispensables para poder realizar en forma exitosa una obra, cada uno actúa de acuerdo a la necesidad y acabado que se le quiere dar, que están definitivamente relacionadas entre sí, para llegar a un objetivo o idea principal. (2014, p. 4)

Collier y Evans mencionan que la gestión de operaciones tiene como fin lograr un óptimo desempeño de una empresa (de transformación o de servicios) y alcance el éxito deseado, todas las actividades que se desarrollen en las diferentes áreas, es de suma importancia contar con un plan de gestión de operación, donde se señale o se describa los procesos o métodos específicos en cada accionar o para la solución de problemas. (2009, p. 5)

Schroeder, Meyer y Rungtusanatham mencionan que la gestión de operaciones comprende una eficiente y acertada aplicación de los procesos y sistemas de operación por el personal o gerencia responsable, va permitir que la empresa, sea esta de transformación (industria o manufactura) o servicios, desarrolle un producto final para la satisfacción del consumidor. Una desacertada toma de decisión en la gestión de operación, afectara el buen desempeño de la organización. (2011, p.5).

Render y Heizer indican que la gestión de operaciones son los planes de acción o gestión que interactúan y están íntimamente relacionadas con las demás áreas: administración, finanzas, ventas, producción, etc., la cual debe permitir que las actividades de la organización se realicen en forma óptima, es decir, minimizar los costos y que los beneficios sean los adecuados. Dando como resultado que el producto o servicio esté al alcance y satisfacción del consumidor final. (2014, p.6)

Barquero, indica que el control interno es fundamental la descripción de un plan de acción administrativa, que, con su aplicación y evaluación en las diferentes áreas de la empresa, ayudaran alcanzar las directrices de cada meta planteada. (2013, p. 35).

Por otro lado Fonseca, menciona que el control interno comprende normas y procedimientos, para que proporcione la información y prácticas razonables en las operaciones financieras, con la cual se protejan los recursos de la empresa. (2007, p.304).

La justificación teórica de la presente investigación tiene como propósito identificar la relación del control interno y la gestión de operaciones. Se fundamenta las diferentes definiciones teóricas de diversos autores referentes al tema de investigación. Por lo que el desarrollo de esta investigación otorgara los conocimientos necesarios de las dos variables en estudio. La justificación práctica consiste en realizar un plan de acción que incluye métodos y procedimientos, para que proporcione la información y prácticas razonables en las operaciones

de la empresa Corporación Médica SG S.A.C; con el objetivo de que se protejan los recursos de la empresa. La justificación metodológica se empleó técnicas y métodos científicos, como la aplicación de un cuestionario y el procesamiento de datos en SPSS. Desarrollando un tipo de investigación aplicada y un nivel descriptivo correlacional; y así demostrar su validez y confiabilidad que posteriormente pueden ser utilizados en otros proyectos de investigación.

Problema general: ¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?, Problemas específicos: 1.- ¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?, 2.- ¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?, 3.- ¿Qué relación existe entre la actividad de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?, 4.- ¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?, 5.- ¿Qué relación existe entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?.

Objetivo general, es determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019. Objetivos específicos: 1.- Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG S.A.C., Pueblo Libre, 2019, 2.- Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019, 3.- Determinar la relación entre la actividad de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019, 4.- Determinar la relación entre la información y comunicación y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019, 5.- Determinar la relación entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

Hipótesis general, existe relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG S.A.C., Pueblo Libre, 2019. Hipótesis específicas: 1. Existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019, 2.- Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre,

2019, 3.- Existe relación significativa entre la actividad de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019, 4.- Existe relación significativa entre la información y comunicación y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019, 5.- Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Enfoque de Investigación: Cuantitativo**

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que se busca lograr objetividad ya que se emplean frecuencias como datos, los mismos que procedieron del recuento de respuestas de la encuesta, procesándolos mediante la estadística (p. 4).

#### **2.1.2. Diseño de Investigación: No experimental, de corte transversal.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que es no experimental puesto que no se realizar ninguna alteración de las variables y que estas se desarrollan en su ambiente originario (p. 128).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que es de corte transversal debido a que la obtención de datos se realiza en un periodo autentico (p. 154).

#### **2.1.3. Nivel de la Investigación: Descriptivo – Correlacional**

Como aseveran Hernández, Fernández y Baptista (2014) es descriptivo porque busca obtener información sobre las variables de estudio, que permiten identificar las características de un lugar o asociación (p. 92).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es correlacional porque mide la asociación que tienen los temas en estudio (p. 93).

#### **2.1.4. Método de Investigación: Hipotético Deductivo.**

Según Cegarra (2012) indica que en base a las hipótesis planteadas nos permitirá realizar algunas conclusiones para dar solución a la problemática (p. 82).

### **2.2. Operacionalización de la variable**

#### **2.2.1. Variable 1: Control Interno**

Estupiñan, menciona que son los pasos detallados para ser aplicados en cierta actividad o en la generación de un producto, que son elaborados previamente por la alta dirección, comprende varias etapas las cuales están íntimamente relacionadas, para obtener lo planeado. (2015, p.27-28).

### **Dimensión 1: Ambiente de control**

Estupiñan menciona que es importante que todas las empresas brinden las condiciones mínimas que se deben dar dentro de cada espacio o área, para que se desarrollen las actividades en forma óptima y que permita a su vez un adecuado control de dichas actividades. (2015, p.29).

#### **Indicadores**

Estructura organizacional: es la pirámide de jerarquía funcional donde se señala o se establece la cadena de mando y su relación (interna o externa) con los miembros de una entidad (Fonseca, 2007, p.309).

Integridad y valores éticos: son los soportes que origina y conducen nuestra conducta y proceder. Nos hace actuar con total transparencia y honestidad en la relación diaria en nuestro entorno (Chiavenato, 2009, p.43).

### **Dimensión 2: Evaluación de riesgos**

Estupiñan menciona que se puede considerar como las acciones pertinentes que se realizan dentro y fuera de la empresa para detectar cualquier hecho o circunstancias que pueda ser considerado como una advertencia para el cumplimiento de la meta. (2015, p.31).

#### **Indicador:**

Objetivos de cumplimiento: son las metas programadas por la empresa, donde todo el personal debe estar involucrado en alcanzar su plena realización, con un mismo objetivo común (Estupiñan, 2015, p.32).

Objetivos de operación: cuando se elabora los objetivos específicos o generales deben considerar o detallar los métodos y procedimientos de las operaciones Estupiñan, 2015, p.32).

### **Dimensión 3: Actividades de control**

Estupiñan, es fundamental que dentro de una organización se lleve a cabo en forma permanente o periódica acciones de supervisión, verificación y comprobación de resultados de las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas o departamentos; acciones que deben ser

realizadas por personal responsable del buen manejo de la empresa tomando en cuenta las estrategias y los objetivos planeados. (2015, p.34).

**Indicador:**

Indicadores de desempeño: de acuerdo a la observación que se realice de la práctica o acción de una actividad o tarea se puede determinar los patrones de rendimiento (Alvarado, 2016, p.289).

Coordinación entre las áreas: se debe tener una correcta estructura de sus procedimientos y eficientes canales de coordinación, ya que facultará que cada labor se haga en forma eficiente y confiable (Fonseca, 2007, p.311).

**Dimensión 4: Información y comunicación**

Estupiñan, define que una comunicación, así como la información, fluida constante y oportuna (como se dice: en el momento y en la hora adecuada) en toda la estructura organizacional dará como beneficio que las actividades interactúen y se lleven a la practica en forma óptima. De esta manera se podría prevenir o dar soluciones, en tiempo real, cualquier contingencia que se pueda presentar. (2015, p.37).

**Indicador:**

Informe de reporte de cobranza: Dentro de la empresa, el saber quién le debe, cuanto le deben, es de mucha importancia para su buen manejo de su flujo de efectivo, sus proyecciones de pago a proveedores y obligaciones de su pasivo. No se puede gastar más de lo que se cobra (Pacheco, 2011, p.59).

Actividades de seguimiento: el personal responsable debe realizar constantemente la verificación de los resultados de cada actividad o tarea comparándolos con planes deseados (Estupiñan, 2015, p.42).

**Dimensión 5: Supervisión y monitoreo**

Estupiñan, se debe tener en cuenta que no solo se debe realizar una inspección en una determinada actividad o área, sino se debe verificar, comprobar y evaluar si la nuevas prácticas adoptada o las existentes, están dando los resultados esperados.” (2015, p.42).

**Indicador:**

Actividades de supervisión: estas actividades deben estar evaluadas y ratificadas periódicamente bajo un patrón de eficiencias previamente elaboradas, tomando como referencia los objetivos y planes de la empresa (Fonseca, 2007, p.311).

Evaluación: Se considera como una herramienta administrativa que permite ver los resultados de la implementación de cierta actividad o área con la finalidad de hacer las correcciones o mejoras debidas (Fonseca, 2007, p.311).

**2.2.2. Variable 2: Gestión de Operaciones**

Según Render y Heizer, menciona que el gerente de operaciones tiene la capacidad de diseñar y seleccionar los procesos para realizar una buena administración con la finalidad de alcanzar la satisfacción del cliente. (2014, p.8-10).

**Dimensión 1: Planeación**

Luna, se determina como los lineamientos específicos a seguir en las actividades de toda organización para alcanzar las metas u objetivos establecidos. (2014, p.58).

**Indicador:**

Objetivos estratégicos: Son metas que se deben lograr en un tiempo determinado, sus resultados esperados serán la respuesta de cómo se planeó y como se aplicó las estrategias para alcanzar dicha meta (Reyes, 2005, p.29).

Programación de operaciones: se establece de manera efectiva un plan de trabajo, en el cual se detallan fechas, plazos y periodos para poder realizarlo (Morales, Morales, 2014, p.155).

**Dimensión 2: Responsabilidad de toma de decisiones**

Gómez & Balkin, el personal responsable debe tener la capacidad suficiente para actuar en forma automática en determinar y aplicar las soluciones respectivas ante cualquier imprevisto o circunstancias que afecten el normal desarrollo de sus actividades. (2003, p.196).

**Indicador:**

Proceso de cobranza: Es la forma particular de cada empresa para recuperar o hacer efectiva una deuda. Los créditos concedidos a los clientes deben estar plenamente garantizados que serán devueltos o pagados en los términos pactados (Morales, Morales, 2014, p.164).

Calidad de la gestión de cobranza: Toda empresa debe diseñar una política de crédito y cobranza donde se estipule en forma clara y precisa las acciones o prácticas a seguir por el personal responsable de las cobranzas (Morales, Morales, 2014, p.162).

Inventario: Se considera los bienes materiales que posee o mantiene en sus almacenes y que forman sus activos realizables. Estos bienes pueden estar condiciones de materia Prima, productos terminados (Chase, Jacobs, 2014, p.558).

**Dimensión 3: Control**

Fonseca, son todas las herramientas administrativas, tecnológicas, etc., que ayudan y colaboran en la realización de las diferentes actividades de dicha organización, con el propósito de alcanzar los objetivos planeados. (2011, p.20).

**Indicador:**

Sistema Just in Time: es fundamental que se tenga toda la información en el plazo establecido, de esta manera harás más efectiva su gestión (Render, Heizer, 2008, p.251).

Medición de desempeño: se considera medición a la práctica estándar que pueden ser comparados o aplicados en determinadas actividades o tareas con la finalidad de mejorar o ser más productiva estas (Render, Heizer, 2014, p.140).

Control de calidad: Es fundamental aplicar un control de calidad para así verificar si cierta actividad o producto se está realizando en forma correcta y en la manera establecida, para poder hacer las mejoras o correcciones debidas (Render, Heizer, 2014, p.212).

### 2.2.3. Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	TIPO DE ESCALA
CONTROL INTERNO	Proceso elaborado por la junta directiva y el resto del personal con la finalidad de brindar seguridad razonable alcanzar sus objetivos. Consta de cinco componentes relacionados entre sí: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.  Estupiñan, R (2015, p.27:28)	Son los pasos detallados para ser aplicados en cierta actividad o en la generación de un producto, que son elaborados previamente por la alta dirección, comprende varias etapas las cuales están íntimamente relacionadas, para obtener lo planeado.	Ambiente de control	Estructura organizacional	1,2	Cuestionario de tipo Likert	Ordinal - Cuantitativa
			Evaluación de riesgos	Integridad y valores éticos	3		
				Objetivos de cumplimiento	4		
				Objetivos de operación	5		
				Indicadores de desempeño	6		
				Coordinación entre la áreas	7		
				Informe de reporte de cobranza	8,9		
			Actividades de control	Actividades de seguimiento	10		
				Actividades de supervisión	11,12		
				Evaluación	13		
				Objetivos estratégicos	14		
				Programación de operaciones	15		
Proceso de cobranza	16						
GESTIÓN DE OPERACIONES	Es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos (entradas) en productos terminados (salidas). Render y Heizer (2014, p.7 ; 8)	Es el proceso que se encarga de desarrollar todas aquellas actividades productivas, dentro de la organización. Se planean, toman decisiones y controlan.	Responsabilidad de toma de decisiones	Calidad de la gestión de cobranza	17	Cuestionario de tipo Likert	Ordinal - Cuantitativa
				Inventarios	18		
				Sistema Just in time	19,20		
				Medición de desempeño	21		
				Control de calidad	22		
				Control			

Fuente: Elaboración propia

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

**2.3.1 Población:** Estuvo constituida por 50 trabajadores.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un grupo de personas, objetos, etc., que poseen similitudes en común (p. 174).

**2.3.2. Muestra:** Se considera la misma población.

Según Bernal (2010) es un sub conjunto de la población que se elige para obtener información y a partir de ahí desarrollar la investigación (p. 161).

**2.3.3. Muestreo:** El muestreo que se utilizó es censal

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que el muestreo no probabilístico son escogidos por interés del investigador para el desarrollo de su investigación (p.176).

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**2.4.1. Técnica:** Encuesta

Bernal (2010) menciona que la encuesta consta de varias interrogantes que se realizan a las personas con el fin de conseguir una opinión de un determinado tema (p.194).

**2.4.2. Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mención que son preguntas diseñadas con el objetivo de medir una o más variables (p. 217).

**2.4.3. Validez**

La validación del instrumento se realizó por el método de juicio de expertos, para dicho propósito se contó con los docentes de las escuelas de Administración siguientes:

**Tabla N° 1:** *Validación de expertos*

<b>N°</b>	<b>Nombres</b>	<b>Experto</b>	<b>Confiabilidad</b>
Experto 1	Dr. Pedro Costilla Castillo	Metodólogo	Aplicable
Experto 2	Dr. David Fernando Aliaga Correa	Temático	Aplicable
Experto 3	Mgtr. Roger Orlando Baltodano Valdivia	Temático	Aplicable

**Fuente:** *Elaboración propia*

Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un mecanismo que mide realmente la variable en estudio (p. 204).

#### 2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad se logró aplicando una encuesta piloto realizada a 10 trabajadores, dichos resultados fueron procesados mediante el programa SPSS estadístico Alfa de Cronbach, dando como conclusión lo siguiente:

**Escala: ALL VARIABLES**

**Tabla N° 2:** Estadístico de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	22

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla N° 3:** Estadístico de Fiabilidad de Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Elaboración propia

Huamanchumo y Rodríguez (2015) mencionan que el Alfa de Cronbach, es un factor que se utiliza para calcular la confiabilidad de una escala de medida, confirma la relación entre las preguntas formuladas y las respuestas obtenidas (p.19).

**Tabla N° 4:** Escala de medición para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla de la escala de valores, al obtener el 0,728 como alfa de Cronbach se demuestra que la prueba es confiable.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que al aplicar la misma herramienta de evaluación repetitiva a la misma persona se obtendrá los mismos resultados (p.200).

## **2.5 Procedimiento**

**Etapa I:** Se realiza la elaboración de la encuesta

**Etapa II:** Se solicita la autorización de la empresa para poder desarrollar el trabajo de investigación

**Etapa III:** Se procede con la ejecución de los resultados

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Se ha utilizado el método estadístico para la presente investigación.

**2.6.1. Análisis descriptivo:** Se emplea tablas de frecuencias para observar el comportamiento de ambas variables, y las dimensiones correspondientes a cada una de ellas.

**2.6.2. Análisis inferencial:** Es la contrastación de hipótesis, se emplea para establecer el nivel de relación que hay entre las variables y dimensiones en estudio, también se utilizó el método estadístico de Rho Spearman para analizar los datos obtenidos y determinar si se acepta o rechaza la hipótesis nula o la alterna.

## **2.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se tiene en cuenta la veracidad basándose en los resultados obtenidos, se respetó los aspectos metodológicos, teóricos y científicos; el respeto por la propiedad intelectual de cada autor, el respeto por las convicciones políticas, religiosas, morales.

Así mismo de proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio; honestidad, etc.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

Variable: Control Interno

##### 3.1.1. Dimensión: Ambiente de control

Tabla N° 5: Dimensión: Ambiente de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI	25	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	25	50,0	50,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al ambiente de control, el 50% de los trabajadores de la empresa Corporación Medica manifestaron que casi siempre existe un adecuado ambiente de control y un 25% manifestaron que siempre hay un adecuado ambiente de control.

*Fuente: Elaboración propia*

##### 3.1.2. Dimensión: Evaluación de riesgos

Tabla N° 6: Dimensión: Evaluación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	20,0	20,0	20,0
	CASI	30	60,0	60,0	80,0
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de riesgos, el 60% de los trabajadores de la empresa Corporación Medica manifestaron que casi siempre existe una adecuada evaluación de riesgos, el 20% indica que a veces y con el mismo % manifestaron que siempre hay una adecuada evaluación de riesgos.

*Fuente: Elaboración propia*

##### 3.1.3. Dimensión: Actividades de control

Tabla N° 7: Dimensión: Actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
o	A VECES	30	60,0	60,0	70,0
	CASI	15	30,0	30,0	100,0
	SIEMPRE				
Total		50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a las actividades de control, el 60% de los trabajadores de la empresa Corporación Medica manifestaron que a veces existe una adecuada actividad de control, el 30% indica que casi siempre y un menor porcentaje de encuestados 10% manifestaron que casi nunca se realizan actividades de control.

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.1.4. Dimensión: Información y comunicación

**Tabla N° 8: Dimensión: Información y comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	40,0	40,0	40,0
	CASI	20	40,0	40,0	80,0
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión información y comunicación, el 40% de los trabajadores de la empresa Corporación Medica manifestaron que casi siempre existe una correcta difusión de la información, el 40% indica que a veces y un menor porcentaje 20% manifestaron que siempre.

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.1.5. Supervisión y monitoreo

**Tabla N° 9: Dimensión: Supervisión y monitoreo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	35	70,0	70,0	80,0
	CASI	10	20,0	20,0	100,0
	SIEMPRE				
Total		50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la supervisión y monitoreo, el 70% de los trabajadores de la empresa Corporación Medica manifestaron que a veces se realiza una correcta supervisión y monitoreo, el 20% indica que casi siempre y un menor porcentaje de encuestados 10% manifestaron que casi nunca se realiza supervisiones y monitoreo.

*Fuente: Elaboración propia*

**Variable: Gestión de operaciones**

### 3.1.6. Dimensión: Planeación

**Tabla N° 10: Dimensión: Planeación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI	5	10,0	10,0	10,0
	NUNCA				
	A VECES	45	90,0	90,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la planeación, el 90% de los trabajadores de la empresa Corporación Medica manifestaron que a veces se realiza una correcta planeación de las actividades diarias y un menor porcentaje de encuestados 10% manifestaron que casi nunca con lo antes mencionado.

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.1.7. Dimensión: Responsabilidad de Toma de Decisiones

**Tabla N° 11: Dimensión: Responsabilidad de Toma de Decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	20,0	20,0	20,0
	CASI	40	80,0	80,0	100,0
	SIEMPRE				
Total		50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la responsabilidad de toma de decisiones, el 80% de los trabajadores de la empresa Corporación Medica manifestaron que casi siempre en relación a la dimensión estudiada, el 20% indica que a veces con lo antes mencionado.

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.1.8. Dimensión: Control

**Tabla N° 12: Dimensión: Control**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	10,0	10,0	10,0
	CASI	45	90,0	90,0	100,0
	SIEMPRE				
Total		50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión control, el 90% de los trabajadores de la empresa Corporación Medica manifestaron que casi siempre existe un adecuado control de las funciones, el 10% indica que a veces con lo antes mencionado.

*Fuente: Elaboración propia*

## 3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL DE RESULTADOS

**Tabla N° 13: Rango de coeficiente**

Coefficiente	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75.	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1	Correlación positiva perfecta.

### Regla de decisión:

Si Sig.  $P < 0,05$ ; Rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Si Sig.  $P > 0,05$ ; Acepta la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la Hipótesis alterna ( $H_1$ ).

*Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.305*

### 3.2.1. Hipótesis General

**HG:** Existe relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H0:** No existe relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H1:** Si existe relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

**Tabla N° 14:** *Coefficiente de correlación de control interno y gestión de operaciones*

		Correlaciones		
			Control Interno (Agrupada)	Gestión de Operaciones (Agrupada)
Rho de Spearman	Control Interno (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Gestión de Operaciones (Agrupada)		Coefficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación:

El resultado obtenido de coeficiente de relación de Spearman es igual a 0,667, como se observa en la tabla N° 14; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,00) es menor que valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que existe relación positiva media entre el control interno y la gestión de operaciones en la empresa Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

### 3.2.2. Hipótesis Específica 1

**HG:** Existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H0:** No existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H1:** Si existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**Tabla N° 15:** *Coefficiente de correlación de ambiente de control y gestión de operaciones*

		<b>Correlaciones</b>		
			Ambiente de control (Agrupada)	Gestión de Operaciones (Agrupada)
Rho de Spearman	Ambiente de control (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	50	50
	Gestión de Operaciones (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000	.
		N	50	50

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

El resultado obtenido de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,000, como se observa en la tabla N° 15; se muestra el nivel de significancia bilateral (1,000) es mayor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que no existe relación alguna entre el ambiente de control y la gestión de operaciones.

**3.2.3. Hipótesis específica 2**

**HG:** Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H0:** No existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H1:** Si existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**Tabla N° 16:** *Coefficiente de correlación de evaluación de riesgos y gestión de operaciones*

		<b>Correlaciones</b>		
			Evaluación de riesgos (Agrupada)	Gestión de Operaciones (Agrupada)
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	,395**
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,004
		N	50	50
	Gestión de Operaciones	Coefficiente de correlación	,395**	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,004	.
		N	50	50

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

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

El resultado obtenido de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,395, como se observa en la tabla N° 16; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,04) es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que existe una relación positiva débil de la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

### **3.2.4. Hipótesis específica 3**

**HG:** Existe relación significativa entre la actividad de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H0:** No existe relación significativa entre la actividad de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H1:** Si existe relación significativa entre la actividad de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**Tabla N° 17:** *Coefficiente de correlación de actividad de control y gestión de operaciones*

		<b>Correlaciones</b>		
			Actividades de control (Agrupada)	Gestión de Operaciones (Agrupada)
Rho de Spearman	Actividades de control (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión de Operaciones (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

El resultado obtenido de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,548, como se observa en la tabla N° 17; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,00) es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que existe una relación positiva media de la actividad de control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

### **3.2.5. Hipótesis específica 4**

**HG:** Existe relación significativa entre la información y comunicación y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H0:** No existe relación significativa entre la información y comunicación y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H1:** Si existe relación significativa entre la información y comunicación y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**Tabla N° 18:** *Coefficiente de correlación de información y comunicación y gestión de operaciones*

		<b>Correlaciones</b>		
			Información y comunicación (Agrupada)	Gestión de Operaciones (Agrupada)
Rho de Spearman	Información y comunicación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,186
		Sig. (bilateral)	.	,195
		N	50	50
	Gestión de Operaciones (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,186	1,000
		Sig. (bilateral)	,195	.
		N	50	50

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

El resultado obtenido de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,186, como se observa en la tabla N° 18; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,195) es mayor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que existe una relación positiva muy débil de la información y comunicación y la gestión de operaciones.

### **3.2.6. Hipótesis específica 5**

**HG:** Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H0:** No existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**H1:** Si existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019

**Tabla N° 19:** *Coefficiente de correlación de supervisión y monitoreo y gestión de operaciones*

		<b>Correlaciones</b>		
			Supervisión y monitoreo (Agrupada)	Gestión de Operaciones (Agrupada)
Rho de Spearman	Supervisión y monitoreo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión de Operaciones (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

El resultado obtenido de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,538, como se observa en la tabla N° 19; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,00) es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que existe una relación positiva media de la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

## **IV. DISCUSIÓN**

**4.1.** Objetivo general, ha sido determinar la relación del control interno y la gestión de operaciones en la empresa Corporación Médica SG. 2019. De acuerdo a los resultados, análisis descriptivo e inferencial se ha precisado que existe relación positiva media del control interno y la gestión de operaciones. Dichos resultados tienen coherencia con la teoría de Frederick Taylor en su libro Principios de Administración Científica, menciona que la administración científica permite organizar las tareas y así optimizar tiempo y recursos para lograr los objetivos, en la cual menciona cuatro principios fundamentales: principio de planeamiento, preparación, control y ejecución.

Asimismo también son coherentes con las siguientes investigaciones: Serrano, P., et al (2018). El control interno es considerado una herramienta indispensable para una gestión financiera. Teniendo como propósito identificar su finalidad y a su vez considerarla como un instrumento necesario para obtener resultados óptimos en el área contable. Se concluyó que las empresas bananeras si cumplen con desarrollar dicha técnica, de esta manera se estarían asegurando un correcto desarrollo de sus actividades y operaciones.

Vásquez, O., (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquia*. Tuvo como objetivo estudiar el desarrollo histórico del Control Interno, desde sus primeros inicios hasta llegar al concepto actual del Control y sus aportes hacia la gerencia en la Gestión Integral Organizacional. Se concluyó que lleva a cabo un apropiado método de inspección en las organizaciones representa un factor clave que les va permitir y ayudar a la realización de las metas realizados por la gerencia.

Morocho (2018). En su tesis “Eficacia del sistema de control interno y la eficiencia de la ejecución del gasto público en la Municipalidad distrital Veintiséis de Octubre Piura, 2015-2016, presentada en la Universidad de Piura, para obtener el Título de Licenciada en Ciencias Administrativas. Tuvo como finalidad el realizar un análisis y corroborar la eficacia del control interno determinó en la eficiencia del gasto público en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre en los periodos 2015-2016. Se concluyó que si se logra una mayor efectividad en el gasto público, se tendrá como resultado una adecuada estructura organizacional.

**4.2.** Objetivo específico 1, ha sido determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019. De acuerdo a los resultados

obtenidos se ha determinado que no existe relación entre el ambiente control interno y la gestión de operaciones. Sin embargo los resultados obtenidos no tienen coherencia con la siguiente investigación: Gamboa, j., et al (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*. El objetivo es fomentar el cumplimiento de cada proceso y a su vez asegurar la credibilidad de la comunicación, también da soporte para tomar medidas necesarias para corregir las deficiencias de control. Se concluyó que implementar el control interno en una organización es un compromiso que asume el representante legal como también de los mismos jefes, en la cual deberá de aplicarse diversos métodos y procedimientos; por lo que la responsabilidad recae en todos los miembros dentro de una organización.

**4.3.** Objetivo específico 2, ha sido determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva débil entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones. Dichos resultados también son coherentes con la siguiente investigación: Camacho, W., et al (2017). Sistema de Control Interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. El objetivo es disminuir el nivel de extorsión y robo de activos en las organizaciones debido a la falta de ausencia del control de sus operaciones. Se concluyó que establecer esta técnica es esencial en toda organización, por lo tanto se puede obtener información clara, honesta y exacta para así reducir los índices de riesgo y que las empresas se vean afectadas a futuro.

De esta manera es importante que la organización identifique y analice diversas situaciones que impidan que la empresa logre sus objetivos; por lo que es importante que se disponga de herramientas, procedimientos, etc. de prevención con la finalidad de garantizar su correcta actividad. Teniendo en cuenta que algunos factores (internos, externos) como: el procesamiento de la información, calidad del personal; pueden influir en los riesgos que debe afrontar la empresa.

**4.4.** Objetivo específico 3, ha sido determinar la relación entre las actividades de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva media entre las actividades de control y la gestión de operaciones. Dichos resultados también son coherentes con la siguiente investigación: Uribe y Melo (2017). En su tesis. *“Propuesta de Procedimientos de*

*control interno contable para la empresa Sajona S.A.A*". Santiago de Cali – Colombia. Presentada en la Universidad Javeriana Cali, para obtener el Título de Contador Público. Tuvo como propósito proponer diversas técnicas de control para el proceso contable con la intención de aumentar el nivel de competitividad y asegurar la calidad de la información financiera. Se concluyó que es fundamental establecer un adecuado control que identifique los factores de riesgos que pueden afectar el proceso contable; así mismo se identificó la falta de políticas, procedimientos y manuales que no ha sido implementado en la empresa.

De manera que las empresas tienen como propósito reducir diferentes amenazas que pueden perjudicar el cumplimiento de los objetivos, dichas prácticas pueden ser: normas, leyes y procesos, las cuales son realizadas por todas las áreas y estas pueden ser de manera preventivas, detectivas y correctivas; asimismo se puede lograr una buena segregación de funciones evitando que un mismo trabajador asuma dos o más responsabilidades lo que podría ocasionar un fraude dentro de la empresa.

**4.5.** Objetivo específico 4, ha sido determinar la relación entre la información y comunicación y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que no existe relación positiva media entre la información y comunicación y la gestión de operaciones. Sin embargo los resultados obtenidos no tienen coherencia con la siguiente investigación: Carballo, M., (2018). La gestión de procesos esbeltos como principio de mejora. Un caso aplicado a una comercializadora. *Revista 3c empresa. Investigación y pensamiento crítico*. El objetivo es promover la gestión de sus actividades principales de una empresa distribuidora, al instaurar actividades de planificar, supervisar y controlar de indicadores. Se concluyó que para que una organización logre tener cierto posicionamiento en el mercado deberá contar un sistema de gestión que le facilite obtener una información oportuna y que este sea como base para tomar futuras decisiones.

**4.6.** Objetivo específico 5, ha sido determinar la relación entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva media entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones. Dichos resultados también son coherentes con la siguiente investigación: Moscoso y Echevarría (2015). En su tesis *“Implementación del Sistema de Control Interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa*

*Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil*". Guayaquil – Ecuador. Presentada en la Universidad de Guayaquil, para obtener el Título de Contador Público. Cuyo fin fue de implementar el método Micil en el sistema de control interno en el área de facturación y cobranza en la empresa Estuardo Sánchez. Se concluyó que dicha área no cumple con los requisitos de este proceso, por lo que los trabajadores consideran necesaria la aplicación de dicho sistema para conseguir un óptimo rendimiento de la gestión de cobranza.

En consecuencia al artículo mencionado se identificó que la falta de supervisión hizo que no se cumpla con los requisitos de dicho proceso, por tanto la supervisión es fundamental para que todas las actividades de control se cumplan, de manera que es importante que se realicen evaluaciones y autoevaluaciones a los trabajadores con la finalidad de verificar si se está cumpliendo el sistema de control interno.

**4.7.** Hipótesis general, de acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,667, como se observa en la tabla N° 14; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,000) es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que existe relación positiva considerable entre el control interno y la gestión de operaciones en la empresa Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

**4.8.** Hipótesis específico 1, de acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,000, como se observa en la tabla N° 15; se muestra el nivel de significancia bilateral (1,000) es mayor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que no existe relación alguna entre el ambiente de control y la gestión de operaciones.

**4.9.** Hipótesis específico 2, de acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,395, como se observa en la tabla N° 16; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,04) es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que existe una relación positiva débil de las

variables de control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

**4.10.** Hipótesis específica 3, de acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado de coeficiente de correlación de Sperman es igual a 0,548, como se observa en la tabla N° 17; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,00) es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que existe una correlación positiva media de las variables de control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

**4.11.** Hipótesis específica 4, de acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado de coeficiente de correlación de Sperman es igual a 0,186, como se observa en la tabla N° 18; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,195) es mayor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que no existe una correlación entre la información y comunicación y la gestión de operaciones.

**4.12.** Hipótesis específica 5, de acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado de coeficiente de correlación de Sperman es igual a 0,538, como se observa en la tabla N° 19; se muestra el nivel de significancia bilateral (0,00) es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, y de acuerdo a la tabla N° 13 de correlación se concluye que existe una correlación positiva media de las variables de control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.

## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1.** Se ha determinado que existe relación positiva media del control interno y la gestión de operaciones en la empresa Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.
- 5.2.** Se ha determinado que existe relación positiva débil de la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en la empresa Corporación Médica SG Pueblo Libre 2019.
- 5.3.** Se ha determinado que existe relación positiva media de las actividades de control y la gestión de operaciones en la empresa Corporación Médica SG Pueblo Libre 2019.
- 5.4.** Se ha determinado que existe relación de la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones según el personal de la empresa Corporación Médica SG Pueblo Libre 2019.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**6.1.** Se recomienda al Gerente General la implementación de diversos tipos de controles que se emplean en todos los niveles de la empresa, ya sean detectivos, preventivos y correctivos; ya que de esta manera nos permitirá obtener una mayor seguridad de la información. Esto nos permitirá hacer un buen uso de los recursos (bienes y servicios) y a su vez tomar las decisiones correctas en beneficio de la empresa.

**6.2.** Que la Gerencia realice una búsqueda de otras empresas que se dediquen a la fabricación de dichos instrumentos quirúrgicos, realizar proformas de compras para así tener diversos proveedores y de esta manera no solo depender de uno. También es fundamental establecer políticas de cobranza para las entidades del estado o privadas, detallar en ellas el plazo máximo de pago, los medios legales que la empresa puede tomar en consecuencia de una no cancelación.

**6.3.** La Gerencia y el supervisor tendrán que realizar un Manual de organización y funciones (MOF) donde se detalle las obligaciones y funciones que tiene que realizar cada trabajador:

Recepción: ingresar todas las ventas al sistema, informar al almacén la solicitud de su pedido, coordinar con despacho la fecha y hora de entrega, elaborar un cuadro de ventas diarias y a su vez enviar esta información a cobranzas.

Almacén: tener actualizado el inventario, revisar la nueva mercadería importada y que este completa, armar el pedido solicitado por recepción y mantener un orden de los productos.

Despacho: cumplir con la entrega de los productos en hora y fecha.

Contabilidad: cumplir con los pagos de servicios (agua, luz, teléfono, internet, alquiler), tener actualizado la planilla del personal, tener actualizado los libros contables y de compra y venta, y otras actividades asignadas por la gerencia.

Cobranza: solicitar a recepción el cuadro de ventas para realizar las cobranzas, emitir las facturas y enviarlas a las oficinas para su posterior pago, hacer el seguimiento de los clientes pendientes de cobro, realizar informes mensuales sobre el estado de las ventas mensuales.

Realizar una agenda diaria de todos los pendientes que se tiene (cobranzas, despacho, etc.) con la finalidad de priorizar algunas actividades más urgentes y a su vez mantener un orden de trabajo.

**6.4.** La Gerencia y el supervisor deben realizar supervisiones mensuales a las áreas de recepción, almacén y despacho y contabilidad y cobranzas; estas dos últimas áreas considerarlas como prioridad ya que en ellas se desarrollan todos los procesos; estas supervisiones se deben realizar cada 15 días.

También sería favorable la contratación de una empresa especializada en realizar auditorías internas con el objetivo de comprobar que lo establecido por el personal es correcto en base a sus informes mensuales que presentan a gerencia.

## VII. REFERENCIAS

- Alvarado V., V (2016). *Ingeniería de Costos*. México: Editorial Patria.
- Arceda (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola Jacinto López S.A.*  
<http://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>
- Aquipucho (2015). *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, Callao periodo: 2010-2012. Lima – Perú.*  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4247/Aquipucho\\_ll.pdf;jsessionid=79C539912E616E3AA078A9C8090C9822?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4247/Aquipucho_ll.pdf;jsessionid=79C539912E616E3AA078A9C8090C9822?sequence=1)
- Baena P., G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Patria.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno. Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: Profit Editorial I.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3a Ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Camacho, W., et al (2017). *Internal Control System: Importance of its operation in companies. Observatory Magazine of the Latin American Economy. Recovered from*  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Carballo, M., (2018). *La gestión de procesos esbeltos como principio de mejora. Un caso aplicado a una comercializadora*. Revista 3c empresa. Investigación y pensamiento crítico.  
<https://search.proquest.com/docview/2119298274/6CE3B6E717D54D5DPQ/12?accountid=37408>
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Chase, R. y Jacobs, R. (2014). *Administración de Operaciones. Producción y cadena de suministros*. (13° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Collier, D. y Evans, J (2009). *Administración de operaciones. Bienes, servicios y cadenas de valor*. (2a ed.). México: Cengage Learning.

- Estupiñan, G. (2015). *Control Interno y fraudes. Análisis de Informe Coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (3a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fabio, M. (2016). *Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución*". (Tesis de Maestría en Administración). Recuperada de:  
<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2602/1/Tesis%20Fabio%20Miguel%20%28BC.UNS-calidad%29.pdf>
- Fernández, H., & Iglesias, M. (2016). *Análisis de la integración de teoría y la práctica de la disciplina de administración de operaciones en la formación de administradores de empresas, reflexión desde lo académico y laboral*. Revista Universidad y Sociedad  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus07116.pdf>
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna. Perú: Enlace Gubernamental*.  
 Recuperada de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=KE7KCJLbjnMC&pg=PA301&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwix7e7X-cDeAhUK11kKHVPHBRA4ChDoAQhLMak#v=onepage&q=control%20interno&f=false>
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control Interno para organizaciones*. Perú: Enlace Gubernamental. Recuperada de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=oswaldo+fonseca&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAkbmw5ereAhWIrFkKHYjNDRUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=oswaldo%20fonseca&f=false>
- Gamboa, j., Et al (2016). Importance of internal control in the public sector. Publishing Magazine. Recovered from  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>
- Garrido, I. y Cejas, M., (2017). *La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas*. Revista Negotium.  
<http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/view/296/284>
- Gómez, L. y Balkin, D. (2003). *Administración*. España: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, c. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Huamanchumo, H y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la Investigación en las Organizaciones*. Perú: Editorial Summit.

Lao, Y. et al (2015). Mejoras en las funciones de la Administración de Operaciones. *Revista Ingeniare*.

Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Patria

Malca, M. (2016). *El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana - 2015*. (Tesis de Contador Público). Recuperada de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca\\_gma.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca_gma.pdf)

Mancilla, M y Saavedra, M., (2014). *El gobierno corporativo y el comité de auditoría en el marco de la responsabilidad social empresarial*. *Contaduría y Administración*

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v60n2/0186-1042-cya-60-02-00486.pdf>

Mayorga, C., et al (2015). *Procesos de producción y productividad en la industria de calzado Ecuatoriana: Caso empresa Mabelyz*. *Revista ECA Sinergia*.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/331/281>

Moscoso, C. y Echevarría, B (2015). “*Implementación del Sistema de Control Interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil*”. Recuperada de:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>

Medina, G., (2015). *Evaluación social del control interno*. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5645573>

Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Editorial Patria

Navarro, F. and Ramos, L., (2016). The internal control in the production processes of the lithographic industry in Barranquilla. *Equity & Development*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5432120>

Muñoz, D. (2009). *Administración de Operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios*. México: Cengage Learning Editores.

Morocho (2018). *Eficacia del sistema de control interno y la eficiencia de la ejecución del gasto público en la Municipalidad distrital Veintiséis de Octubre Piura, 2015-2016*. Recuperada de:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1208/ADM-MOR-ACU18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Portal, P. (2017). *Mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores y su incidencia en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa*

- de telecomunicaciones en Lima Metropolitana* (Tesis de Contador Público). Recuperado de:  
[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1473/T030\\_45457075\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1473/T030_45457075_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo
- Render, B. y Heizer, J. (2008). *Dirección de la producción y de operaciones*. (8a ed.). México: Pearson Educación.
- Render, B. y Heizer, J. (2014). *Principios de Administración de Operaciones*. (9a ed.). México: Pearson Educación.
- Reyes, A. (2005). *Administración por Objetivos*. México: Editorial Limusa.  
<https://books.google.com.pe/books?id=UqqqNUQwX-QC&printsec=frontcover&dq=objtivos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8mKe5mMPeAhWBvVMKHTdwDvkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=objtivos&f=false>
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de investigación educativa: Procedimientos para su diseño y validación*. Barquisimeto, Venezuela: CIDEG, C.A.
- Serrano, P., et al (2018). *Internal control as an indispensable tool for efficient financial and accounting management in the banana companies of the Machala canton (Ecuador)*. Espacios Magazine. Recovered from  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Schroeder, G., Meyer, G. y Rungtusanatham, J. (2011). *Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos*. (5a ed.). México: McGraw-Hill
- Taylor, F., (1993). *Principios de la administración científica*. (3ª ed.). Perú: Editorial Universitas y Editores E.I.R.L.
- Uribe, C. y Melo, R. (2017). *Propuesta de Procedimientos de control interno contable para la empresa Sajona S.A.A*". (Tesis de Contador Público). Recuperada de:  
[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de\\_procedimientos\\_contro\\_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, J. y Giraldo, J., (2015). *Modelo didáctico en Toma de decisiones relacionadas con la Gestión de Producción y Operaciones. Aplicación en Ingeniería Química*. Revista Formación Universitaria  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v8n6/art11.pdf>
- Vásquez, O., (2016). Integral visión of internal control. Accountancy University of Antioquia, 69. Recuperado de:

<https://search.proquest.com/docview/1927854811/fulltextPDF/9F015F98C599496DPQ/5?accountid=37408>

Vidal, E. (2016). *Incidencia del control interno en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, Trujillo, La Libertad, año 2014*. (Tesis de Contador Público). Recuperada de:

[file:///C:/Users/Emili/Downloads/vidalvalle\\_edwin.pdf](file:///C:/Users/Emili/Downloads/vidalvalle_edwin.pdf)

Vega, L., y Ortiz, A., (2017). Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera. *Revista Semestre Económico*.

<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n45/0120-6346-seec-20-45-00217.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?</li> <li>¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?</li> <li>¿Qué relación existe entre la actividad de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?</li> <li>¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?</li> <li>¿Qué relación existe entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019?</li> </ol>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> <li>Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> <li>Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> <li>Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> <li>Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> </ol>	<p><b>GENERAL:</b> Existe relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe relación significativa entre ambiente de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> <li>Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> <li>Existe relación significativa entre la actividad de control y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> <li>Existe relación significativa entre la información y comunicación y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> <li>Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo y la gestión de operaciones en Corporación Médica SG, Pueblo Libre, 2019.</li> </ol>	<p><b>Variable 1:</b> Control Interno</p>	<p><b>Ambiente de Control</b> Estructura Organizacional Integridad y valores éticos</p> <p><b>Evaluación de riesgos</b> Objetivos de cumplimiento Objetivos de operación</p> <p><b>Actividades de control</b> Indicadores de desempeño Coordinación entre áreas</p> <p><b>Información y comunicación</b> Informe de reporte de cobranzas Actividades de seguimiento</p> <p><b>Supervisión y monitoreo</b> Actividades de supervisión Evaluación</p>	<p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> No experimental transversal</p> <p><b>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 50 Trabajadores de la empresa Corporación Médica SG</p> <p><b>MUESTRA:</b> Muestra piloto de (10 trabajadores)</p> <p><b>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:</b> Programa estadístico SPSS 24</p>
			<p><b>Variable 2:</b> Gestión de Operaciones</p>	<p><b>Planeación</b> Objetivos estratégicos Programación de operaciones</p> <p><b>Responsabilidad de toma de decisiones</b> Proceso de cobranza Calidad de la gestión de cobranza Inventarios</p> <p><b>Control</b> Sistema Just in Time Medición de desempeño Control de calidad</p>	

## Anexo 2: Cuestionario



### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION DE OPERACIONES Y EL CONTROL INTERNO EN CORPMED MÉDICA S,G. S.A.C. 2019

#### A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de La gestión de operaciones y el control interno en Corpmed Médica S,G. S.A.C. 2019.

#### B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre

VARIABLE CONTROL INTERNO						
DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Ambiente de Control	1. Existe una correcta distribución de las responsabilidades en la estructura de la organización.					
	2. Tengo en claro mis funciones dentro del organigrama de la empresa.					
	3. Al realizar mis funciones considero mis valores profesionales y organizacionales.					
Evaluación de Riesgos	4. Verifico el estado del cliente (historial) antes de realizar una cotización.					
	5. El tiempo de respuesta que se le brinda a los clientes es la adecuada.					

Actividades de Control	6. Monitorean constantemente mis actividades que realizo.					
	7. Existe una buena coordinación entre las distintas áreas.					
Información y comunicación	8. Los reportes del área de cobranza son oportunos y anticipados para su gestión					
	9. Se tiene información detallada de la gestión de cobranzas					
	10. Realizo reportes de situación periódicamente a mis jefes inmediatos					
Supervisión y comunicación	11. Se realiza supervisiones mensuales al área de cobranzas.					
	12. Se hace seguimiento a la gestión de cobranzas					
	13. Se hacen reuniones de cumplimiento de metas y retroalimentaciones.					
<b>VARIABLE GESTIÓN DE OPERACIONES</b>						
Planeación	14. Conozco los objetivos organizacionales					
	15. Contamos con un flujo grama de acción para cada operación					
Responsabilidad de toma de decisiones	16. Se le comunica a los clientes las políticas de cobro que se maneja en la empresa					
	17. Se realiza las cobranzas de manera oportuna a los clientes					
	18. Se tiene información completa y actualizada de las facturas por cobrar					
Control	19. La información del consumo real, siempre es otorgada justo a tiempo al área de facturación					
	20. Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor					
	21. Se hace propuestas de mejora de procesos					
	22. Corporación Medica realiza encuestas de satisfacción a sus clientes continuamente					

### **Anexo 3: Validez de los instrumentos**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación:		Gestión de Operaciones y el Control Interno en Cormed Medica SG S.A.C, distrito de Pueblo Libre, 2019					
Apellidos y nombres del Investigador:		Espinoza Saravia Emili					
Apellidos y nombres del experto:		Dr. Aliaga Correa David Fernando					
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CONTROL INTERNO	Ambiente de control	Estructura Organizacional	1. Existe una correcta distribución de las responsabilidades en la estructura de la organización.	ESCALA LIKERT  N (1) CN (2) AV (3) CS (4) S (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Integridad y valores éticos	2. Tengo en claro mis funciones dentro del organigrama de la empresa 3. Al realizar mis funciones considero mis valores profesionales y organizacionales 4. Verifico el estado del cliente (historial) antes de realizar una cotización		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Evaluación de riesgos	Objetivos de cumplimiento	5. El tiempo de respuesta que se le brinda a los clientes es la adecuada		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Objetivos de operación	6. Monitorean constantemente mis actividades que realizo		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Actividades de control	Indicadores de desempeño	7. Existe una buena coordinación entre las distintas áreas de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Coordinación entre áreas	8. Los reportes del área de cobranzas son oportunos y anticipados para su gestión 9. Se tiene una información detallada de la gestión de cobranzas. 10. Realizo reportes de situación periódicamente a mis jefes inmediatos		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Información y comunicación	Informe de reporte de cobranzas	11. Se realiza supervisiones mensuales al área de cobranzas. 12. Se hace seguimiento a la gestión de cobranzas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actividades de seguimiento	13. Se hacen reuniones de cumplimiento de metas y retroalimentaciones. 14. Conozco los objetivos organizacionales		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Supervisión y monitoreo	Actividades de supervisión	15. Contamos con un flujo grama de acción para cada operación		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evaluación	16. Se le comunica a los clientes las políticas de cobro que se maneja en la empresa 17. Se realiza las cobranzas de manera oportuna a los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>		
GESTION DE OPERACIONES	Planeación	Objetivos estratégicos	18. Se tiene información completa y actualizada de las facturas por cobrar	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Programación de operaciones	19. La información del consumo real, siempre es otorgada justo a tiempo al área de facturación 20. Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Responsabilidad de toma de decisiones	Proceso de cobranza	21. Se hace propuestas de mejora de procesos	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Calidad de la gestión de cobranza	22. Corporación Medica realiza encuestas de satisfacción a sus clientes continuamente	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Control	Inventarios	Fecha 13/11/2018				
		Sistema Just in Time					
	Control	Medición de desempeño					
		Control de calidad					
	Firma del experto	 27/10/2018					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

Título de la investigación:		Gestión de Operaciones y el Control Interno en Corpmed Medica SG S.A.C, distrito de Pueblo Libre, 2019					
Apellidos y nombres del Investigador:		Espinoza Saravia Emili					
Apellidos y nombres del experto:		D <sup>a</sup> . ROSALBA CASARICO PEDRO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>CONTROL INTERNO</b>	Ambiente de control	Estructura Organizacional	1. Existe una correcta distribución de las responsabilidades en la estructura de la organización.	ESCALA LIKERT  Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Integridad y valores éticos	2.Tengo en claro mis funciones dentro del organigrama de la empresa 3.Al realizar mis funciones considero mis valores profesionales y organizacionales		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Evaluación de riesgos	Objetivos de cumplimiento	4.Verifico el estado del cliente (historial) antes de realizar una cotización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Objetivos de operación	5.El tiempo de respuesta que se le brinda a los clientes es la adecuada		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Actividades de control	Indicadores de desempeño	6.Monitorean constantemente mis actividades que realizo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Coordinación entre áreas	7.Existe una buena coordinación entre las distintas áreas de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Información y comunicación	Informe de reporte de cobranzas	8.Los reportes del área de cobranzas son oportunos y anticipados para su gestión		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Actividades de seguimiento		9. Se tiene una información detallada de la gestión de cobranzas. 10.Realizo reportes de situación periódicamente a mis jefes inmediatos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Supervisión y monitoreo	Actividades de supervisión	11. Se realiza supervisiones mensuales al área de cobranzas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Evaluación		12.Se hace seguimiento a la gestión de cobranzas 13. Se hacen reuniones de cumplimiento de metas y retroalimentaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Planeación	Objetivos estratégicos	Programación de operaciones	14.Conozco los objetivos organizacionales 15.Contamos con un flujo grama de acción para cada operación	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Proceso de cobranza	16.Se le comunica a los clientes las políticas de cobro que se maneja en la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>			
Responsabilidad de toma de decisiones	Calidad de la gestión de cobranza	Inventarios	17.Se realiza las cobranzas de manera oportuna a los clientes 18.Se tiene información completa y actualizada de las facturas por cobrar	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Sistema Just in Time	19.La información del consumo real, siempre es otorgada justo a tiempo al área de facturación 20.Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor	<input checked="" type="checkbox"/>			
Control	Medición de desempeño	Control de calidad	21.Se hace propuestas de mejora de procesos 22.Corporación Medica realiza encuestas de satisfacción a sus clientes continuamente	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Control de calidad	Fecha 16/11/18	<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>Firma del experto</b>							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo se agregan en dependencia de la naturaleza de la instrumentación usada los vincularlo

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

Título de la investigación:		Gestión de Operaciones y el Control Interno en Corpimed Medica S.G. S.A.C. distrito de Pueblo Libre, 2019						
Apellidos y nombres del Investigador:		Espinoza Saravia Emili						
Apellidos y nombres del experto:		BALDORINO VALDIVIA RIVERA ORLANDO (MG. EN GESTION DEL TALENTO HUMANO)						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO	
							OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CONTROL INTERNO	Ambiente de control	Estructura Organizacional	1. Existe una correcta distribución de las responsabilidades en la estructura de la organización.	<p align="center"><b>ESCALA LIKERT</b></p> <p align="center">Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces(3) Casi Siempre (4) Siempre (5)</p>				
		Integridad y valores éticos	2.Tengo en claro mis funciones dentro del organigrama de la empresa					
	Evaluación de riesgos	Objetivos de cumplimiento	3.Al realizar mis funciones considero mis valores profesionales y organizacionales					
		Objetivos de operación	4.Verifico el estado del cliente (historial) antes de realizar una cotización					
	Actividades de control	Indicadores de desempeño	5.El tiempo de respuesta que se le brinda a los clientes es la adecuada					
		Coordinación entre áreas	6.Monitorean constantemente mis actividades que realizo					
	Información y comunicación	Informe de reporte de cobranzas	7.Existe una buena coordinación entre las distintas áreas de la empresa					
		Actividades de seguimiento	8.Los reportes del área de cobranzas son oportunos y anticipados para su gestión					
	Supervisión y monitoreo	Actividades de supervisión	9. Se tiene una información detallada de la gestión de cobranzas.		10.Realizo reportes de situación periódicamente a mis jefes inmediatos			
			11. Se realiza supervisiones mensuales al área de cobranzas.		12.Se hace seguimiento a la gestión de cobranzas			
Planeación	Evaluación	13. Se hacen reuniones de cumplimiento de metas y retroalimentaciones.	14. Conozco los objetivos organizacionales					
		15. Contamos con un flujo grama de acción para cada operación	16.Se le comunica a los clientes las políticas de cobro que se maneja en la empresa					
GESTION DE OPERACIONES	Responsabilidad de toma de decisiones	Proceso de cobranza	17.Se realiza las cobranzas de manera oportuna a los clientes					
		Calidad de la gestión de cobranza	18.Se tiene información completa y actualizada de las facturas por cobrar					
	Control	Inventarios	19.La información del consumo real, siempre es otorgada justo a tiempo al área de facturación	20.Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor				
		Sistema Just in Time	21.Se hace propuestas de mejora de procesos	22.Corporación Medica realiza encuestas de satisfacción a sus clientes continuamente				
Firma del experto								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Fecha 27/12/18

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, **DR. DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"GESTIÓN DE OPERACIONES Y EL CONTROL INTERNO EN CORPMED MÉDICA S. G. SAC DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2019"**, de la estudiante **EMILI ESPINOZA SARA VIA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 14 de febrero de 2020

  
\_\_\_\_\_  
**DR. DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO**  
DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 04-07-2018  
Página : 1 de 1

Universidad César Vallejo  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Académica Profesional de Administración

**TESIS**

Gestión de operaciones y el control interno en Compañía Médica S. C. SAC  
distrito de Pueblo Libre, 2018

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**  
ESPINOZA SAAVEDRA, DANIELA (0000-0002-3714-9912)

**ASESOR:**  
DRE DANIELA MENENDEZ VICTOR DELANTERO (0000-0002-8871-1819)

**LIMA, DICIEMBRE DE 2019**

LIMA, DICIEMBRE DE 2019

INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL DE LA CIUDAD DE ILO ILO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
LIMA

Resumen de coincidencias: **30 %**

Si está viendo este informe  
Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

- 1 **repositorio.univ.edu.pe** 16 % >
- 2 **Estadística a Universidad** 11 % >
- 3 **repositorio.univ.edu.pe** <1 % >
- 4 **www.kenneth.com** <1 % >
- 5 **es.alexander.net** <1 % >
- 6 **Estadística a Universidad** <1 % >
- 7 **repositorio.univ.edu.pe** <1 % >
- 8 **repositorio.univ.edu.pe** <1 % >
- 9 **www.digpe.gov.pe** <1 % >
- 10 **Estadística a Universidad** <1 % >
- 11 **pricelbol.com** <1 % >

Figura 1 de 30  
Número de palabras: 10722

Tesis only Support High Resolution

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo **EMILI ESPIONZA SARA VIA**, identificado con DNI N° **70194832**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DE OPERACIONES Y EL CONTROL INTERNO EN CORPMED MÉDICA S. G. SAC DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2019**" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....





EMILI ESPINOZA SARA VIA

DNI: **70194832**

FECHA: 19 de febrero de 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**EMILI ESPINOZA SARAVIA**

INFORME TÍTULADO:

**GESTIÓN DE OPERACIONES Y EL CONTROL INTERNO EN CORPMED MÉDICA S, G. SAC DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

SUSTENTADO EN FECHA: 09/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 17

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN